

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA GRESIK UTARA

Amelia Desyanti
Ameliadsy02@gmail.com
Lailatul Amanah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Tax knowledge is everything which taxpayers know such as taxation system, its function, general provisions and tax procedure. While the E-system taxation is an electronic system issued by Directorate General of Taxes in order to facilitate taxpayers in carrying out their tax obligation. Therefore, this research aimed to examine the effect of tax knowledge and E-taxation system namely e-Registration, e-Filing, and e-Billing on taxpayers compliance of Tax Service Office, North Gresik. The research was quantitative. Moreover, the data were primary with questionnaires as instrument. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with IBM SPSS 26. Additionally, the population was both personal taxpayers and corporate taxpayers of Tax Service Office, North Gresik. The data collection technique used incidental sampling, with 95 respondents as sample. The research result concluded tax knowledge and e-Billing application had positive effect on the taxpayers compliance. On the other, e-Registration and e-Filing did not affect the taxpayers compliance.

Keywords: taxation knowledge, e-registration, e-filing, e-billing, taxpayers compliance

ABSTRAK

Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai sistem perpajakan, fungsi perpajakan, ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sedangkan e-system perpajakan merupakan system elektronik yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-System* perpajakan yaitu *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Biling* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana data yang diolah adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan software IBM SPSS 26. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi dan wajib pajak badan di KPP Pratama Gresik Utara. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *incidental sampling* dan diperoleh sebanyak 95 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penerapan *e-Registration* dan penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pengetahuan perpajakan, *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, dan kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang akan terus meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dapat dipastikan pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit. Pemerintah setiap tahun akan menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) dimana APBN inilah yang digunakan pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya melalui pembangunan seperti melakukan pembangunan fasilitas, pengelolaan Sumber Daya Manusia dan pengelolaan Sumber Daya Alam.

Menurut Burton (2014:182) penerimaan negara dalam APBN berasal dari 3 sumber yaitu penerimaan dari sumber perpajakan, Penerimaan Negara yang bersumber bukan dari pajak dan penerimaan yang bersumber dari hibah. Dari tiga sumber penerimaan APBN tersebut,

yang memiliki peran paling besar adalah penerimaan dari sumber perpajakan yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai seluruh pengeluaran rutin pemerintah maupun untuk pembangunan. Hal tersebut dapat dilihat dalam Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara per 31 Desember 2019, bahwa sumber penerimaan dari perpajakan telah mencapai Rp 1.545,37 T, sumber penerimaan yang bukan dari pajak mencapai Rp 405,00 T, sedangkan penerimaan yang bersumber dari hibah hanya mencapai Rp 6,80 T (<https://www.kemenkeu.go.id/apbnkita>). Oleh karena itu pemerintah setiap tahunnya terus berusaha meningkatkan penerimaan yang bersumber dari pajak dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Salah satu ukuran kinerja wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak menjadi pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap wajib pajak (Pandiangan, 2014:245). Dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan wajib pajak harus memperhatikan sistem pemungutan pajak yang berlaku agar pengelolaan perpajakan dapat dilakukan secara efektif dan efisien agar memperoleh hasil yang optimal. Berdasarkan UU KUP No.28 tahun 2007 sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assesment System*, yang mulai dianut setelah adanya reformasi perpajakan pada tahun 1983. *Self Assesment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya sendiri (Devano dan Rahayu, 2006:81). *Self Assesment System* menuntut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakan mulai dari mendaftarkan, menghitung, membayar hingga melaporkan pajaknya secara mandiri. Kepatuhan wajib pajak sendiri masih menjadi permasalahan yang harus di hadapi oleh Direktorat Jenderal Pajak dimana Kepatuhan wajib pajak menjadi ukuran keberhasilan reformasi perpajakan. Pada tahun 2019 target dari tax ratio sendiri mencapai 12,2% (www.pajak.go.id) untuk mengejar tax ratio tersebut yang harus dilakukan yaitu mengejar kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan, untuk itu pemerintah terus berusaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar target kepatuhan wajib pajak dapat tercapai. Menurut Burton (2014:37-38) Kepatuhan wajib pajak sendiri diukur dari kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunannya, apabila wajib pajak telah menyampaikan SPT Tahunan berarti wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Fenomena yang sering terjadi di masyarakat saat ini yaitu ketidaktahuan dan tidak pahamnya wajib pajak tentang perpajakan dan masih adanya anggapan negatif masyarakat tentang pajak, menjadikan masyarakat enggan untuk membayarkan pajaknya karena takut pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh pejabat yang tidak berwenang. Pengetahuan perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dapat diartikan apabila wajib pajak telah mengetahui seluruh ketentuan terkait kewajiban perpajakan seperti pengetahuan peraturan perpajakan, sistem perpajakan yang dianut, dan fungsi pajak bagi pemerintah dan masyarakat, maka wajib pajak akan secara suka rela melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hanindyari (2018) berpendapat bahwa Adanya pengetahuan/wawasan yang diberikan oleh wajib pajak dari fiskus, atau dari sumber manapun yang diperoleh wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Zuhdi *et al.* (2015) dalam penelitiannya menyatakan apabila wajib pajak telah mengetahui pengetahuan tentang pajak maka wajib pajak cenderung berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kurangnya pengetahuan perpajakan akan membuat wajib pajak kesulitan untuk mendaftarkan diri, menghitung pajak, mengisi dan melaporkan SPT, serta membayarkan pajaknya. Untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan maka perlu dilakukan sosialisasi perpajakan yang

diharapkan dengan dilaksanakannya sosialisasi oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dalam sistem administrasi perpajakan salah satunya dengan mengembangkan pelayanan perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Direktorat Jenderal pajak mengeluarkan sistem elektronik perpajakan atau *e-system* perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sistem elektronik ini akan membantu wajib pajak mulai dari mendaftarkan diri, menghitung, membayar hingga melaporkan SPT Tahunannya. *E-System* yang dikeluarkan Direktorat Jenderal Pajak antara lain yaitu berupa *e-Registration*, *e-SPT*, *e-FIN*, *e-Filing*, *e-Billing*, *e-faktur*, *e-Form*, dan *e-Report*. Karena kurangnya pengetahuan tentang tata cara penggunaan *e-System* perpajakan menjadikan masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan pajak, untuk itu Direktorat Jenderal Pajak diharapkan lebih aktif mensosialisasikan tata cara penggunaan *e-System* perpajakan tersebut demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sistem elektronik *e-Registration* merupakan sistem pendaftaran maupun perubahan data wajib pajak atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem *online* yang terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem *e-Registration* di iringi terbitnya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-173/PJ/2004 pada tanggal 7 Desember 2004 tentang cara pendaftaran dan penghapusan nomor pajak wajib pajak serta pengukuhan dan pencabutan pengusaha kena pajak. Kemudian diperbarui dengan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 pada tanggal 16 Maret 2009 tentang tata cara pendaftaran nomor pokok wajib pajak atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak atau pengusaha kena pajak melalui sistem *e-Registration*. Penerapan *e-Registration* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dan mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan NPWP. Menurut Ersania dan Merkusiwati (2018) Adanya *e-Registration* ini mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan proses pendaftaran, pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak, dan perubahan data.

Sistem elektronik *e-Filing* pertama kali diperkenalkan oleh *Application Service Provider* (ASP) dan disahkan melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik bahwa *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (djponline.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT melalui *e-Filing* harus memiliki Electronic Filing Identification Number (*e-FIN*) yaitu nomor identitas yang diberikan kantor pelayanan pajak atas permohonan wajib pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT melalui *e-Filing*. Menurut Lado dan Budiantara (2018) penerapan sistem *e-Filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *e-Filing* diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan sistem pembayaran secara elektronik yaitu *e-Billing*. Menurut PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik bahwa *Billing System* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *Billing*. Wajib pajak dapat memperoleh Kode *Billing* melalui pengisian data secara elektronik diwebsite Direktorat Jenderal Pajak (<http://sse2.pajak.go.id> dan <http://sse3.pajak.go.id>). Dengan adanya *e-Billing* diharapkan dapat membantu wajib pajak membayar pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat. Tidak hanya lebih mudah dan cepat, dengan menggunakan *e-Billing* kita juga tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak untuk membayar pajak karena kita bisa membayar pajak melalui ATM atau bank persepsi. Menurut Husnurrosyidah dan

Suhadi (2017) *e-Billing* sangat memberikan efisiensi dalam pembayaran pajak, Karena pajak bisa di bayar di manapun dan kapanpun.

Dewi dan Supadmi (2019) berpendapat bahwa wajib pajak mempunyai kepercayaan bahwa dengan menggunakan *e-System*, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna dan *system* dapat dengan mudah digunakan. Menurut Kesumasari dan Suardana (2018), Semakin banyaknya pengetahuan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak maka semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebaliknya jika semakin sedikit pengetahuan perpajakan yang diperoleh wajib pajak maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (2) Apakah penerapan *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (3) Apakah penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (4) Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Untuk menguji apakah penerapan *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Untuk menguji apakah penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Untuk menguji apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model adalah teori yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna atau individu terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*).

Menurut Ersania dan Merkusiwati (2018) Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah sebuah tingkat kepercayaan pengguna bahwa suatu sistem yang diterapkan akan mampu meningkatkan kinerja pengguna tersebut, Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sebuah tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem yang diterapkan mampu dipelajari secara individu dan mudah digunakan. Dengan adanya Teori *Technology Acceptance Model* diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penerapan *e-System* perpajakan seperti *e-Registration*, *e-Filling* dan *e-Billing* dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *e-System* perpajakan maka penerapan *e-System* pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Social Learning Theory

Social Learning Theory atau teori pembelajaran sosial yang dikemukakan oleh Bandura (1977). Robbins dan Judge (2008) menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung. Menurut Purnaditya dan Rohman (2015) dalam teori pembelajaran sosial terdapat proses untuk menentukan pengaruh model pada seorang individu yaitu meliputi: (1) Proses perhatian, yaitu proses individu yang mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model, (2) Proses penahanan, proses individu mengingat suatu tindakan model setelah model tersebut tidak lagi tersedia, (3) Proses reproduksi motorik, yaitu proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan, (4)

Proses penegasan, yaitu proses individu menampilkan perilaku yang dicontohkan jika tersedia insentif positif atau negatif.

Teori ini relevan dengan variabel pengetahuan perpajakan, dimana teori ini menjelaskan bahwa Jika wajib pajak belajar dengan mengamati proses perpajakan secara langsung, maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki wajib pajak yang akan mengubah pengamatan tersebut menjadi tindakan sehingga wajib pajak akan berperilaku taat pada peraturan perpajakan dan akan secara suka rela memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Purnaditya dan Rohman (2015) teori ini diadopsi guna menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang di bayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan diwilayahnya.

Definisi Pajak

Menurut UU Nomer 28 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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.

Mardiasmo (2018:3) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah negara.
2. Berdasarkan undang-undang. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal 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, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Pandiangan (2014:11) Sistem Pemungutan Pajak dapat dibagi menjadi 3 bagian:

- a. *Self Assessment System* adalah sistem pemenuhan kewajiban perpajakan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri sesuai dengan data dan informasi yang ada padanya serta berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- b. *Official Assessment System* adalah sistem pemenuhan kewajiban perpajakan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya setelah adanya penetapan pajak dari otoritas perpajakan (kantor pajak).
- c. *Withholding Tax System* adalah sistem pemenuhan kewajiban perpajakan dimana pelaksana kewajiban perpajakan wajib pajak dilakukan oleh pihak lain (pihak ketiga) karena adanya transaksi antara wajib pajak dan pihak lain tersebut.

Jenis Pajak

Jenis-jenis pajak menurut Mardiasmo (2016:7-8) dibedakan berdasarkan sifat, golongan, dan lembaga yang memungut yaitu:

1. Menurut sifat
 - a. Pajak subjektif adalah pajak yang berdasarkan subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan wajib pajaknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
 - b. Pajak objektif adalah pajak yang berdasarkan pada objeknya, tanpa harus memperhatikan keadaan wajib pajaknya. Contoh: Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2. Menurut golongan
 - a. Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH).
 - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPn).
3. Menurut lembaga pemungutnya
 - a. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPn).
 - b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai kebutuhan rumah tangga pemerintah daerah. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor.

Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (fungsi anggaran) dan fungsi *regulerend* (fungsi mengatur) yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Fungsi *Budgetair*
Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, dimana pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Artinya pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya. Untuk menjalankan fungsi pemerintah diperlukan biaya yang tidak sedikit, untuk itu pemerintah membutuhkan dana yang sangat besar dengan cara memungut pajak dari masyarakat (Devano dan Rahayu, 2006:26).
- b. Fungsi *Regulerend*
Pajak mempunyai fungsi 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

Salah satu ukuran kinerja wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah patuh berarti taat pada perintah atau aturan. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya (Devano dan Rahayu 2006:114). Sedangkan menurut Namuntu (2005) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 pasal 1, Kriteria wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yg diketahui, kepandaian atau segala sesuatu yg diketahui berkenaan dengan hal mata

pelajaran. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui wajib pajak yang berkenaan dengan peraturan perpajakan, sistem perpajakan dan fungsi perpajakan bagi kehidupan wajib pajak. Menurut Hanindyari (2018) pengetahuan perpajakan merupakan suatu ilmu perpajakan yang berisi tentang peraturan berdasar undang-undang serta kajian manfaat dari pajak itu sendiri yang dimiliki oleh wajib pajak. Menurut Rahayu (2010:30) ada 3 konsep pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu berupa pengetahuan ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT, dan mengetahui NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak.
- 2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, yaitu berupa pengetahuan tentang sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia dan pengetahuan tentang tarif yang berlaku.
- 3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara terbesar dan mengetahui bahwa pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah.

E-System Perpajakan

E-System merupakan modernisasi dari sistem pelayanan perpajakan yang memanfaatkan teknologi dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya agar lebih efektif, efisien, aman dan cepat. Menurut Dewi dan Supadmi (2019) menjelaskan bahwa wajib pajak mempunyai kepercayaan bahwa dengan menggunakan *e-System*, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna dan *system* dapat dengan mudah digunakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *e-System* pajak yaitu *e-Registration*, *e-Filling* dan *e-Billing*.

E-Registration

E-Registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (Diana dan Setiawati, 2009:18). Wajib pajak yang memenuhi syarat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, wajib mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dimana NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak yang digunakan sebagai tanda pengenal atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan perpajakan. Pengguna *e-Registration* sendiri menurut PER-38/PJ/2013 terdiri dari wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau yang tidak melakukan pekerjaan bebas, dimana wajib pajak yang mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP apabila jumlah penghasilannya jika disetahunkan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Dan wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau melakukan pekerjaan bebas serta wajib pajak badan yang berorientasi pada profit maupun yang tidak berorientasi pada profit yang mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk mendapatkan NPWP dimana pendaftarannya dilakukan paling lama 1 bulan setelah usahanya mulai di jalankan.

E-Filling

E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik dalam bentuk dokumen yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (djponline.pajak.go.id) maupun penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (Pandiangan, 2014:39). Wajib pajak yang memenuhi syarat untuk menyampaikan SPT Tahunan dengan *e-Filling* adalah wajib pajak yang menggunakan SPT Tahunan 1770 S dan formulir SPT Tahunan 1770 SS. Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT melalui *e-Filling*

harus memiliki *Electronic Filling Identification Number (e-FIN)*. *e-FIN* adalah nomor identitas yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filling*. *e-FIN* dapat diaktifkan di KPP terdekat atau di KPP tempat wajib pajak terdaftar dan juga dapat dilakukan di tempay di luar kantor seperti pojok pajak, Mobile Tax Unit, atau Mal Pelayanan Publik yang di tentukan.

E-Billing

Billing system atau sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta *Billing*, pembuatan Kode *Billing*, pembayaran berdasarkan Kode *Billing*, dan rekonsiliasi *Billing* dalam sistem modul penerimaan negara (Pandiangan, 2014:38). Sedangkan menurut PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 2, *Billing System* adalah metode pembayaran elektronik menggunakan kode *billing*. Wajib pajak yang akan membayar pajaknya melalui *e-Billing* harus memiliki kode *Billing*. Menurut PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 5, Kode *Billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak. Wajib pajak dapat memperoleh Kode *Billing* melalui pengisian data secara elektronik di website direktorat jenderal pajak (<http://sse2.pajak.go.id> dan <http://sse3.pajak.go.id>). Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pada bank atau pos dengan menggunakan Kode *Billing* yang telah dibuat sebelumnya.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan memiliki peran penting dalam membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada teori pembelajaran sosial menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh suatu pengamatan atau pengalaman langsung. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang, apabila wajib pajak belajar dengan mengamati proses perpajakan secara langsung, maka semakin luas pula pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dan akan mengubah pengamatan tersebut menjadi tindakan sehingga semakin baik tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula kesadaran yang dimiliki wajib pajak, sehingga dapat diartikan bahwa pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut Rahayu (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, artinya semakin baik pengetahuan perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H₁: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan e-Registration Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. Dalam teori *Technology Acceptance Model* diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penerapan *e-System* perpajakan seperti *e-Registration*, dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *e-Registration* perpajakan maka penerapan *e-Sytem* pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan sistem yang mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Sistem *e-Registration* merupakan sistem yang dikeluarkan Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dan memperoleh NPWP secara *online*.

Menurut Pratami *et al.* (2019) menyatakan bahwa *e-Registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa sistem *e-Registration* lebih memudahkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal memperoleh NPWP tanpa harus ke Kantor Pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H₂: Penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Dalam teori *Technology Acceptance Model* diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penerapan *e-System* perpajakan seperti *e-Filing*, dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *e-Filing* perpajakan maka penerapan *e-System* pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan sistem yang mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Sistem *e-Filing* merupakan sistem yang dikeluarkan Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT secara *online*. Dengan adanya *e-Filing* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dengan tepat waktu kapanpun dan dimanapun.

Menurut Dewi dan Supadmi (2019) menyatakan bahwa *e-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, artinya semakin baik penerapan *e-Filing*, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H₃: Pengetahuan Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Dalam teori *Technology Acceptance Model* diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penerapan *e-System* perpajakan seperti *e-Billing* dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *e-Billing* perpajakan maka penerapan *e-System* pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan sistem yang mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Sistem *e-Billing* merupakan sistem yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya secara *online* melalui ATM atau bank persepsi kapanpun dan dimanapun.

Menurut Putri (2019) menyatakan bahwa *e-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya *e-Billing*, Wajib Pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kapan pun secara *online* dan juga dapat meningkatkan keamanan dalam melaksanakan transaksi pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H₄: Pengetahuan Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Victor (2018) yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" yang diukur menggunakan alat analisis yaitu regresi linier berganda dan penelitiannya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan menyatakan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

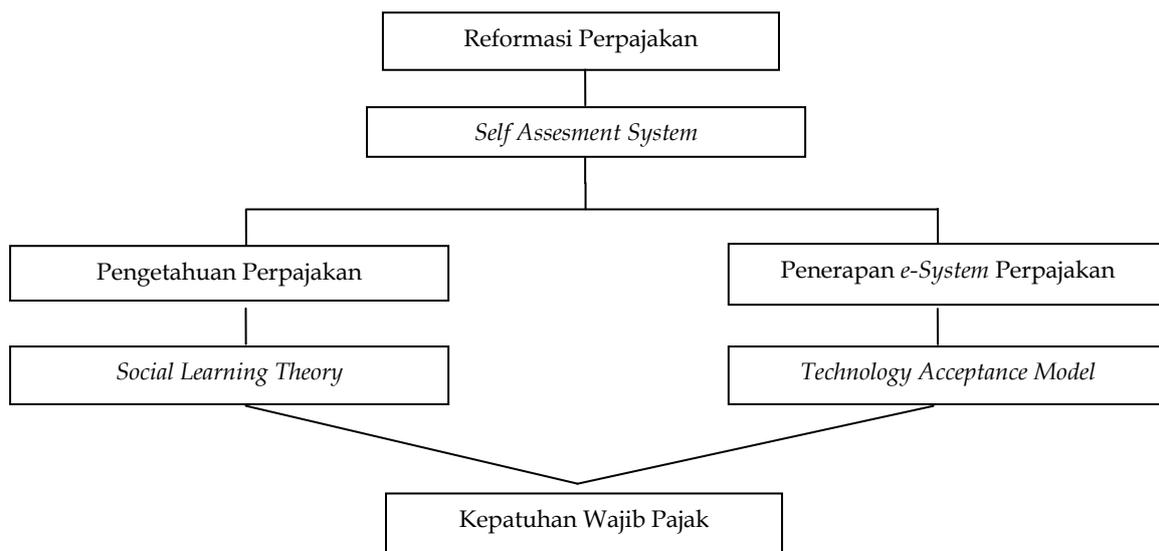
Penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.* (2019) yang berjudul “Pengaruh Sistem *e-Billing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” yang diukur menggunakan alat analisis yaitu regresi linier berganda dan penelitiannya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu menyatakan bahwa variabel Sistem *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratami *et al.* (2019) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak” yang penelitiannya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja menyatakan bahwa variabel Penerapan *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizky (2019) yang berjudul pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama bukitinggi yang menyatakan bahwa variabel penerapan *e-Registration* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Solekhah dan Supriono (2018) yang berjudul pengaruh penerapan *e-Filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purworejo yang menyatakan bahwa variabel penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan Jenis penelitian kausal komparatif (*causal Comparative*), dimana penelitian ini mengarah pada kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. jenis data yang peneliti gunakan adalah data primer yang diperoleh menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *incidental*

sampling, dimana sampel ditentukan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:85).

Menurut Roscoe, 1975 (dalam Sugiyono, 2016:91) Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, apabila dalam sebuah penelitian akan melakukan analisis dengan korelasi atau regresi linear berganda, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini, yaitu pengetahuan perpajakan dan penerapan e-system perpajakan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Jumlah keseluruhan variabel dalam penelitian yaitu tiga variabel, dimana menurut teori yang dikembangkan oleh Roscoe satu variabel terdiri dari 10 responden. Maka sampel dalam penelitian ini minimum berjumlah 30 responden dan tidak lebih dari 500 responden. Sehingga peneliti menggunakan 95 responden dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang peneliti gunakan adalah data primer, dimana data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016: 142). Untuk mengolah kuesioner menjadi data kuantitatif maka diperlukan skala pengukuran untuk mengukur data tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert* untuk mengukur jawaban dari responden.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016:38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

Variabel Bebas

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah Pengetahuan Perpajakan (PP), Penerapan *e-Registration* (PER), Penerapan *e-Filing* (PEF), Penerapan *e-Billing* (PEB)

Variabel Terikat

Dalam penelitian ini variabel terikatnya (*dependent variable*) adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Kepatuhan wajib adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Teknis Analisa Data

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2016:147). Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai variabel-variabel yang digunakan dimana dalam penelitian ini variabel tersebut terdiri atas variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan dan e-System perpajakan serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari kuesioner. Menurut Ghozali (2009:49) suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi melebihi 0,05 ($>0,05$) maka item-item dalam kuesioner tidak menunjukkan nilai kevalidan sehingga tidak dapat dilanjutkan sebagai instrumen penelitian. Sebaliknya jika hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($<0,05$) maka item-item dalam kuesioner menunjukkan nilai kevalidan.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Menurut Arikunto (2012:145) untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau $\alpha > 0,6$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk melihat apakah masing-masing variabel dalam penelitian berdistribusi secara normal atau tidak (Susmita dan Supadmi, 2016). Dalam penelitian ini untuk melakukan uji normalitas, peneliti menggunakan metode uji statistik uji non-parametric *kolmogorov-smirnov test* dan grafik normal *probability plot of standardized residual*, dimana *kolmogorov-smirnov* memiliki kriteria yaitu apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* lebih dari 0,05 atau ($> 0,05$) maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* kurang dari 0,05 atau ($< 0,05$) maka data berdistribusi tidak normal. Sedangkan grafik normal *probability plot of standardized residual* memiliki kriteria yaitu, apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Sebaliknya jika data tidak menyebar disekitar garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka hal tersebut dapat dikatakan bahwa residual tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2011: 160-161).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya hubungan yang kuat antar variabel bebas. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dengan *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dengan *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah sebagai berikut: (1) apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi, sebaliknya apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi; (2) apabila nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika nilai VIF lebih dari 10 maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas peneliti menggunakan uji *Glejser* dimana model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi $> 0,05$. Sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda digunakan apabila variabel independen terdiri dari dua atau lebih. Dimana variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan dan

penerapan e-System perpajakan. Peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* IBM SPSS 26 , adapun model atau persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 PER + \beta_3 PEF + \beta_4 PEB + e$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

α : Konstanta

PP : Pengetahuan Perpajakan

PER : Penerapan *e-Registration*

PEF : Penerapan *e-Filing*

PEB : Penerapan *e-Billing*

e : *Error*

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:95). Nilai dari Koefisien Determinasi adalah antara nol dan satu, dengan kriteria pengujian apabila R² mendekati satu (semakin besar nilai R²) maka dapat dikatakan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat sehingga model dikatakan layak. Sedangkan apabila R² mendekati nol (semakin kecil nilai R²) maka dapat dikatakan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah sehingga model dikatakan tidak layak.

Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model (*goodness of fit*) digunakan untuk menguji apakah model penelitian yang berarti layak untuk digunakan (Ghozali, 2011:84). Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha=5\%$). Terdapat kriteria pengambilan keputusan pada uji kelayakan model (*goodness of fit*) yaitu: (1) Jika nilai signifikansi F statistik < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model penelitian ini layak, (2) Jika nilai signifikansi F statistik > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model penelitian ini tidak layak.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$) menggunakan *software* SPSS. Apabila secara statistik *p value* < 0.05 maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap dependen diterima. secara statistik *p value* > 0.05 maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap dependen ditolak.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Uji statistik deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai variabel-variabel yang digunakan dimana dalam penelitian ini variabel tersebut terdiri atas variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan dan *e-System* perpajakan serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak

Tabel 1
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	95	16	30	23,54	3,284

PER	95	9	20	15,17	2,201
PEF	95	21	40	33,03	4,313
PEB	95	13	25	19,91	2,870
KWP	95	20	35	27,75	3,449
Valid N (listwise)	95				

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen digunakan untuk mengetahui kualitas data yang akan digunakan dalam penelitian. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari kuesioner, dimana suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Maka jawaban indikator dari masing-masing variabel pengetahuan perpajakan, penerapan *e-Registration*, penerapan *e-Filing*, penerapan *e-Billing* dan kepatuhan wajib pajak akan dijelaskan pada masing-masing tabel berikut ini.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan

Indikator	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
PP1	0.658	0.000	Valid
PP2	0.586	0.000	Valid
PP3	0.734	0.000	Valid
PP4	0.723	0.000	Valid
PP5	0.702	0.000	Valid
PP6	0.617	0.000	Valid

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai sig kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel pemahaman peraturan perpajakan adalah valid.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan *e-Registration*

Indikator	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
PER1	0,757	0.000	Valid
PER 2	0.639	0.000	Valid
PER3	0.759	0.000	Valid
PER4	0.720	0.000	Valid

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel penerapan *e-Registration* mempunyai nilai sig kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel kesadaran perpajakan adalah valid.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan *e-Filing*

Indikator	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
PEF1	0.779	0.000	Valid
PEF2	0.719	0.000	Valid
PEF3	0.740	0.000	Valid
PEF4	0.704	0.000	Valid
PEF5	0.734	0.000	Valid
PEF6	0.702	0.000	Valid
PEF7	0.692	0.000	Valid

PEF8	0.708	0.000	Valid
------	-------	-------	-------

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel penerapan *e-Filing* mempunyai nilai sig kurang dari 0,05. ehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel sanksi perpajakan adalah valid.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan e-Billing

Indikator	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
PEB1	0.703	0.000	Valid
PEB2	0.779	0.000	Valid
PEB3	0.734	0.000	Valid
PEB4	0.758	0.000	Valid
PEB5	0.719	0.000	Valid

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel penerapan **e-Billing** mempunyai nilai sig kurang dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel adalah valid.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
KWP1	0.602	0.000	Valid
KWP2	0.678	0.000	Valid
KWP3	0.695	0.000	Valid
KWP4	0.776	0.000	Valid
KWP5	0.627	0.000	Valid
KWP6	0.729	0.000	Valid
KWP7	0.672	0.000	Valid

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai sig kurang dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel kepatuhan wajib pajak adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Peneliti menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau *alpha* > 0,6. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Alpha	Kesimpulan
PP	0.744	0,6	Reliabel
PER	0.687	0,6	Reliabel
PEF	0.867	0,6	Reliabel
PEB	0.789	0,6	Reliabel
KWP	0.809	0,6	Reliabel

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai *alpha cronbach* dari seluruh variabel yang diujikan nilainya sudah diatas 0,06 dimana besarnya *alpha cronbach* variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0.744, *alpha cronbach* variabel penerapan *e-Registration* sebesar 0.687, *alpha cronbach* penerapan *e-Filing* sebesar 0.867, *alpha cronbach* variabel penerapan *e-Billing* sebesar

0.789, dan *alpha cronbach* variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.809, Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan lulus dalam uji reliabilitas. Dengan demikian seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah masing-masing variabel dalam penelitian berdistribusi secara normal atau tidak. peneliti menggunakan metode uji statistik uji non-parametrik *kolmogorov-smirnov test* dan grafik normal *probability plot of standardized residual*, dimana *kolmogorov-smirnov* memiliki kriteria yaitu apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* lebih dari 0,05 atau ($> 0,05$) maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* kurang dari 0,05 atau ($< 0,05$) maka data berdistribusi tidak normal.

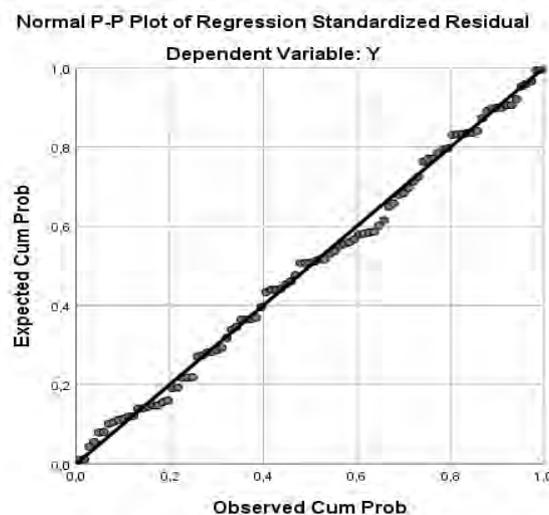
Tabel 8
Hasil Uji Normalitas Residual
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
Unstandardized Residual	0,055	0,200	Normal

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8, dapat diketahui bahwa nilai VIF pada hasil uji multikolinieritas pada semua variabel yaitu < 10 atau kurang dari 10. Sedangkan nilai *tolerance* dari masing-masing variabel yaitu mendekati satu yang artinya bahwa nilai variabel-variabel tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut baik.

Sedangkan grafik normal *probability plot of standardized residual* memiliki kriteria yaitu, apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Sebaliknya jika data tidak menyebar disekitar garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka hal tersebut dapat dikatakan bahwa residual tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas disajikan pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 2

Grafik Pengujian Normalitas Data

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan data grafik seperti pada Gambar 2 diatas menunjukkan bahwa distribusi data telah menyebar dengan baik mengikuti garis diagonal, maka berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya hubungan yang kuat antar variabel bebas. Ada atau tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dengan *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dimana dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dengan *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah sebagai berikut: (1) apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi, sebaliknya apabila nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi; (2) apabila nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika nilai VIF lebih dari 10 maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PP	0,632	1,583
	PER	0,676	1,480
	PEF	0,384	2,606
	PEB	0,478	2,090

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 9, dapat diketahui bahwa nilai VIF pada hasil uji multikolinieritas pada semua variabel yaitu kurang dari 10 ($VIF < 10$). Sedangkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 (> 0.10) yang artinya bahwa nilai variabel-variabel tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut baik.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas peneliti menggunakan uji *Glejser* dimana model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi $> 0,05$. Sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa model regresi terjadi heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dengan menggunakan *Glejser* disajikan pada Tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Uji Glejser

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,074	1,334		2,305	0,023
	PP	-0,061	0,056	-0,142	-1,088	0,279
	PER	-0,046	0,081	-0,071	-0,565	0,574
	PEF	0,001	0,055	0,002	0,011	0,992
	PEB	0,044	0,074	0,090	0,601	0,549

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel $>0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen, dan apakah masing-masing dari variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,292	2,229		2,374	0,020
	PP	0,438	0,094	0,417	4,657	0,000
	PER	0,115	0,136	0,074	0,851	0,397
	PEF	0,145	0,092	0,181	1,577	0,118
	PEB	0,282	0,124	0,235	2,278	0,025

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 11 diatas maka Dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut $KWP = 4,292 + 0,438PP + 0,115 PER + 0,145 PEF + 0,282 PEB + e$. Dari persamaan regresi tersebut menyatakan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan, Penerapan *e-Registration*, Penerapan *e-Filing*, dan Penerapan *e-Billing* memiliki koefisien positif, yang artinya apabila variabel Pengetahuan Perpajakan, Penerapan *e-Registration*, Penerapan *e-Filing*, dan Penerapan *e-Billing* meningkat maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat.

Hasil Uji Determinasi Berganda (R^2)

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai dari Koefisien Determinasi adalah antara nol dan satu, dengan kriteria pengujian apabila R^2 mendekati satu (semakin besar nilai R^2) maka dapat dikatakan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat sehingga model dikatakan layak. Sedangkan apabila R^2 mendekati nol (semakin kecil nilai R^2) maka dapat dikatakan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah sehingga model dikatakan tidak layak. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) disajikan pada Tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12
Hasil Uji Determinasi Berganda (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,737 ^a	0,544	0,524	2,380

a. Predictors: (Constant): PP, PER, PEF, PEB

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi seperti pada Tabel 12 diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah sebesar 0,544 atau sebesar 54,4% , yang artinya

sebesar 54,4% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-System* perpajakan (*e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing*). Sedangkan sisanya yaitu 0,456 atau 45,6% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil Kelayakan Model

Uji kelayakan model (*goodness of fit*) digunakan untuk menguji apakah model penelitian yang berarti layak untuk digunakan menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. kriteria pengambilan keputusan pada uji kelayakan model (*goodness of fit*) yaitu : Jika nilai signifikansi F statistik < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model penelitian ini layak. Sebaliknya jika nilai signifikansi F statistik > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model penelitian ini tidak layak. Hasil uji kelayakan model dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	608,033	4	152,008	26,830	0,000 ^b
	Residual	509,903	90	5,666		
	Total	1117,937	94			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), PP, PER, PEF, PEB

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji F seperti pada Tabel 13 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi F statistik sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi F statistik lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah sesuai dan dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan dan *e-system* perpajakan secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Dimana hipotesis diterima jika signifikansi $t < 0,05$ atau dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika signifikansi $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak atau dapat diartikan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t disajikan pada Tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 14
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,292	2,229		2,374	0,020
	PP	0,438	0,094	0,417	4,657	0,000
	PER	0,115	0,136	0,074	0,851	0,397
	PEF	0,145	0,092	0,181	1,577	0,118
	PEB	0,282	0,124	0,235	2,278	0,025

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji t seperti pada Tabel 14 diatas diketahui bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dijelaskan sebagai berikut:

H_1 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki signifikansi 0,000. Karena tingkat signifikansi variabel pengetahuan perpajakan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_2 : Penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa variabel Penerapan *e-Registration* memiliki signifikansi 0,397. Karena tingkat signifikansi variabel pengetahuan perpajakan lebih besar dari 0,05 ($0,397 > 0,05$) dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak, yang artinya variabel Penerapan *e-Registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_3 : Pengetahuan Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa variabel Penerapan *e-Filing* memiliki signifikansi 0,118. Karena tingkat signifikansi variabel pengetahuan perpajakan lebih besar dari 0,05 ($0,118 > 0,05$) dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak, yang artinya variabel Penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_4 : Pengetahuan Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa variabel Penerapan *e-Billing* memiliki signifikansi 0,025. Karena tingkat signifikansi variabel pengetahuan perpajakan lebih besar dari 0,05 ($0,025 < 0,05$) dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima, yang artinya variabel Penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 14 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel pengetahuan perpajakan adalah sebesar 0,000 yang artinya hipotesis pertama yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari α 0,05 atau ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena wajib pajak mengerti fungsi pajak, peraturan pajak dan bagaimana cara membayar pajak, dan apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dengan suka rela akan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut sesuai dengan teori *Social Learning Theory*, dimana teori tersebut menjelaskan bahwa jika wajib pajak belajar dengan mengamati proses perpajakan secara langsung, wajib pajak akan mengubah pengamatan tersebut menjadi tindakan sehingga wajib pajak akan berperilaku taat pada peraturan perpajakan dan akan secara suka rela memenuhi kewajiban perpajakannya

Pengaruh Penerapan e-Registration terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 14 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel penerapan *e-Registration* adalah sebesar 0,397 yang artinya hipotesis kedua yaitu penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak karena nilai signifikansi 0,397 lebih besar dari α 0,05 atau ($0,397 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal tersebut dapat disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi tentang penggunaan sistem *e-Registration* membuat wajib pajak belum mengerti bagaimana menggunakan system tersebut. selain itu, berdasarkan penuturan staff humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak II Jawa Timur system *e-Registration* tersebut masih terbatas hanya untuk mendaftarkan diri saja dan belum sepenuhnya dapat digunakan untuk mengajukan penghapusan dan pencabutan NPWP.

Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 14 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel penerapan *e-Filing* adalah sebesar 0,118 yang artinya hipotesis kedua yaitu penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak karena nilai signifikansi 0,118 lebih besar dari *alpha* 0,05 atau ($0,118 > 0,05$). sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal tersebut dapat disebabkan karena masih adanya wajib pajak yang belum paham mengenai teknologi informasi terkait dengan kemudahan penggunaan sistem *e-Filing* seperti masih adanya wajib pajak badan yang menyampaikan SPT secara *e-Filing* melalui jasa penyedia aplikasi. Selain itu, masih sering terjadinya permasalahan teknis terkait penggunaan sistem *e-Filing* yang menjadi penyebab kegagalan pada saat wajib pajak melakukan pelaporan SPT Tahunannya, sehingga hal tersebut berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Pengaruh Penerapan e-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 14 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel penerapan *e-Billing* adalah sebesar 0,025 yang artinya hipotesis kedua yaitu penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima karena nilai signifikansi 0,025 lebih kecil dari *alpha* 0,05 atau ($0,025 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembayaran pajak melalui *e-Billing* memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak terutangannya sehingga hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut sesuai dengan teori *Technology Accepted Model* (TAM) dimana teori tersebut menjelaskan bahwa penerimaan pengguna atau individu terhadap teknologi didasarkan pada dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*). Artinya dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa penerapan *e-Billing* dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *e-Billing* maka penerapan *e-Billing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-System* perpajakan (*e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing*) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Dimana penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara dengan menggunakan 95 responden wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan. Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda yang hasil dari penelitian ini peneliti simpulkan sebagai berikut: (1) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Karena jika wajib pajak telah mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dengan suka rela akan melaksanakan kewajiban perpajakannya. (2) Penerapan *e-Registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi tentang penggunaan system *e-Registration*, dan masih adanya keterbatasan dalam penggunaan system *e-Registration*. (3) Penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat disebabkan karena masih adanya wajib pajak yang belum paham terhadap teknologi informasi yaitu tentang kemudahan *e-Filing* dan masih sering adanya permasalahan teknis terkait dengan penggunaan *e-Filing*. (4) Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa dengan diterapkannya system *e-Billing* memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak terutangannya sehingga hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Keterbatasan

Penelitian ini disusun sesuai dengan prosedur penulisan skripsi namun, dalam penelitian ini peneliti juga masih menemui keterbatasan-keterbatasan, yaitu: (1) Dalam penelitian ini variabel yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hanya terbatas pada variabel pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-System* perpajakan (*e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing*)., sedangkan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat pada uji determinasi (R^2) yaitu sebesar 54,4% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-system* perpajakan (*e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing*). Sedangkan sisanya yaitu 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain. (2) Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan kuesioner. Sehingga kemungkinan adanya kekeliruan saat pengisian kuesioner. (3) Data yang diperoleh peneliti berasal dari 48% wajib pajak pribadi dan 52% wajib pajak badan, sehingga data yang diperoleh dari wajib pajak badan tidak diisi langsung oleh wajib pajak melainkan melalui karyawan dari perusahaan tersebut. (4) teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah *Incidental Sampling* sehingga sampel yang peneliti temui adalah wajib pajak yang sedang berada di KPP yang artinya wajib pajak tersebut tidak menggunakan layanan *e-system* perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan dan keterbatasan diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut: (1) Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara, Dalam penelitian ini peneliti berharap KPP Pratama Gresik utara untuk terus meningkatkan penggunaan *e-system* perpajakan dengan melakukan sosialisasi untuk memberikan pengetahuan tentang penggunaan *e-system* perpajakan tersebut tidak hanya melalui brosur atau media sosial tetapi juga dapat dilakukan melalui pelatihan. Dan diharapkan terus memperbaiki dan mempermudah *system* tersebut agar tidak lagi terjadi kesalahan teknis dalam penggunaannya. (2) Bagi Peneliti Selanjutnya, Dalam penelitian ini 45,6% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain, maka untuk penelitian selanjutnya peneliti berharap bahwa peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kedalam penelitiannya. Untuk mencegah terjadinya kekeliruan saat pengisian kuesioner, peneliti berharap bahwa peneliti selanjutnya dapat memilih responden yang sedang tidak terburu-buru dan memiliki nomor antrian yang cukup lama sehingga responden akan teliti saat mengisi kuesioner. Penelitian ini hanya terbatas pada 95 responden, untuk itu dalam penelitian selanjutnya peneliti berharap agar peneliti selanjutnya menambah jumlah responden agar penelitian selanjutnya dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Incidental Sampling* tanpa mengidentifikasi wajib pajak yang telah menggunakan *e-System* perpajakan, sehingga peneliti berharap peneliti selanjutnya dapat mengidentifikasi sampel sebelum melakukan penelitian agar penelitian selanjutnya dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
Bandura, Albert. 1977. *Social Learning Theory*. Prentice-Hall, Inc., New Jersey

- Burton, R. 2014. *Kajian Perpajakan dalam Konteks Kesejahteraan dan Keadilan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Devano S. dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Edisi Pertama, Cetakan ke-1. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Dewi, N. P. W. P., dan Supadmi, N. L. 2019. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*. 28(2):924.
- Dewi R.C., H. Pratiwi., A. Rahmamuthi., B. Apetra., dan A. Ramadhanu. 2019. Pengaruh Sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 1(2)
- Diana A. dan Setiawati, L. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi dan Penuntun Praktis*. Andi. Yogyakarta.
- Ersania G. A. R. Dan Merkusiwati, N. K. L. A. 2018. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22(3):1902
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Hanindyari, P.W. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filling Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo). *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Husnurrosyidah dan Suhadi. 2017. Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan* 1(1): 104
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Patuh. <https://kbbi.web.id/patuh.html>. 19 November 2019 (09.36)
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2020. *APBN 2020*. Sub-Bagian APBN Kita. Jakarta.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 *Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 22 Desember 2000. Jakarta
- Kesumasari, N. K. I. dan K. A. Suardana. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran dan Pengetahuan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22(2)
- Komara, A. 2012. *Cara Mudah Memahami Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*. Cetakan Pertama. Bee Media Indonesia. Jakarta.
- Lado Y. O., dan M. Budiantara. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *JRAMB, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, UMB Yogyakarta* 4(1):79.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi 2016*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Andi. Yogyakarta.
- Muthmainna, N. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Namuntu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan Edisi 3*. Granit. Jakarta.
- Novitasari, L. S. 2018. Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya

- Pandiangan, L. 2014. *Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Erlangga. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013 *Perubahan PER-20/PJ2013*. 8 November 2013. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 *Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*. 13 Oktober 2014. Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 28 Desember 2007. Jakarta
- 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. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1* 7(1)
- Purnaditya, R. R., dan Rohman A. 2015. Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal Of Accounting* 4(4)
- Putri, A. A. 2019. Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek E-Billing, E-Filing, dan E-Faktur. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas* 21(1):11.
- Rahayu, N. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara* 1(1)
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia konsep dan aspek formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Riani, Y. Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-system Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Rizky, W. 2019. Pengaruh Penerapan e-Registration, e-Filing, dan e-Billing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi. *Skripsi*. Universitas Medan Area. Sumatera Barat.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Dua belas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Setiyarini I. dan Mohklas. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *JAB* 3(02).
- Soemitro, R. 1992. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan pajak pendapatan 1994*. PT Eresco. Bandung
- Solekhah, P. dan Supriono. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)* 1(1).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-23. Alfabeta. Bandung.
- Susmita, P dan Supadmi, N. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana Denpasar*. Hal 2-27.
- Tjahono, M. B. 2020. Sudah Cukupkah Kepatuhan Pajak Kita?. Direktorat Jenderal Pajak. <https://pajak.go.id/artikel/sudah-cukupkah-kepatuhan-pajak-kita>. 12 Februari 2020 (19.40)
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.
- Victor. 2018. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

Zuhdi F, A., Topowijono., D. F. Azizah. 2015. Pengaruh Penerapan E-Spt dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* (1):5.