

PROSIDING BIEMA

Business Management, Economic, and Accounting National Seminar

Volume 1, 2020 | Hal. 252 - 263

PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA PT. BANK X

Kartika Nabila

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Email: kartikanabila@gmail.com

Abstrak

Riset ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak PT.Bank X. Variabel independen penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner melalui Gform yang dimana penyebarannya melalui sosial media. Populasi dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi di PT.Bank X yang berada diwilayah Jakarta dan penggunaan dalam pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling* pada wajib pajak orang pribadi pada PT.Bank X yang menghasilkan sampel sebanyak 100. Teknik Analisis Data yang digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan sistem aplikasi *Partial Least Square* dengan tingkat signifikan 5%. Hasil dalam penelitian ini menunjukan bahwa pengaruh penerapan *e-filling* dan tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Namun kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Kata kunci : penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak.

Abstract

This research is a quantitative descriptive study that aims to determine and prove the effect of brand, packaging, price and taste on the consumer's preference for the dye. The sample size was taken as many as 100 respondents, using probability sampling method. Data collection was carried out through questionnaires distributed using google form. The analysis technique used was the PLS (Partial Least Square) analysis method. The results of this study indicate that brand and taste have no significant effect on consumer preferences. Meanwhile, packaging and price have an effect on consumer preferences.

Keywords: *Consumer preferences, Brand, Packaging, Price, Taste*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara sudah diatur dengan undang-undang. Dimana Indonesia menganut system perpajakan *self assesment* yaitu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terhutang sendiri. Dengan dianutnya *self assesment* sehingga pengetahuan masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakan yang dipahami WP membuat WP lebih taat untuk memenuhi bebannya dibidang perpajakan semakin meningkat. *self assesment* merupakan proses pencerdasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Maka dari itu informasi mengenai hak dan kewajiban haruslah tersosialisasikan kepada seluruh masyarakat khususnya dunia usaha.

DJP telah membuat kebijakan dalam pelayanan dan membangun inovasi-inovasi seperti melakukan teknologi informasi. Salah satu teknologinya yaitu system *e-filling* yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun kenyataann pada tahun 2019 kesadaran akan hal perpajakan masihlah kurang. Selain itu juga terdapat pendukung lain yaitu dari realisasi pelaporan SPT dari total wajib pajak yang telah terdaftar, berikut grafik dari data tersebut :

Tabel 1. 1
Realisasi Pelaporan SPT dari Total WP yang terdaftar

Tahun	WP Terdaftar	Realisasi Pelaporan SPT	Persentase Pelaporan SPT
2017	16,6 juta	9,7 juta	58,43%
2018	17,6 juta	12,5 juta	71,02%
2019	18,1334 juta	11,309 juta	61,71%

Sumber : Kementerian Keuangan diolah penulis

Dapat kita lihat dari data diatas dinyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak masihlah kurang. Dari tahun 2019 mengalami penurunan dimana data realisasi pelaporan SPT sebesar 11,309 juta wajib pajak orang pribadi. Persentase total pemberitahuan sebesar 61,71% dari 18,3 juta WP yang wajib memberitahukan SPT tahunan. Jika dibandingkan dengan tahun 2018 mengalami penurunan Hal ini dikarenakan oleh banyaknya WPOP dan masih sedikit yang melaporkan SPT pribadi (Sholekhah dan Supriono, 2018).

Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo kepada Okezone, Jakarta, Selasa (2/4/2019) menyatakan beberapa hal penyebab tingkat kepatuhan rendah. Pertama adanya persepsi wajib pajak jika penghasilan yang didapatkan telah termasuk pemotongan pajak, oleh karena itu tidak harus melaporkan SPT dan biasanya terjadi pada wajib pajak orang pribadi. Selain itu sistem *e-filling* yang dianggap tidak mudah dalam hal operating system sesuai dengan pernyataan dari Menteri Koordinator perekonomian Darmin Nasution yang berbicara mengenai sistem *e-filling* yang sulit digunakan karena tidak bisa disave dan bila proses pengisian harus berhenti, maka harus diulang dari awal. Sehingga membuat wajib pajak malas untuk melaporkan SPT .

Hal ini jika dikaitkan dengan teori pemahaman perpajakan apabila seseorang semakin paham mengenai peraturan perpajakan maka seseorang tersebut akan patuh. Sehingga tidak berbanding lurus dengan teori yang ada. Karena walaupun kita sudah mengerti dan paham bagaimana cara pengoperasiannya. Namun, jika tidak didukung dengan operating system yang belum maksimal maka kendala yang akan kita hadapi ketika menggunakan aplikasi *e-filling* tersebut membuat wajib pajak malas melaporkan SPT melalui *e-filling*. Salah satu upaya dengan melakukan untuk menambahkan ketaatan wajib pajak ketika melaporkan SPT tahunan dengan membangun pengelolaan administrasi yang baik, memberikan sosialisasi mengenai pajak dan *e-system* perpajakan dan menanamkan edukasi pajak sejak dini, untuk mengembangkan potensi diri dibantu dengan pengetahuan mengenai perpajakan sehingga dapat memupuk kesadaran

masyarakat yang patuh terhadap kewajibannya dalam membayar dan melaporkannya.

Fenomena ini yang membuat peneliti ini tertarik untuk meneliti apa saja faktor yang berpengaruh pada ketaatan pajak seperti pada penelitian yang dilakukan Muturi dan Kieri (2015), Widjaja dan Siagian (2017), Putri (2018), Sari (2019) yang menyatakan variabel penerapan system e-filling mempunyai hasil yang signifikan atas ketaatan wajib pajak. Ini menunjukan penerapan e-filling dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak karena memiliki fungsi yang memudahkan, meringankan beban administrasi perpajakan dan adanya keamanan yang ditawarkan. Penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tambun(2016), Tambun (2017) , Solekhah dan Supriono (2018), Arifin dan Syafii (2019) menyatakan bahwa penerapan sistem e-filing tidak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan meskipun e-filling sudah mudah digunakan tetapi belum efisien bagi wajib pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami penurunan.

Penelitian yang terkait pemahaman perpajakan menurut Tambun (2016), Putri (2018), Umami dan Lumajang (2019) menyatakan bahwa variabel kepehaman terhadap pajak mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak. Dimana tingkat kepehaman pajak sangat diperlukan agar wajib pajak mengerti hingga bisa menerapkan apa yang terkandung dalam peraturandan dan sanksi yang ada. Berbeda seperti pada hasil penelitian Arahman (2012), Zulhazmi dan Kwarto (2019), Solekhah dan Supriono (2018) mengatakan kepehaman pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya hasil dari penelitian Dewi dan Supadmi (2014), Putri (2018), Zulhamzi dan Kwarto (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan wajibpajak. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak sangat berperan penting yang akan memepengaruhi kepatuhan pajak yang lebih baik lagi. Namun penelitian yang dilakukan tidak sama seperti penelitian dari Nugroho dkk (2016), Oktaviani (2017) yang mengatakan kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh pada kepatuhan perpajakan. Hal tersebut diindikasi pada budaya sedikitnya kesadaran paling berpengaruh mengurangi kepatuhan.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh penerepan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak pada PT.Bank X.

Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian bertujuan untuk mencapi apa yang diharapkan yang memiliki manfaat pada pendidikan secara tidak langsung ataupun langsung. Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dalam penelitian ini adalah:

- a. Menyampaikan pengetahuan dasar ataupun tambahan tentang pemikiran Pengaruh Penerapan *e-filling*, Tingkat Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada PT.Bank X
2. Sebagai pijakan dan pijakan riset selanjutnya yang berhubungan mengenai Pengaruh Penerapan *e-filling*, Tingkat Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada PT.Bank X
3. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat dijadikan bahan kajian supaya dapat memperhatikan Pengaruh Penerapan *e-filling*, Tingkat Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak bagi Direktorat Jendral Pajak.

b. Bagi KPP

Diharapkan hasil penelaan ini agar menyampaikan kepada aparat pajak dalam

menyampaikan representasi mengenai Pengaruh Penerapan e-filing, Tingkat Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak, sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kepada wajibpajak.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Theory of Planned behavior

Theory of planned behavior adalah teori dalam hal ini menerangkan mengenai sikap rasionalitas dari sikap seseorang seperti tingkah laku seseorang berada dibawah kontrol masing-masing individu itu sendiri. Perilaku individu muncul pada niat individu itu sendiri (*behavioral intention*) terhadap tingkah laku seseorang menurut Ajezen (1991).

Dengan demikian hubungan teori ini pada penelitian ini adalah bahwa persepsi seseorang terhadap suatu objek akan cenderung sama, tergantung informasi yang didapatkan dari suatu objek tersebut. Maka dari teori yang telah dijelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak terhadap pemberlakuan *e-filing*, kepaahaman peraturan perpajakan serta kepekaan wajib pajak tergantung pada pengaruh informasi yang didaptnya. Teori ini menjelaskan bahwa wajib pajak akan taat atau tidak ketika melakukan pemenuhan tanggung jawab perpajakannya dengan memperhitungkan fungsi dan efek atas tindakannya dala membayar ataupun melaporkan pajak. Selain itu Wajib pajak dapat memperhitungkan informasi dari luar. Dengan demikian, wajib pajak akan dipengaruhi faktor tertentu dalam suatu tindaknya yaitu kontrol kepercayaan. Penelitian yang menggukan *theory of planned behavior* sebagai dasar teori kepatuhan wajib pajak yaitu Widanaputra dan Ratnadi (2019) menggunakan variabel independen kesadaran wajib pajak, kebijakan moral, dan lingkungan (Novianti dan Dewi, 2017) dengan variabel yang digunakan *tax amnesty*, serta Nugraheni dan Purwanto (2015) dengan variabel independen kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pepahaman perpajakan, sanksi pajak, otoritas pajak kualitas layanan pajak, keadilan yang distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional.

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang dikembangkan oleh (Davis 1987, Desmayanti 2012 dan Maisiba 2016) sebuah model yang memperkirakan dan menerangkan pengguna teknologi yang mendapatkan dan memakai teknologi itu pada pekerjaan individu. Yang dimaksud pengguna pada penelitian ini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan teknologi informasi yaitu *e-filing*.

Teori diatas dapat disimpulkan *Technology Acceptance Model* merupakan model yang diprediksi demi menjelaskan penggunaan teknologi yang mendapatkan dan memakai teknologi itu apakah mudah dalam menggunakan sistem *e-filing*. Jika persepsi wajib pajak percaya akan kegunaan dari *e-filing* tidak sulit untuk digunakan tentu dapat memberikan peningkatan kinerja dalam menggunakan sistem *e-filing*.

2.3 Hipotesis dan Kerangka Pemikiran

Pengaruh Penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem *e-filing* merupakan melaporkan SPT melalui online dimana sistem tersebut telah dibuat oleh DirJen Pajak yaitu www.pajak.go.id ataupun Jasa Aplikasi penyedia system lapor pajak melalui online secara gratis yaitu www.onlinepajak.com menurut penelitian yang dilakukan oleh Assasiyatul (2018). Dalam penelitian Nurhidayah (2015), (Putra, 2015), Muturi dan Kieri (2015), Widjaja dan Siagian(2017), Putri (2018), Sari (2019). Hasil penelitian sebelumnya menyatakan dengan diterapkannya system *e-filing* memiliki pengaruh signifikan bagi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 = Penerapann *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman dan peraturan perpajakan yaitu sebuah proses dimana wajib pajak mengerti dan mengaplikasikannya mengenai perpajakan dalam menjalankan keharusan dalam membayar pajak (Resmi, 2013). Dalam penelitian Umami dan Lumajang (2019), Putri (2018), Tambun(2016), Agustiningih (2016), Nurhidayah (2014). Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

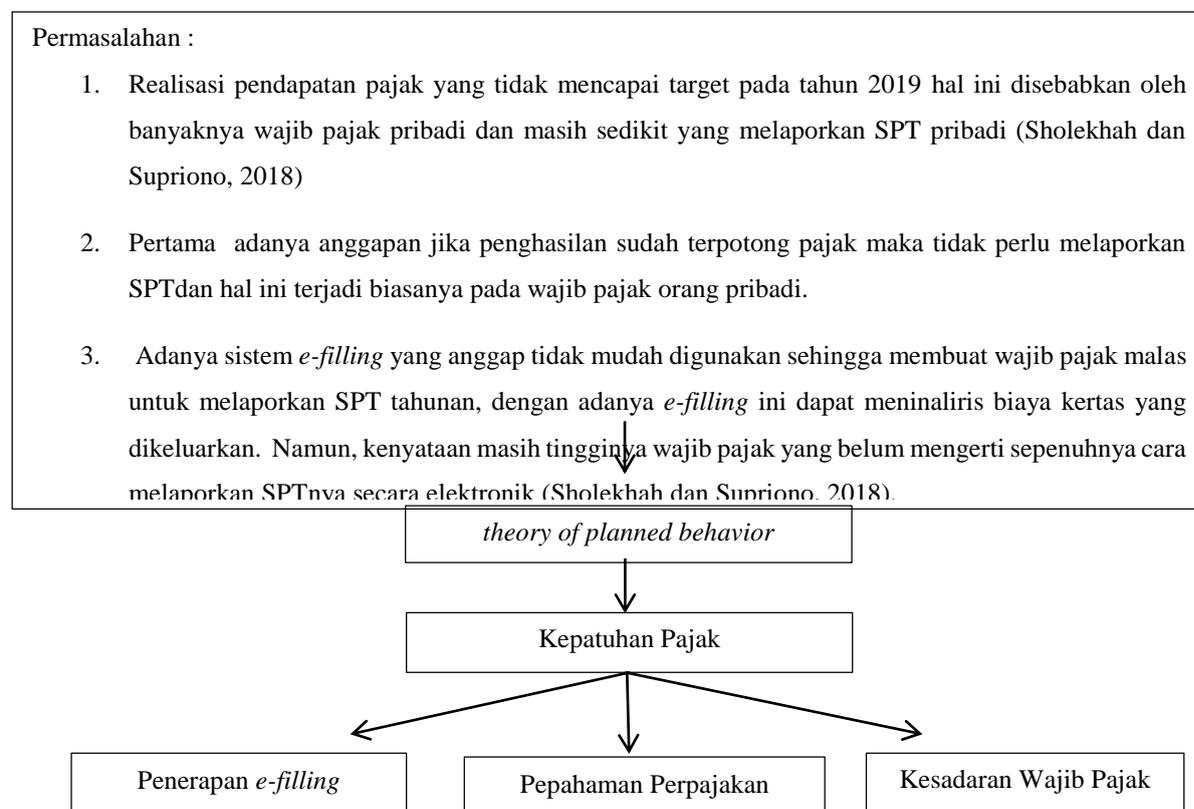
H2 = Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan membayar pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak yang lebih baik (Rahayu, 2017). Dengan adanya kesadaran maka akan menimbulkan kepatuhan pajak dan menumbuhkan sikap kritis dalam menyikapi permasalahan dalam perpajakan, seperti kebijakan-kebijakan perpajakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dalam dalam *theory of planned behavior* dikaitkan dalam komponen *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan seseorang akan hasil dari sebuah perilaku evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*).

Dalam penelitian Dewi dan Supadmi (2014), Santoso (2016), Adriyanti Agustina Putri (2018). Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 = kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian deskriptif bertujuan dalam mendeskripsikan variabel- variabel yang digunakan dalam keadaan tertentu (Sekaran, 2016). Sampel yang dipilih oleh penelaah adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) karyawan yang terdapat pada PT Bank X. Pengkaji menggunakan sampel dengan metode *convenience sampling* yaitu penyampelan dengan berdasarkan kemudahan menurut Adiasa (2013), diperoleh melalui wajib pajak orang pribadi yang melakukan pelaporan perpajakan. Populasi yang terpilih sebagai subjek sampel tidak terbatas sehingga pengkaji memiliki kebebasan sampel secara cepat dan mudah.

Besadarkan kriteria metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *noproability sampling* dengan *teknik purposive sampling* dimana penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, sehingga sampel yang dibentuk mewakili sifat-sifat populasi (Sugiyono, 2013:122). Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, maka metode yang digunakan dalam pengambil sampel adalah *snowball sampling* yang berarti teknik dalam pengambilan ini berdasarkan wawancara atau koresponden, dimana penelitian ini penulisan menggunakan *google from* dalam penyebaran kuesioner melalui media sosial seperti whatapps, line, email dan sebagainya. Maka peneliti menetapkan kriteria sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Bank X yang memiliki NPWP dan sudah bekerja selama 2 tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model pengukuran dengan menggunakan validitas konvergen dapat dinilai dengan kolerasi dari item score atau *component score* dengan konstruk skor yang dihitung melalui aplikasi PLS. “Ukuran refleksi individual dapat dikatakan tinggi apabila nilai korelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang akan diukur, apabila nilai *loading factor* lebih kecil dari 0,7 maka indikator tersebut dikatakan tidak valid dan dikeluarkan dari konstruk. Namun untuk penelitian tahap awal dari perkembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 sudah dianggap cukup (Ghozali, 2014 hlm 39). Hasil uji validitas diagram jalur yang terbentuk adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variable	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	R-Square
KP	0,526	0,869	0,821	0,332
PEF	0,555	0,961	0,957	
PP	0,572	0,923	0,906	
KWP	0,605	0,884	0,843	

Dari table diatas, nilai terkecil AVE adalah 0,526 pada kepatuhan wajib pajak. Maka dapat diberi simpulan bahwa seluruh variable valid. Selanjutnya untuk nilai *composite reliability* nilai terendah ialah 0,884 untuk variabel kesadaran wajib pajak sehingga dapat dikatakan bahwa semua variable reliabilitas yang baik terhadap masing-masing konstraknya dan nilai *Chonbach's Alpha* untuk nilai terkecil 0,821 pada variable kepatuhan wajib pajak sehingga dikatakan baik untuk setiap konstraknya. Hasil Uji *R-Square* kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,332 dapat dikelompokan bahwa hasil tersebut termasuk dalam model moderat, dengan demikian bahwa variabel laten independen yaitu penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dapat menjelaskan variabel dependennya sebesar 33,2% dan sisanya 66,8% dijelaskan dari faktor-faktor lain dalam penelitian ini seperti sanksi perpajakan, tarif pajak, sosialisasi perpajakan dan lain-lain.

Tabel 4.15 *Path Coefficients*

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	STDEV	T Stactistisc	P Values
KWP-> KP	-0,129	-0,087	0,174	0,744	0,457
PEF-> KP	0,372	0,371	0,141	2,641	0,009
PP->KP	0,370	0,359	0,159	2,327	0,020

Sumber :Data diolah

Berdasarkan tabel Variabel penerapan *e-filling* menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ senilai 2,641 > 1,98 lalu nilai signifikan 0,009 < 0,05 sehingga penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif. Dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima.

Selanjutnya tingkat pemahaman perpajakan menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 2,327 > 1,98 untuk nilai signifikan 0,020 < 0,05 menunjukkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif. Kesimpulan yang dapat diambil adalah H_{a2} diterima

Kemudian variabel kesadaran wajib pajak menyatakan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ senilai 0,744 < 1,98 dan nilai signifikan 0,457 < 0,05 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepada kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a3} ditolak.

Berdasarkan hasil yang telah diolah pengujian variabel penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan positif. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Nurhidayah (2015), (Putra, 2015), Muturi dan Kieri (2015), Widjaja dan Siagian(2017), Putri (2018), Sari (2019). Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa penerapan system *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) karena jika wajib pajak merasakan penggunaan *e-filling* mudah dalam mengoperasikannya dan percaya akan kegunaan *e-filling* mudah untuk digunakan maka akan meningkatnya kinerja dalam penggunaan sistem *e-filling*. Sehingga semakin tinggi kepercayaan wajib pajak akan sistem yang digunakan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil yang telah dikelola untuk variabel tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimana tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif. Hasil ini selaras dengan penelitian Umami dan Lumajang (2019), Putri (2018), Tambun(2016), Agustingsih (2016), Nurhidayah (2014) yang menyatakan pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian selaras dengan *theory of planned behavior* yang dimana pemahaman peraturan perpajakan sebagai *normative beliefs*, yang artinya harapan dari orang lain maupun lingkungan akan timbal balik yang diharapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seorang wajib pajak mengerti dan memahami peraturan yang telah ditetapkan, maka dari itu harapan wajib pajak yang memiliki harapan normatif ketika wajib pajak menunaikan kewajibannya dalam membayar pajaknya. Sehingga semakin wajib pajak memahami akan hal peraturan perpajakan maka akan semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya untuk mencapai harapan normatif tersebut.

Berdasarkan hasil yang telah diteliti untuk variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dimana bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepada kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang diteliti oleh Nugroho, Andini, dan Raharjo (2016) yang menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian yang telah diteliti hipotesis yang diajukan ditolak dan tidak sesuai dengan teori yang mengatakan *theory of planned behavior* jika dilihat dari *psikologis* yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya dan wajib pajak menginginkan timbal balik untuk terpenuhinya harapan normatif dari orang lain maupun lingkungan sekitar. Namun nyatanya dalam penelitian ini kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan karena dalam penelitian ini keterbatasan dalam kuesioner yang disebarkan hanya dapat mengukur pendapat yang mencerminkan bahwa kepatuhan terhadap pajak, cenderung tidak mencerminkan aktivitas nyata wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Jawaban-jawaban ini menunjukan masih banyak wajib pajak yang kurang atas kesadaran dalam membayar pajak. Salah satu karena setoran pembayaran pajak yang harus disetorkan ditentukan sesuai dengan pendapatan yang dihasilkan, sehingga kesadaran bukan faktor utama dalam mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak. selain itu juga faktor pemenuhan kebutuhan yang terlalu tinggi sehingga akan membuat semakin rendahnya kesadaran membayar pajak.

5. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis yang telah diteliti dengan pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib. Hal ini menyatakan bahwa dengan diwajibkannya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-filling* sebagaimana telah diatur dalam PMK-09/PMK.03/2018, tentu hal ini harus didukung dengan sistem yang mudah digunakan dan baik. Semakin baik dan mudah sistem *e-filling* digunakan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Variabel tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menyatakan jika seseorang semakin mengerti akan peraturan perpajakan maka semakin meningkatnya juga kepatuhan wajib pajak.
- c. Variable kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menyatakan wajib pajak memahami akan hal tentang peraturan perpajakan dimana pajak yang dikenakan sesuai dengan penghasilan yang dihasilkan tetapi pemahaman itu tidak memengaruhi kesadaran wajib pajak dalam mengambil keputusan membayar kewajiban perpajakannya, karena jika masyarakat masih beranggapan bahwa pajak adalah suatu beban bagi wajib pajak. Sehingga kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu dimana penelitian ini hanya menggunakan sampel yang diambil adalah karyawan PT.Bank X di Jakarta saja, sehingga hasil yang diperoleh kurang mewakili obyek dalam hal kepatuhan wajib pajak dengan wilayah yang lebih luas. Lalu dalam penelitian ini cukup singkat sehingga tidak dapat digeneralisasi dalam jangkauan yang lebih luas. Saran penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu ialah :

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak agar lebih meningkatkan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat sejak dini melalui seminar atau penyuluhan-penyuluhan melalui media sosial atau iklan untuk setiap daerah maupun penjelasan mengenai perpajakan baik dari pengetahuan perpajakan baik sanksi, perhitungan, maupun sistem perpajakan secara jelas dan ringkas agar mudah dimengerti. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang baik sehingga dapat meningkatnya kesadaran wajib pajak dan mendorong wajib pajak dalam memenuhi angka kepatuhan wajib pajak.
- b. Bagi wajib pajak orang pribadi melakukan kegiatan usaha, untuk lebih berperan aktif untuk mengetahui mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan atau menggunakan bantuan melalui jasa konsultan pajak dalam pengadministrasian pajak yang memiliki tujuan untuk mengurangi kesalahan saat penyampaian kewajiban perpajakan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih luas dan dapat menambah variabel mengenai sistem elektronik perpajakan yang baru dalam penerimaan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan moderating preferensi risiko, *Accounting Analysis Journal*, 2(3), 345-352
- 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 Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Artikel, I. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3), 345–352. <https://doi.org/10.15294/aaaj.v2i3.2848>
- Ajezen, I. (2005). *Attitudes, personality, and behavior second edition*. England: Open University Press.
- Ajezen, I. (1991). *The theory of planned behavior, organizational behavior and human decision processes*. Amherst: University of Massachusetts.
- Ajezen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief attitude, intention and behaviour: an introduction to theory and research*. California: Addison-Wesley.
- Alabede, J. O., Affrin, Z. B. Z., & Idris, K. M. (2011). Tax service quality and compliance behaviour in Nigeria: Do taxpayer's financial condition and risk preference play any moderating role. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 3(35), 90–108.
- Cooper, D. R., & Emory, C.W. (1996). *Business research methods*. Jakarta: Erlangga.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 1(1), 47–54. <https://doi.org/10.35829/econbank.v1i1.7>
- Ghozali, I., & Hengky, L. (2015) Partial least squares: konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris, Edisi 2. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014) *Structural equation modelling, metode alternatif dengan partial least square (PLS)*, Edisi 4. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Journal UTA45JAKARTA*, 1(2), 59–73.
- Irwing, P., Booth, T., dan Hughesh, D.J. (2018). *The wiley handbook of psychometric testing*. USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Jati, D. K. K. (2016). Representative Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 15, 349–377.
- Kwarto, F., & Zulhazmi, A. B. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha bebas dibintaro trade center). *Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 20–29.
- Liputan6.com. (2019, 24 April). Menko Darmin Minta Ditjen Pajak Percanggih Aplikasi E-Filing. Diakses pada 4 april 2020, dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3949488/menko-darmin-minta-ditjen-pajak-percanggih-aplikasi-e-filing>
- Maisiba, G. J., & Atambo, W. (2016). Effects of Electronic-Tax System on the Revenue Collection Efficiency of Kenya Revenue Authority: A Case of Uasin Gishu County. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)*, 2(4), 815–827.
- Muljono, D. (2011). *Siapa Bilang Laporan Pajak Memusingkan*. Jakarta: Andi.
- Nyoman, D. S., & Sri, D. G. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1).
- Okezone.com. (2019, 02 April). Pelaporan SPT Baru 61,7%, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah. Diakses pada 4 April 2020, dari <https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelaporan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah>
- Oktaviani, R. M., Hardiningsih, P., & Srimindari, C. (2017). Kepatuhan Wajib Pajak Memediasi Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Akuntansi*, 21(2), 318. <https://doi.org/10.24912/ja.v21i2.201>
- Pohan, C. A. (2017). *Pembahasan Komperhensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus (Dilengkapi Tax Amnesty)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Putri, A. A. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Aspek Penerapan E-Filing , Pemahaman Perpajakan , Kesadaran dan Sosialisasi Pajak Tax Payers Compliance : Study E-filing Application , Taxpayers understanding , Taxpayers Awareness , and Tax Socialization. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 8(2).
- Rajeswari, K., & Mary, T. S. (2014). E-Filing of Income Tax returns: Awareness and Satisfaction level of salaried employees. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 2(9), 39–45.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rosliyati, A., Ekonomi, F., & Galuh, U. (2014). Analisis Penggunaan E-Filling Untuk Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Wawasan dan Riset Akuntansi* 2(1), 60–69.
- Rusmawati, S., & Wardani, D. K. (2016). Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Memiliki Usaha. *Jurnal Akuntansi*, 3(2), 75–91. <https://doi.org/10.24964/ja.v3i2.53>
- Sari, R. R. N. (2019). Pengaruh e-filing, e-billing dan e-faktur terhadap kepatuhan wajib pajak pada kpp pratama kediri. *Ekuivalensi*, 5(1), 158–170.
- Siahaan, M. P. (2017). *Tax Amnesty di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, Vol.1 No.2, July 2017, Pp. 119-128, 1(2), 119–128.
- 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*, 1(1), 74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Sulistyowatie, S. L., & Pahlevi, R. W. (2018). Penerapan Good Corporate Governance, Whistleblowing System Dan Risiko Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Sleman. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 3(2), 152–160. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v3i2.6743>
- Tambun, S., & Kopong, Y. (2017). The Effect of E-Filing on The of Compliance Individual Taxpayer , Moderated By Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 13(1), 45–51. Retrieved from <http://seajbel.com/wp-content/uploads/2017/11/ACC-267.pdf>
- Umami, R. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Melaporkan SPT di KP2KP Lumajang. *Progress Conference*, 1(1), 305–308.
- Hastuti. (2014). Tax Awareness And Tax Education: A Perception Of Potential Taxpayers. *International Journal of Business, Economics and Law*, 5(1), 9.
- Wahyuningsih, T. (2019). Analisis Dampak Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 192–241.
- Widjaja, H., & Siagian, A. J. S. J. (2017). Analisis Penerapan E-System Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi*, 22(3), 440–447. <https://doi.org/10.24912/je.v22i3.279>

Widodo, A., Putranti, H. R. D., & Nurchayati. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System). *Jurnal Media Ekonomi Dan Manajemen*, 31(2), 160–181.