

**TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN
SISTEM E-FILLING, PEMAHAMAN INTERNET DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK**

Dwi Cahyono¹, Diyah Probowulan², Devi Wulandari³
Universitas Muhammadiyah Jember^{1,2,3}
deviw4289@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh penerapan sistem *e-filling*, pemahaman internet dan kesadaran wajib pajak (variabel bebas) secara individu terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel terikat). Populasi yang digunakan yaitu wajib pajak yang menyampaikan kewajibannya dengan *e-filling* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak dengan metode *probability sampling*. Data penelitian di peroleh dengan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak. Hasil temuan pada penelitian ini yaitu nilai *R Square* sebesar 0,825. Oleh karena itu, variabel bebas penelitian ini berpengaruh 82,5% terhadap variabel terikat, sisanya 17,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Simpulan, variabel bebas penelitian ini secara individu berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Internet, Penerapan Sistem *E-Filling*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of the application of the e-filling system, internet understanding and individual taxpayer awareness (independent variable) on taxpayer compliance (dependent variable). The population used is taxpayers who submit their obligations with e-filling at the Jember Primary Tax Office. The research sample was 100 taxpayers with the probability sampling method. Research data is obtained by distributing questionnaires to taxpayers. The findings in this study are the R Square value of 0.825. Therefore, the independent variable of this study has an effect on 82.5% of the dependent variable, the remaining 17.5% is influenced by other factors. In conclusion, the independent variable of this study individually has a significant positive effect on the dependent variable.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Internet Understanding, Application of E-Filling System*

PENDAHULUAN

Perekonomian di Indonesia yang terus berkembang pasti membuat Indonesia membutuhkan dana yang besar dalam menjalankan pemerintahan. Pajak di Indonesia merupakan penerimaan yang besar bagi Negara. Hal tersebut sesuai dengan data yang dimuat dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

Data APBN 2019 membuktikan bahwa penerimaan pajak adalah sebesar 82,5%, sedangkan penerimaan hibah dan PNPB sebesar 17,5%. Hal tersebut membuat Direktorat Jendral Pajak terus berusaha untuk meningkatkan penghasilan pajak karena Direktorat Jendral Pajak berperan sebagai instansi yang memiliki wewenang dalam mengelolah administrasi pajak pusat.

Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yaitu dengan pembaharuan pada aspek perpajakan misal dengan memanfaatkan teknologi informasi terbaru sehingga tercipta pelayanan online seperti sistem *e-filling* yang mana sistem ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak tidak akan terlambat dalam pelaporan dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Namun pada nyatanya masih ada wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya dengan sistem *e-filling* dan memilih melaporkan pajaknya dengan manual karena dirasa lebih mudah sedangkan kenyataan sistem *e-filling* memberikan keuntungan bagi wajib pajak dalam pelaporan SPT.

Pemahaman wajib pajak terhadap internet dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem *e-filing* karena sistem tersebut dilakukan secara online. Namun pengguna internet di Indonesia didominasi oleh remaja yang berusia 20-24 tahun bahkan remaja. Berdasarkan hasil peninjauan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, penggunaan internet lebih banyak difokuskan untuk bermain media sosial.

Dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak faktor yang sangat dibutuhkan yaitu sikap sadar dari wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Karena kesadaran wajib pajak yang tinggi tidak akan membuat usaha yang dilaksanakan Direktorat Jendral Pajak sia-sia, sehingga wajib pajak turut membantu dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pada kenyataannya di Indonesia kesadaran wajib pajak masih rendah, dimana *tax ratio* belum mencapai 15% seperti yang diinfokan oleh finance.detik.com, sehingga kesadaran wajib pajak membuat Direktorat Jendral kesusahan dalam menuntut pajak terhadap wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember merupakan salah satu instansi pajak yang ada di Kabupaten Jember dan lokasinya yang mudah dijangkau ditambah lagi dengan kabupaten jember yang sangat padat penduduk dan perekonomian yang pesat karena banyaknya kampus yang tersebar membuat banyak masyarakat melakukan bisnis untuk kebutuhan setiap hari baik usaha dibidang perdagangan, jasa maupun industri. Dengan begitu peneliti memilih melakukan penelitian di KPP Pratama Jember untuk melihat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jember.

Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jember masih tergolong rendah. Hal ini terlihat pada tabel Rasio Kepatuhan wajib pajak 2015-2018 di KPP Pratama.

Tabel 1.
Persentase Kepatuhan WP 2015-2018

Tahun	WP Terdaftar	WP SPT	Kepatuhan
2015	131.971	91.720	76%
2016	149.527	109.66	65%
2017	167.963	90.800	79%
2018	178.741	80.061	89%

Tabel 1 memperlihatkan mulai tahun 2015-2018 WP Terdaftar selalu mengalami peningkatan tetapi persentase kepatuhan wajib pajak mengalami ketidak konstanan tiap tahunnya. Terlebih lagi pada tahun 2015-2016 yang terlihat penurunan kepatuhan mencapai 11%. Diharapkan dengan adanya usaha yang dilakukan Dirjen pajak dan juga pemahaman wajib pajak terhadap internet serta kesadaran wajib pajak dapat membuat peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jember.

Penelitian Agustini & Isroah (2016) menjadi acuan pada penelitian ini, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Solekha & Supriyono (2018) yang mana memperoleh hasil penelitian yaitu penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KAJIAN TEORI

Pajak merupakan iuran yang bersifat wajib yang dikelola oleh pemerintah dari rakyat sebagai wajib pajak. Iuran ini digunakan untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang bisa ditunjuk secara langsung (Awaloedin & Maulana, 2018). Menurut Rahman (2010) subjek pajak tertuju pada

orang yang ditetapkan oleh UU untuk dikenakan pajak terkait dengan penghasilan yang diperolehnya dalam tahun pajak.

Menurut Mardiasmo (2014), meskipun pajak ditetapkan sebagai iuran wajib bahkan terkesan bersifat memaksa, tetap saja dalam penerapannya menghadapi berbagai hambatan. Hambatan-hambatan tersebut dapat dikelompokkan menjadi perlawanan pasif dan perlawanan aktif. Perlawanan pasif merupakan sikap masyarakat yang enggan (pasif) membayar pajak. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya yaitu: a) adanya perkembangan intelektual dan moral masyarakat; b) sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat; c) sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik. Adapun perlawanan aktif merupakan sikap perlawanan yang meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain: a) *tax avoidance* yaitu usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang; b) *tax evasion* merupakan usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (penggelapan pajak).

E-filing merupakan proses pelaporan SPT dengan sistem *online* dan *real time* yang memungkinkan penyampaian dapat dilakukan melalui ASP yang ditunjuk oleh DJP sebagai perusahaan yang menerima penyampaian (Rahayu, 2013). Prosedur penyampaian SPT secara *e-filing* melalui ASP dapat dilakukan melalui beberapa tahapan berikut: 1) permohonan untuk mendapatkan *e-Fin* dilakukan secara tertulis kepada KPP tempat terdaftar (dilampirkan fotokopi kartu NPWP dan atau fotokopi surat pengukuhan PKP) KPP melakukan verifikasi dan akan mengambil keputusan mengenai pengajuan yang paling lama 2 hari sejak pengajuan diterima lengkap; 2) setelah mendapat *e-Fin*, WP (Wajib Pajak) mendaftarkan diri lewat website ASP yang ditunjuk oleh DJP; 3) perusahaan ASP memberikan WP tatacara penyampaian *e-filing* beserta aplikasi e-SPT; 4) WP meminta digital certificated ke DJP melalui website (ASP); 5) WP memberikan *digital certificate* berdasarkan *e-Fin* yang didaftarkan pada perusahaan ASP; 6) *digital certificate* sebagai pengaman data WP pada setiap tahap pelaporan SPT secara *e-filing* (melalui ASP ke DJP) (Hakim, 2012).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas berupa penerapan sistem *e-filling*, pemahaman internet, kesadaran wajib pajak. Adapun variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Populasi yang digunakan yaitu wajib pajak KPP Pratama Jember yang menyampaikan pajaknya menggunakan *e-filling*, yang terdiri dari WP Badan dan WP orang pribadi. Sampel yang digunakan sebanyak 100 wajib pajak *e-filling* dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling* atau pengambilan secara acak.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket berjumlah 100 lembar yang berisi pertanyaan terkait variabel yang akan diteliti oleh peneliti. Angket tersebut diberikan langsung oleh peneliti kepada responden yang terpilih.

Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini, maka analisis regresi linier berganda yang akan digunakan yaitu untuk menguji arah hubungan positif maupun negatif variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen

A : Konstanta

β_{1-3} : Koefisien Regresi

e : Kesalahan Pengganggu

Selanjutnya dilakukan uji statistik t yang bertujuan melihat seberapa jauh pengaruh secara individu variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk kriteria uji statistik t adalah dengan melihat derajat signifikansi yang mana jika nilai sig < 0,05, maka hipotesis nol ditolak sedangkan Hipotesis alternatif diterima.

HASIL PENELITIAN

Teknik Analisis Data

Tabel 2.
Tabel Hasil Statistik Deskriptif

Keterangan	N	Mean	Std. Dev	Max	Min
Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	100	51.94	5.82	60	43
Pemahaman Internet	100	21.98	1.669	24	18
Kesadaran Wajib Pajak	100	20.67	2.449	24	16
Kepatuhan Wajib Pajak	100	30.36	3.769	36	25

Berdasarkan data tabel 2, hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa N menjelaskan banyaknya data yaitu berjumlah 100. Mean menjelaskan nilai rata-rata, standar deviasi merupakan penyimpangan data, maksimum menjelaskan nilai tertinggi dari data dan minimum menjelaskan nilai terkecil dari data. Variabel X1 memiliki mean 51,94 dengan data 100 WP, variabel (X2) memiliki mean 21,98 dengan data 100 WP, variabel X3 memiliki mean 20,67 dengan data 100 WP, variabel Y memiliki mean 30,36 dengan data 100 WP.

Uji Asumsi Klasik Validitas

Tabel 3.
Uji Asumsi Klasik Validitas

No.	Variabel	r-hitung	r-tabel	Ket.
Penerapan Sistem E-Filling				
1	X1.1	0,683	0,1966	Valid
2	X1.2	0,636	0,1966	Valid
3	X1.3	0,733	0,1966	Valid
4	X1.4	0,647	0,1966	Valid
5	X1.5	0,843	0,1966	Valid
6	X1.6	0,792	0,1966	Valid
7	X1.7	0,799	0,1966	Valid
8	X1.8	0,716	0,1966	Valid
9	X1.9	0,773	0,1966	Valid
10	X1.10	0,772	0,1966	Valid
11	X1.11	0,697	0,1966	Valid
12	X1.12	0,785	0,1966	Valid
13	X1.13	0,711	0,1966	Valid
14	X1.14	0,784	0,1966	Valid
15	X1.15	0,771	0,1966	Valid
Pemahaman Internet				
1	X2.1	0,529	0,1966	Valid
2	X2.2	0,650	0,1966	Valid
3	X2.3	0,473	0,1966	Valid
4	X2.4	0,569	0,1966	Valid
5	X2.5	0,635	0,1966	Valid
6	X2.6	0,687	0,1966	Valid
Kesadaran Wajib Pajak				
1	X3.1	0,608	0,1966	Valid
2	X3.2	0,831	0,1966	Valid
3	X3.3	0,806	0,1966	Valid
4	X3.4	0,880	0,1966	Valid
5	X3.5	0,839	0,1966	Valid
6	X3.6	0,865	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak				
1	Y.1	0,714	0,1966	Valid
2	Y.2	0,839	0,1966	Valid
3	Y.3	0,901	0,1966	Valid
4	Y.4	0,781	0,1966	Valid
5	Y.5	0,829	0,1966	Valid
6	Y.6	0,809	0,1966	Valid

7	Y.7	0,908	0,1966	Valid
8	Y.8	0,879	0,1966	Valid
9	Y.9	0,887	0,1966	Valid

Tabel uji validitas menjelaskan nilai r hitung pada taraf signifikansi 0,05 semua pernyataan dalam setiap variabel hasilnya $> r$ tabel sebesar 0,1966. Bisa ditarik kesimpulan bahwa tiap variabel yang terdiri dari beberapa pertanyaan penelitian ini valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.
Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach's alpha	Alpha	Ket.
Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> (X1)	0,940	0,6	Reliabel
Pemahaman Internet (X2)	0,630	0,6	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,891	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,947	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4, nilai *cornbach's alpha* tiap variabel $> 0,6$ maka semua tanggapan wajib pajak pada tiap variabel yaitu reliabel.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 5.
Analisis Regresi Berganda

Variabel Independen	B	Sig.	A
(Constant)	3,434	0,157	0,05
Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	0,136	0,001	< 0,05
Pemahaman Internet	0,200	0,046	< 0,05
Kesadaran Wajib Pajak	1.174	0,000	< 0,05

Hasil uji analisis regresi linier berganda bisa dilihat pada tabel 5, dimana hasil tersebut memperoleh persamaan regresi yaitu:

$$Y = 3,434 + 0,136X_1 + 0,200X_2 + 1,174X_3$$

Uji Asumsi Klasik Normalitas

Tabel 6.
Uji Asumsi Klasik Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Z	Sig	Keterangan
Residual	1.246	0,089	Berdistribusi Normal

Hasil pengujian asumsi klasik normalitas dapat terlihat pada tabel 6 dimana nilai sig diperoleh sebesar $0,089 > 5\%$, sehingga menunjukkan data tersebut terdistribusi normal.

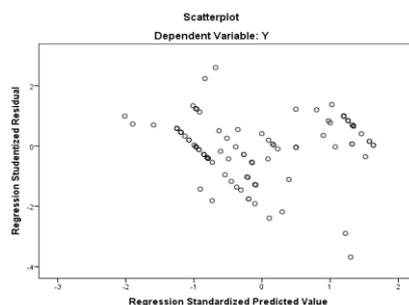
Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Tabel 7.
Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Ket.
Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	0,518	1,930	Bebas multikolinearitas
Pemahaman Internet	0,953	1,050	Bebas multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak	0,533	1,878	Bebas multikolinearitas

Hasil uji multikolinieritas bisa dilihat pada tabel 7 dimana nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Asumsi Klasik Heterokedastisitas



Gambar 1.
Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas memperlihatkan titik data tidak berbentuk pola terlihat tersebar secara acak pada atas maupun bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* pada model regresi.

Uji Statistik t

Tabel 8.
Uji Statistik t

Variabel	Sig.		α	Keterangan
Penerapan Sistem <i>E-filling</i>	0,001	<	0,05	Signifikan
Pemahaman Internet	0,046	<	0,05	Signifikan
Kesadaran Wajib Pajak	0,000	<	0,05	Signifikan

Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem *e-filing* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif satu diterima. Adapun variabel pemahaman internet memiliki nilai signifikansi sebesar $0,046 < 0,05$, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif dua diterima. Selanjutnya variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif ketiga diterima.

Uji *R Square*

Tabel 9.
Uji *R Square*

Kriteria	Koefisien
<i>R Square</i>	0,825

Hasil uji *R square* bisa dilihat pada tabel dimana *R Square* diketahui 0,825. Maka variabel bebas dalam penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 82,5% terhadap variabel terikat. Dimana 17,5% dipengaruhi faktor lain.

PEMBAHASAN

Penerapan Sistem *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti kebenarannya. Dimana hal tersebut dibuktikan dengan uji hipotesis seperti yang telah diuraikan sebelumnya.

Berdasarkan dari tanggapan responden terhadap angket yang disebarkan menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-filing* dianggap sangat membantu bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya serta wajib pajak merasa melaksanakan kewajiban perpajakan dengan *e-filing* sangat menguntungkan bagi wajib pajak karena wajib pajak tidak perlu repot datang ke kantor pajak. Hasil penelitian Nurlaela (2017), Aminnudin et al., (2019) dan Noviani (2018) sesuai dengan penelitian ini.

Pemahaman Internet Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pemahaman internet berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti kebenarannya. Dimana hal tersebut dibuktikan dengan uji hipotesis seperti yang telah diuraikan sebelumnya.

Berdasarkan dari tanggapan responden terhadap angket yang disebarkan menjelaskan wajib pajak merasakan manfaat dari internet dimana dengan pemahaman internet bisa menambah pengetahuan wajib pajak baik pengetahuan tentang perpajakan maupun pengetahuan tentang *e-filing* karena kecepatan akses yang dimiliki oleh internet. Sehingga dengan wajib pajak terhadap internet diharapkan hal tersebut bisa membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan pada penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Awaloedin dan Maulana (2018).

Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti kebenarannya. Berdasarkan dari tanggapan responden terhadap angket yang disebarkan menjelaskan kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sudah dimiliki oleh wajib pajak dan sebagian wajib pajak juga sudah paham terkait dengan perpajakan bahkan wajib pajak juga sudah turut menikmati manfaat dari pungutan pajak yang dilakukan oleh Dirjen Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Agustiningsih & Isroah (2016) dan Solekhah & Supriono (2018).

SIMPULAN

Variabel bebas (penerapan sistem *e-filing*, pemahaman internet dan kesadaran wajib pajak) secara individu berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal* 5(2), 107-122
- Aminnudin, M., Ali, A., & Subadriyah, S. (2019). Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan Sistem *E-Filling* yang Dimoderasi oleh Pemahaman Internet. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 7(1), 93-112
- Awaloedin, D. T., & Maulana, M. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Pemahaman Internet dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Depok Cimanggis (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Depok Cimanggis). *Jurnal Rekayasa Informasi*, 7(2), 1-10
- Hakim, L. (2012). *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*. Jakarta: Erlangga
- Mardiasmo, M. (2014). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Noviani, B. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi. Skripsi. Program Studi Akuntansi Univeesitas Islam Indonesia.
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kpp Pratama Garut . *Jurnal Wahana Akuntansi*, 2(2), 1-8
- Rahayu, A. G. (2013). *Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan Technology Acceptance Model) dan E-Filling terhadap User Satisfaction (Survei pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung)*. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa
- Solekhah, P., & Supriono, S. (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), 74-90