

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI DKI JAKARTA

IVAN SETIADI
MOHAMMAD EDDY ROSYADI

Trisakti School of Management
lvansetiadi1998@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study is to determine the influence of taxation knowledge, the implementation of e-Filing, the implementation of e-Billing, socialization of regulations, systems and policies, tax office services, and tax sanction on the Individual Tax payer's Compliance in DKI Jakarta. The sample in this study there were 124 respondents obtained by convenience sampling method. The results of this study indicate that taxation knowledge have an influence on Individual Tax payer's Compliance. Meanwhile, implementation of e-Filing, the implementation of e-Billing, socialization of regulations, systems and policies, tax office services, and tax sanction have no effect on Individual Tax payer's Compliance.*

Keywords : *Tax payer's Compliance, taxation knowledge, implementation of e-Filing, implementation of e-Billing, socialization of regulations, systems and policies, tax office services, tax sanction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-filing, penerapan sistem e-billing, sosialisasi peraturan sistem dan kebijakan, pelayanan kantor pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di DKI Jakarta. Sampel dalam penelitian ini terdapat 124 responden yang diperoleh dengan metode *convenience sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, penerapan sistem e-filing, penerapan sistem e-billing, sosialisasi peraturan sistem dan kebijakan, pelayanan kantor pajak dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem *E-Filing*, Penerapan Sistem *E-Billing*, Sosialisasi Peraturan Sistem dan Kebijakan, Pelayanan Kantor Pajak, Sanksi Perpajakan.

PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu pendapatan penting bagi Negara, penerimaan iuran pajak dari rakyat digunakan Negara demi mencukupi segala kebutuhan yang diperlukan oleh Negara salah satunya dalam hal pembangunan Negara. Serta suatu negara bisa dikatakan sebagai negara maju salah satunya dengan diukur berdasarkan tingkat pendapatan perpajakannya. Dapat dikatakan bahwa penerimaan Negara sebesar 80% berasal dari

pajak sehingga pajak menjadi sangat penting dalam sarana melancarkan dan mensukseskan pembangunan Nasional bagi Negara. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada Negara atas dasar peraturan yang sudah ditentukan yaitu bersifat memaksa dan wajib pajak tidak dapat merasakan secara langsung timbal balik dari iuran perpajakannya karena hal ini bersifat untuk umum. Salah satu sumber pendanaan yang memiliki potensial untuk penyelenggaraan siklus pemerintahan adalah pajak yang menjadi pemasukan utamanya. Dominasi pajak

dijadikan sumber penerimaan merupakan hal yang wajar, terutama sumber daya alam seperti minyak bumi yang tidak bisa lagi dimanfaatkan.

Dalam APBN Negara mencakupi keperluan biaya dengan menggunakan beberapa sumber pokok, antara lain berasal dari luar negeri dan juga berasal dari dalam negeri. Sumber yang berasal dari luar negeri, contohnya hibah serta pinjaman luar negeri, dan sumber yang berasal dari dalam negeri contohnya perdagangan migas serta non migas serta pajak.

Jika tidak ada pemasukan atas penerimaan pajak, Negara tidak bisa melakukan apapun. Tepatnya, suatu Negara dapat dikatakan menjadi maju jika tingkat kesadaran dalam membayar pajaknya cukup tinggi dengan bukti tingginya *tax ratio* dalam Negara tersebut. Maka, peran wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya atas peraturan perpajakan yang berlaku sangat penting. Yang berarti bahwa hal penting dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Apabila wajib pajak sudah mulai memahami peraturan pajak maka peran penting yang harus lebih mengerti dan menguasai tentang peraturan perpajakan adalah aparat fiskus sendiri dan semakin baik pengetahuan yang dimiliki oleh aparat perpajakan maka pelayanan yang diberikan pun akan semakin berpengaruh. Hal yang dapat menambahkan rasa semangat wajib

pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya adalah pelayanan yang baik dan memuaskan dari aparat fiskus kepada wajib pajak.

Karena begitu penting fungsi pajak bagi Negara, maka pemerintah dibantu dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan segala upaya terhadap penerimaan pajak. Sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami perubahan yaitu dengan menerapkan *official assessment system* pada awal tahun 1984 menjadi *self assessment system*. Perbedaannya adalah sistem yang lama, kekuasaan penuh terletak pada pemerintah sedangkan sistem yang baru kepercayaan seluruhnya dalam menghitung, membayar dan menyetor serta melaporkan besarnya pajak yang terutang terletak pada wajib pajak dimana sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dalam undang-undang perpajakan.

Setelah *Self assessment system* diterapkan dalam peraturan pajak Negara Indonesia hal ini membuat kesadaran akan wajib pajak dalam membayar pajak menjadi hal yang penting. Dengan penerapan *self assessment system* dapat menimbulkan sebuah kekhawatiran yang wajib pajak bisa melakukan sikap ketidakjujuran dalam melaporkan pajaknya dan dengan adanya aparat fiskus yang bertugas untuk memeriksa dan meneliti setiap laporan pajak dari wajib pajak yang melapor, hal ini dapat mengurangi tingkat kecemasan tersebut dan bahkan bisa sebaliknya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk upaya yang dilakukan oleh masyarakat yang memiliki tanggungan pajak dan berusaha

Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 merumuskan bahwa wajib

untuk mematuhi peraturan perpajakan agar dapat memberikan kontribusi yang baik bagi negara.

pajak orang pribadi dapat dikatakan patuh apabila memenuhi beberapa kriteria yaitu:

- 1) Dalam kurun waktu 2 tahun terakhir Wajib Pajak Orang Pribadi wajib sesuai dengan ketentuan waktu dalam melaporkan SPT dan termasuk untuk semua jenis pajak.
- 2) Tidak memiliki tunggakan pajak apapun kecuali memiliki surat izin untuk melakukan pembayaran pajak secara bertahap.
- 3) Tidak memiliki catatan pidana atau kejahatan yang berkaitan dengan perpajakan selama 10 tahun kebelakang.
- 4) Memiliki catatan atas hasil pemeriksaan perpajakan dan hasil koreksi pemeriksaan pajak tidak boleh melebihi dari 5%.

Pendapatan negara akan menjadi semakin bertambah jikalau masyarakat memiliki sikap patuh untuk melaporkan dan menyetorkan

serta membayarkan pajak mereka kepada negara.

Pengetahuan Perpajakan

Setiap wajib pajak harus dan perlu untuk dapat memahami dan mengerti dengan baik atas pengetahuan dan pemahaman yang baik dan benar mengenai perpajakan. Pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentu akan mempengaruhi kesediaan wajib pajak dalam membayar pajak. Jika wajib pajak mampu untuk menguasai semua hal tentang perpajakan dengan baik, diharapkan masyarakat mengetahui dan paham tujuan dari dilakukannya pembayaran iuran pajak yang dimana uang nya digunakan untuk apa saja.

Pengetahuan atas peraturan pajak merupakan proses wajib pajak dalam mengerti dan menguasai hal-hal berkaitan dengan peraturan dan undang-undang perpajakan dalam menjalankan segala kegiatan perpajakannya antara lain menyetor pajak,

melaporkan pajak, dan lain-lain. Atas penelitian mengatakan rasa kepatuhan masyarakat akan perpajakannya akan semakin bertambah jika sudah memahami dan mengetahui tentang perpajakan.

Pengaplikasian yang diterapkan oleh wajib pajak dalam hal membayar dan melaporkan pajaknya, hal ini dapat dikatakan sebagai bukti bahwa wajib pajak sudah mampu untuk menguasai semua hal penting dalam perpajakan (Yulianti, 2015). Pengertian dari pemahaman merupakan mampu dalam mengerti maksud dan definisi atas bahan-bahan yang dipelajari. (Dimas Ramadiansyah, 2014).

Ha₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penerapan Sistem *E-Filing*

Cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan yang dilakukan secara digital dan dapat dilakukan saat itu juga dengan menggunakan internet merupakan sebuah sistem yang diterapkan dengan disebut sebagai E-Filling dan dapat menggunakan website pada DJP atau penyedia layanan SPT

elektronik. Ada 15 indikator pertanyaan yang dinyatakan untuk mengukur penerapan e-filling.

E-Filing menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER1/PJ/2014 merupakan proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan dengan elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* dengan internet lewat *website*

(www.pajak.go.id) atau melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* dengan mendaftar terlebih dahulu untuk mendapatkan E-FIN. Beberapa indikator dari penerapan system e-filing yaitu penghematan, cepat dalam menghitung, cepat dalam pelaporan pajak, kelengkapan dalam mengisi form perpajakan, tidak menyulitkan, tidak repot dan mudah dalam mengisi SPT. (Nurhidayah dalam Saung, 2017).

Dengan berkembangnya alat teknologi maka Direktorat Jenderal Pajak menciptakan inovasi baru dengan melakukan penyeteroran dan pelaporan pajak dengan realtime online. (Susanti, 2018). Atas inovasi baru untuk

Penerapan Sistem *E-Billing*

Pengawasan yang intensif serta pelayanan yang prima yang pelaksanaannya dengan good governance merupakan sebuah konsep yang berasal dari modernisasi perpajakan. *E-Billing* yang terlihat ekonomis, lebih efisien, serta cepat adalah wujud dari sistem administrasi yang modern. Penerapan e-billing bertujuan untuk meningkatkan semua kinerja instansi pemerintah dengan pelayanan publik yang baik secara langsung maupun tidak langsung. *E-Billing* bertujuan untuk memberikan peningkatan atas pelayanan yang

Sosialisasi Peraturan, Sistem dan Kebijakan

Tingkat kesadaran wajib pajak mempengaruhi pelaksanaan dalam kepatuhan wajib pajak, yang berdasarkan pada wajib pajak memiliki pemahaman dan pengetahuan atas peraturan, sistem dan kebijakan dalam perpajakan. Pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tidak hanya didapat dari membuka situs pajak serta melakukan diskusi dengan rekan kerja dan

menyempurnakan serta memperbaharui system administrasi perpajakan yang cukup modern, maka diharapkan mampu menciptakan kemudahan serta kenyamanan pekayanan terhadap wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya. (Suhadi, 2017). Alasan yang penting pemerintah menciptakan inovasi baru dalam perpajakan yaitu untuk mengoptimalkan salah satu sumber penting penerimaan Negara dalam menerapkan kemandirian Negara dalam melaksanakan pembiayaan pembangunan Nasional. (Marlinah dan Weldy, 2017).

Ha₂: Penerapan sistem e-filing tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

berasal dari Lembaga pemerintah demi memfasilitasi pembayaran perpajakan.

E-Billing memberikan ke-efisienan untuk pembayaran pajak. Dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun serta juga dapat meningkatkan kewajiban wajib pajak yang berada di daerah terpencil. Kepatuhan perpajakan dipengaruhi oleh *E-Billing*. Dapat dikatakan *E-Billing* membuktikan jika pembayaran perpajakan dapat meningkat karena adanya kemudahan dalam pembayaran pajak. (Widjaja dan Siagian, 2017).

Ha₃: Penerapan sistem e-billing tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

teman, melainkan dapat menggunakan media yang disalurkan kepada wajib pajak untuk mengaplikasikan sosialisasi peraturan, sistem dan kebijakan perpajakan sehingga dapat mendorong kenaikan ketaatan perpajakan. (Rahmawaty, et.al, 2011).

Direktorat Jenderal Pajak memberikan pengetahuan, pemahaman, serta pengajaran kepada wajib pajak berupa sosialisasi

perpajakan terutama mengenai tentang segala peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku.

Penerapan sosialisasi serta informasi tentang perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak diharapkan dapat membuat pandangan masyarakat atas pajak menjadi lebih baik karena hal ini bertujuan untuk

Pelayanan Kantor Pajak

Pengertian dari pelayanan kantor pajak merupakan sebuah pelayanan jasa yang diberikan dan disediakan oleh DJP untuk wajib pajak dimana untuk mempermudah dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh wajib pajak dalam perpajakannya. Pelayanan Dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat fiskus kepada wajib pajak dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasan dari wajib pajak itu sendiri serta pelayanan dilakukan atas dasar yang dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan terus menerus.

Petugas pajak atau aparat fiskus merupakan petugas perpajakan yang memiliki tugas antara lain seperti memberikan informasi pajak, memberikan pengajaran pajak, serta melakukan pemeriksaan dan memberikan solusi bagi wajib pajak yang sedang mengalami masalah atas perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan dapat membuat wajib pajak merasa nyaman dan puas hal ini akan

Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak yaitu hukuman atau risiko yang dapat diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi atau menjalankan peraturan perpajakannya dimana yang sudah disusun dan ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku (norma). Dan hal ini dibuat agar masyarakat tidak melakukan penyalahgunaan terhadap perpajakannya. Sanksi merupakan

mendorong jumlah wajib pajak serta kesadaran dalam mentaati kewajiban perpajakannya dan penerimaan negara akan semakin bertambah.

Ha4: Sosialisasi peraturan, sistem dan kebijakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

berdampak pada kepatuhan serta kesadaran wajib pajak meningkat.

Lima dimensi pokok dari kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu (Parasuraman et al dalam Sunyoto, 2014) :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*).
- 2) Keandalan (*reliability*).
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*).
- 4) Jaminan (*assurance*).
- 5) Empati (*empathy*).

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung dalam kepatuhan wajib pajak, dimana kata pelayanan yaitu sebuah bantuan yang diberikan kepada orang lain dengan berbagai cara tertentu yang membutuhkan kepekaan serta hubungan interpersonal demi mewujudkan keberhasilan dan kepuasan.

Ha5: Pelayanan kantor pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

hukum atau risiko yang diberikan bagi masyarakat yang melakukan penyalahgunaan atas peraturan perpajakan.

Persepsi atas sanksi perpajakan adalah: "Interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya sanksi perpajakan." (Zain, 2008). Dalam hal ini pandangan masyarakat atas sanksi perpajakan adalah suatu hal yang sangat merugikan dan tidak

sebanding jika masyarakat tidak mentaati perpajakannya.

Dengan dikeluarkannya peraturan-peraturan oleh menteri keuangan yang berhubungan dengan penghapusan sanksi administrasi maka diharapkan dapat melancarkan penerimaan pajak negara (Sukadana dan Livya, 2017). Peraturan yang dikeluarkan ini bertujuan agar wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajaknya tanpa harus membayar denda administrasi.

Metode Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Sampel penelitian ini merupakan sebagian dari wajib pajak orang pribadi yang tinggal di DKI Jakarta. Metode pemilihan sample

a. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Menurut Alfian (2013) usaha yang dilakukan wajib pajak untuk melakukan kewajiban pajaknya sebagai wajib pajak merupakan kepatuhan wajib pajak yang bertujuan demi memberikan kontribusi untuk

Sanksi pajak merupakan sebuah hukuman atau risiko yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Sanksi pajak dapat berbentuk sanksi administrasi dan juga dapat berbentuk sanksi pidana.

Ha₆: Sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

menggunakan metode *convenience sampling*. Sample yang diambil di penelitian ini berjumlah 124 responden. Pengukuran menggunakan untuk mengukur pendapat responden yaitu skala likert 5 poin dengan pola 1) sangat tidak setuju 2) tidak setuju 3) ragu-ragu 4) setuju 5) sangat setuju.

pembangunan dan kepentingan negara. Instrumen pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak didapat dengan membagi antara jumlah wajib pajak yang membayar dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Indikator variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini mengacu pada indikator Rifa, et.al (2019) yaitu:

No.	Pernyataan
1	Saya mendaftarkan NPWP berdasarkan keinginan pribadi.
2	Wajib pajak harus memiliki NPWP.
3	Saya tahu batas waktu untuk melaporkan pajak.
4	Saya dapat menghitung pajak saya dengan benar.
5	Penerapan sanksi yang tegas bisa membuat wajib pajak untuk berlaku jujur.
6	Saya tidak membayar pajak dengan tepat waktu.
7	Pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pajak membuat wajib pajak untuk bertindak jujur.
8	Tunggakan pajak hanya akan menambah beban pajak karena adanya bunga tunggakan yang harus dibayarkan.

9 Saya bersedia membayar kewajiban pajak saya beserta tunggakan pajaknya.

b. Pengetahuan Perpajakan (X1)

Mutia (2014) mengatakan bahwa Kesadaran membayar pajak atas perpajakannya merupakan perasaan yang muncul di dalam pikiran masyarakat yang membuat masyarakat ingin mentaati dan memenuhi segala kewajiban perpajakannya berdasarkan dari kemauannya sendiri. Pengertian dari peraturan pajak merupakan sebuah proses masyarakat dalam mengetahui dan memahami yang berkaitan dengan peraturan serta undang-

undang dan cara perpajakan serta melakukannya demi kegiatan perpajakan, seperti melaporkan SPT, membayar pajak, dan lainnya. Masyarakat yang sudah memiliki npwp akan semakin patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya jika sudah memiliki pengetahuan tentang perpajakan. Indikator variabel pengetahuan perpajakan ini mengacu pada indikator Rifa, et.al (2019) yaitu :

No.	Pernyataan
1	Saya mengetahui tata cara menghitung pajak terutang.
2	Sanksi pajak akan diberikan kepada saya jika tidak menyetorkan pajak berdasarkan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
3	Saya paham cara menyampaikan SPT berdasarkan ketentuan yang benar.
4	Hasil penyetoran yang dipungut pemerintah digunakan untuk membiayai pembangunan daerah.
5	Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini, yaitu <i>self assessment system</i> (menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri).
6	Saya mengetahui tentang Aplikasi Pajak <i>E-Filing dan E-Billing</i> .

c. Penerapan Sistem *E-Filing* (X2)

Mutia (2014) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Suatu proses yang dilakukan seseorang dimana untuk mengetahui sejauh mana seseorang tersebut dapat memahami dan mengerti dengan baik atas suatu masalah yang diketahui disebut sebagai

tingkat pemahaman. Peningkatan teknologi juga dapat digunakan demi membuat kepatuhan perpajakan dalam negeri lebih meningkat. Salah satunya adalah dengan mengubah sistem Surat Pemberitahuan Tahunan manual menjadi digital atau disebut dengan *E-Filing*. Indikator variabel penerapan sistem *e-filing* ini mengacu pada indikator Rifa, et.al (2019) yaitu :

No.	Pernyataan
1	Dengan menerapkan sistem <i>E-Filing</i> , saya bisa melaporkan pajak kapan saja diwaktu senggang.

- 2 Saya dapat mengakses sistem *E-Filing* dengan mudah dan tidak ada kendala pada server.
- 3 Dengan menerapkan sistem *E-Filing*, saya tidak memiliki biaya untuk melaporkan pajak saya.
- 4 Dengan menerapkan sistem *E-Filing*, saya tidak harus pergi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak.
- 5 Dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, memudahkan saya dalam melakukan perhitungan pajak.
- 6 Dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, perhitungan pajak saya lebih cepat dan akurat.
- 7 Dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu dapat mengisi SPT dengan benar.
- 8 Sistem *E-Filing* mudah untuk dipelajari bagi pemula (pemula yang belum pernah menggunakan *E-Filing*)
- 9 Sistem *E-Filing* dapat memudahkan saya dalam pengisian SPT.
- 10 Dengan diterapkannya *E-Filing* data yang saya sampaikan selalu lengkap.
- 11 Terdapat validasi pengisian SPT di dalam sistem *E-Filing*.
- 12 Sistem *E-Filing* lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- 13 Dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, saya tidak perlu mencetak semua formulir lampiran.
- 14 Dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, saya hanya mengirimkan SPT induk saja.
- 15 Dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh Kantor Pajak.

d. Penerapan Sistem *E-Billing* (X3)

Rifa (2019) menyatakan bahwa Sistem Penerapan *E-Billing* pajak menurut Direktorat Jendral Pajak adalah sistem bayar pajak *online* (elektronik) dengan cara pembuatan kode *Billing* atau *ID-Billing* terlebih dahulu. Terdapat beberapa indikator terhadap penerapan *E-Billing*, antara lain

- 1) Kemudahan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, setelah dapat melakukan pembayaran tanpa harus mengantri dan membawa SSP ke Bank dan Kantor Pos

- 2) Kecepatan wajib pajak dalam melakukan pembayaran, dalam hal melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah.
- 3) Ketetapan dalam menghitung pajak serta mengisi Surat Setoran Pajak, dimana wajib pajak telah mengetahui apa saja yang harus diisi di dalam formulir.

Indikator variabel penerapan sistem *e-billing* ini mengacu pada indikator Rifa, Cahyaningsih dan Kurnia (2019) yaitu :

No.	Pernyataan
1	Dengan diterapkannya <i>E-Billing</i> , saya tidak harus lagi mengantri di loket <i>teller</i> untuk melakukan pembayaran.
2	Dengan diterapkannya sistem <i>E-Billing</i> , saya tidak perlu lagi membawa SSP ke Bank atau Kantor Pos Persepsi.

- 3 Penerimaan bukti pembayaran sulit didapat dengan menggunakan *E-Billing*.
- 4 Dengan diterapkannya sistem *E-Billing*, saya dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit dimanapun saya berada.
- 5 Dengan diterapkannya sistem *E-Billing*, saya tidak perlu menunggu lama *teller* memasukkan data pembayaran pajak.
- 6 Dengan diterapkannya sistem *E-Billing*, antrian di Bank atau Kantor Pos akan sangat cepat berkurang karena *teller* tidak perlu lagi memasukkan data pembayaran pajak.
- 7 Dengan diterapkannya sistem *E-Billing*, sistem akan membimbing saya dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi perpajakan saya, sehingga kesalahan data pembayaran seperti Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran dapat saya hindari.
- 8 Dengan diterapkannya sistem *E-Billing*, kesalahan input data yang biasa terjadi di *teller* dapat terminimalisir karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah saya input sendiri sesuai dengan transaksi perpajakan saya yang benar.

e. Sosialisasi Peraturan, Sistem dan Kebijakan

Rahmawati, et.al (2011) menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan, sistem dan kebijakan perpajakan maka dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dan pengetahuan serta pemahaman dari wajib pajak juga bisa didapatkan dengan

berdasarkan dari situs pajak kepada masyarakat tidak hanya dari sering membuka situs pajak dan berdiskusi dengan rekan kerja dan temannya untuk menerapkan sosialisasi peraturan, sistem dan kebijakan perpajakan dimana bisa mendorong kepatuhan wajib pajak. Indikator variabel sosialisasi peraturan, sistem dan kebijakan ini mengacu pada indikator Afwan (2019) yaitu :

No.	Pernyataan
1	Sosialisasi peraturan dan kebijakan baru, tidak hanya melalui website, tapi AR juga mengirim <i>email</i> / surat ke WP.
2	Dalam kebijakan sistem baru seperti <i>E-Faktur</i> , perlu dilakukan <i>training</i> ke WP.
3	Sosialisasi peraturan baru, dilakukan sebelum 6 bulan berlakunya peraturan.
4	<i>Account Representative</i> (AR) mempunyai penguasaan yang baik atas / peraturan, sistem dan kebijakan baru.
5	Sosialisasi tidak hanya dalam bentuk upload peraturan di website, tapi bisa juga dalam bentuk karya wisata atau outbond.

f. Pelayanan Kantor Pajak

Hardiningsih (2011) Pelayanan yang dapat membuat wajib pajak merasa puas atas

pelayanan tersebut dapat dikatakan sebagai pelayanan berkualitas dan tentu dalam batas memenuhi standar pelayanan yang mampu

untuk dipertanggung jawabkan dan dapat dilakukan secara terus menerus. Jika tindakan petugas perpajakan terhadap wajib pajak yang dapat membuat tidak mendapatkan rasa kepuasan serta melebihi dari yang diharapkan

wajib pajak, hal tersebut dapat dikatakan jika pelayanannya tidak berkualitas. Indikator variabel pelayanan kantor pajak ini mengacu pada indikator Afwan (2019) yaitu :

No.	Pernyataan
1	Kantor pajak dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, dispenser air minum serta 1 <i>Personal Computer</i> , 1 printer, dan <i>free wifi</i> yang bisa digunakan secara umum oleh wajib pajak (WP)
2	Ketika ada kesalahan dalam penyampaian SPT, fiskus tidak langsung menolak SPT, namun melakukan bimbingan ke WP.
3	Fiskus (Petugas Pajak) sebaiknya melakukan sistem jemput bole ke WP bila ada WP yang belum melaporkan SPT nya setelah lewat 1 tahun, sebelum mengirimkan Surat Ketetapan Pajak (SKP)
4	<i>Accounts Representative</i> (AR) selalu updated peraturan baru <i>by email</i> ke WP.
5	Ada back-up AR yang siap menggantikan AR yang berhalangan hadir.

g. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan dapat dikatakan juga sebagai jaminan yang dimana bisa membuat wajib pajak untuk mau mentaati dan menuruti berdasarkan ketentuan yang berlaku dan sanksi pajak juga dapat dijadikan acuan agar tidak terjadi kecurangan atas norma pajak yang dilakukan wajib pajak. Resmi (2008) menyatakan pelanggaran yang terjadi atas

dasar peraturan perundangan-undangan perpajakan maka dapat menimbulkan sanksi perpajakan, sehingga atas kebijakan pajak yang berdasarkan pada undang-undang maka wajib pajak dapat dihukum berdasarkan atas sanksi yang telah ditetapkan. Indikator variabel sanksi perpajakan ini mengacu pada indikator Ninis, et.al (2019) yaitu :

No.	Pernyataan
1	Keterlambatan menyampaikan atau tidak menyampaikan SPT Orang Pribadi dikenakan denda sebesar Rp. 100.000.
2	Keterlambatan atau kekurangan pembayaran pajak dikenakan sanksi bunga 2% perbulan dari jumlah pajak terutang atau jumlah pajak kurang bayar.
3	Sanksi perpajakan membuat wajib pajak menjadi lebih patuh atas kewajiban perpajakannya.
4	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
5	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
6	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah hasil uji statistik deskriptif, hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas.

Tabel 1 Hasil Uji Statistika Deskriptif Variabel

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std Deviasi
Pengetahuan Perpajakan	124	9	30	25,52	4,035
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	124	15	75	64,56	9,727
Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	124	10	40	34,33	4,935
Sosialisasi Peraturan, Sistem dan Kebijakan	124	9	25	20,76	3,016
Pelayanan Kantor Pajak	124	5	25	20,53	3,743
Sanksi Perpajakan	124	6	30	25,17	4,597
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	124	15	45	35,34	5,881

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	<i>Pearson's Correlation</i>	Nilai Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1_1	0,822	0,000	Data Valid
X1_2	0,825	0,000	Data Valid
X1_3	0,798	0,000	Data Valid
X1_4	0,651	0,000	Data Valid
X1_5	0,817	0,000	Data Valid
X1_6	0,802	0,000	Data Valid
X2_1	0,802	0,000	Data Valid
X2_2	0,743	0,000	Data Valid
X2_3	0,822	0,000	Data Valid
X2_4	0,760	0,000	Data Valid
X2_5	0,851	0,000	Data Valid
X2_6	0,836	0,000	Data Valid
X2_7	0,853	0,000	Data Valid
X2_8	0,762	0,000	Data Valid
X2_9	0,814	0,000	Data Valid
X2_10	0,857	0,000	Data Valid
X2_11	0,835	0,000	Data Valid
X2_12	0,756	0,000	Data Valid
X2_13	0,732	0,000	Data Valid
X2_14	0,780	0,000	Data Valid
X2_15	0,753	0,000	Data Valid
X3_1	0,789	0,000	Data Valid
X3_2	0,841	0,000	Data Valid
X3_3	0,589	0,000	Data Valid
X3_4	0,844	0,000	Data Valid
X3_5	0,872	0,000	Data Valid
X3_6	0,788	0,000	Data Valid

X3_7	0,866	0,000	Data Valid
X3_8	0,851	0,000	Data Valid
X4_1	0,810	0,000	Data Valid
X4_2	0,668	0,000	Data Valid
X4_3	0,715	0,000	Data Valid
X4_4	0,800	0,000	Data Valid
X4_5	0,768	0,000	Data Valid
X5_1	0,834	0,000	Data Valid
X5_2	0,853	0,000	Data Valid
X5_3	0,703	0,000	Data Valid
X5_4	0,869	0,000	Data Valid
X5_5	0,861	0,000	Data Valid
X6_1	0,794	0,000	Data Valid
X6_2	0,822	0,000	Data Valid
X6_3	0,895	0,000	Data Valid
X6_4	0,903	0,000	Data Valid
X6_5	0,897	0,000	Data Valid
X6_6	0,855	0,000	Data Valid
Y1_1	0,651	0,000	Data Valid
Y1_2	0,688	0,000	Data Valid
Y1_3	0,758	0,000	Data Valid
Y1_4	0,721	0,000	Data Valid
Y1_5	0,765	0,000	Data Valid
Y1_6	0,409	0,000	Data Valid
Y1_7	0,834	0,000	Data Valid
Y1_8	0,630	0,000	Data Valid
Y1_9	0,746	0,000	Data Valid

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,842	Data Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,870	Data Reliabel
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	0,957	Data Reliabel
Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	0,904	Data Reliabel
Sosialisasi Peraturan, Sistem dan Kebijakan	0,804	Data Reliabel
Pelayanan Kantor Pajak	0,880	Data Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,927	Data Reliabel

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Pengetahuan Perpajakan	0,436	2,295
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	0,282	3,542

Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	0,233	4,298
Sosialisasi Peraturan, Sistem dan Kebijakan	0,414	2,413
Pelayanan Kantor Pajak	0,353	2,837
Sanksi Perpajakan	0,520	1,924

Tabel 5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,070	Tidak terdapat heterokedastisitas
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	0,125	Tidak terdapat heterokedastisitas
Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	0,338	Tidak terdapat heterokedastisitas
Sosialisasi Peraturan, Sistem dan Kebijakan	0,458	Tidak terdapat heterokedastisitas
Pelayanan Kantor Pajak	0,152	Tidak terdapat heterokedastisitas
Sanksi Perpajakan	0,767	Tidak terdapat heterokedastisitas

Tabel 6 Hasil Uji Autokorelasi

Model	Variabel Sig	Keterangan
1	Unstandardized 0,05 Residual_2	Tidak Terjadi Autokorelasi

Tabel 7 Hasil Uji t

Variabel	B	Sig
Pengetahuan Perpajakan	9,705	0,006
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	0,448	0,007
Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	0,011	0,894
Sosialisasi Peraturan, Sistem dan Kebijakan	0,203	0,266
Pelayanan Kantor Pajak	-0,019	0,932
Sanksi Perpajakan	0,225	0,250
	0,091	0,488

Berdasarkan hasil uji t, variabel pengetahuan perpajakan memiliki signifikansi sebesar 0,007 lebih kecil dari α 0,05 sehingga H_{a1} dapat diterima yang berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel penerapan

sistem *e-filing* memiliki signifikansi sebesar 0,894 lebih besar dari α 0,05 sehingga H_{a2} tidak dapat diterima yang berarti penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel penerapan sistem *e-billing* memiliki signifikansi

sebesar 0,266 lebih besar dari α 0,05 sehingga H_{a3} tidak dapat diterima yang berarti penerapan sistem *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel sosialisasi peraturan, sistem dan kebijakan memiliki signifikansi sebesar 0,932 lebih besar dari α 0,05 sehingga H_{a4} tidak dapat diterima yang berarti sosialisasi peraturan, sistem dan kebijakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel pelayanan kantor pajak

PENUTUP

Menurut penelitian yang dilakukan dengan 124 responden yang diterima, dapat disimpulkan yaitu:

Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alfia, 2014) dan (Khairunisa, 2018) tetapi hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rifa, et.al, 2019).

Penerapan sistem *e-filing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rifa, et.al, 2019) dan (Amalia, 2016) dan juga penelitian yang dilakukan oleh (Pradnyana dan Perna, 2019)

Penerapan sistem *e-billing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rifa, et.al, 2019) dan (Pradnyana dan Prena, 2019) dan juga

memiliki signifikansi sebesar 0,250 lebih besar dari α 0,05 sehingga H_{a5} tidak dapat diterima yang berarti pelayanan kantor pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel sanksi perpajakan memiliki signifikansi sebesar 0,488 lebih besar dari α 0,05 sehingga H_{a6} tidak dapat diterima yang berarti sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, et. al, 2019).

Sosialisasi peraturan, sistem dan kebijakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Afwan, 2019), tetapi hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tanjung dan Pratama, 2019)

Pelayanan kantor pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Afwan, 2019), tetapi hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rustiyansih, 2011).

Sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ninis, et.al, 2019) dan juga hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pujiwidodo, 2016).

REFERENCES

- Afwan. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *STIE Swadaya, Jakarta*.
- Akhadi, Iman dan Moch. Didi Setiadi. 2017. Perhitungan, Penyetoran, Pelaporan dan Pencatatan PPh Pasal 23 Pada Perusahaan Manufaktur yang Berada di Karawang. *STIE Trisakti*.
- Elin Dwi dan Susi Dwimulyani. 2019. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi. *Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti*.
- Ferry, Waluyo. 2019. Pengaruh *Tax Avoidance*, Penerapan Sanksi Pajak, dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua). *Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara*
- Kristiani Natalia, Arles Parulian, dan Jonathan Sarwono. 2019. Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filing* dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara Jakarta*. Vol, 3 No.1, April 2019 : hlm 186-197
- Mardiasmo. 2016. *_Perpajakan_*. Jakarta: Andi Yogyakarta
- Marlinah, Aan dan Weldy Ferdianta. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penerimaan Pajak. *STIE Trisakti*.
- Martini, Stephanus Yoseph dan Taqwa Purnomo. 2019. Dampak Penerapan E-Sistem Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kantor Wilayah Jakarta Selatan. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur*.
- Mohammad, Rita dan Hartono. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). *Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang*.
- Muhammad, Dedi dan Yuniati. 2019. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan Terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung x. *STIE Muhammadiyah Bandung*.
- Ninis, Noorlalie. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Pipit Anisa dan Edy Supriyono. 2019. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bank BPD Jateng, Semarang*.
- Riani dan Nindhy. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pajak Pratama Bandung Bononagara.

- Rifa Renia Kusmeilia, Cahyaningsih dan Kurnia. 2019. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filling dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Program Studi Akuntansi-Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom*.
- Rika Indah Sasmita. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor PT Bali Jaya Transindo Surabaya). *Universitas Wijaya Putra Surabaya*.
- Saputra, Hadi. 2019. Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi DKI Jakarta). *Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara, Jakarta*. Vol. 3, No. 1, April 2019 : hlm 47-58
- Siregar, yentina. 2019. Pengaruh Penerapan *E-Filling* dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan. *Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan*.
- Sufiyati, Merry Susanti dan Sofia Prima Dewi. 2017. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus di Jakarta Barat dan Tangerang). *Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- Sukadana, Ida Bagus Nyoman dan Livya. 2017. Pengaruh PMK No.91/PMK No.03/2015 dan PMK No.197/PMK.03/2015 Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. *STIE Trisakti*.
- Suparmun, Haryo dan Ronaldo Sanjaya. 2017. Pengaruh Reinventing Policy, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *STIE Trisakti*.
- Tri Wahyuningsih. 2019. Analisis Dampak Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi. *Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar*.
- Wijaya, Williem Chahya dan Lydia Christiana Heryanto. 2017. Analisis Perhitungan, Penyetoran, Pelaporan dan Pencatatan Pajak Penghasilan PPh 21 Atas Pegawai Tetap Pada PT X. *STIE Trisakti*.
- Wijaya, Novia dna Felgi Fitria Marcellin. 2019. Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Hotel dan Restoran Serta Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah. *Trisakti School of Management, Jl. Kyai Tapa No.20 Jakarta 11440, Indonesia*.
- Zahra, Dra. 2019. Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha. *Staf Pengajar Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta*.