

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MANADO

Vivi Novera¹, Frankie J. H. Taroreh² dan Ignatia R. Honandar³

Program Studi Akuntansi Universitas Katolik De La Salle Manado

Email: ftaroreh@unikadelasalle.ac.id; ihonandar@unikadelasalle.ac.id

ABSTRACT

Tax has an important role in the overall process of a country's development because tax is a form of compulsory contribution of society to the state, both individual and entities in accordance with the regulations. The expanding digital world has a positive impact in the field of taxation in increasing work productivity. DJP launched e-filing and e-form to improve Individual Taxpayer compliance. The existence of e-filing increases public interest in reporting their Annual Tax Return online and realtime. With this system the taxpayers will become satisfied and obedient in paying their tax.

This study aimed to determine the effects of E-Filing system implementation and the users' satisfaction of E-Filing system on the individual taxpayer compliance. This study used the quantitative method. The data used was primary data and secondary data. The samples used were 105 Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Manado who already have EFIN and use e-filing. These samples were chosen using the Hair et al formula with incidental sampling technique. The data was collected using a questionnaire with a Likert scale.

The results of this study indicated that partially and simultaneously the application of the e-filing system and the users' satisfaction of e-filing system had a significant effect on the Individual Taxpayer compliance.

Keywords: Individual Taxpayer Compliance, Implementation of the E-Filing System and Users' satisfaction of E-Filing System.

ABSTRAK

Pajak memiliki peran penting dalam keseluruhan proses pembangunan suatu negara dikarenakan pajak adalah salah satu bentuk kontribusi wajib masyarakat terhadap negara, baik orang pribadi maupun badan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perkembangan dunia digital memberikan dampak positif di bidang perpajakan yang dapat meningkatkan produktivitas kerja. DJP meluncurkan e-filing dan e-form untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Adanya e-filing diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk melaporkan SPT Tahunannya secara *online* dan *realtime*. Dengan adanya sistem ini wajib pajak akan merasa puas dan patuh dalam membayar pajaknya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem E-Filing dan kepuasan pengguna sistem E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Sampel yang digunakan adalah 105 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado yang sudah memiliki EFIN dan menggunakan e-filing. Sampel dipilih menggunakan rumus Hair et al dengan teknik sampling insidental. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan

skala likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan penerapan sistem e-filing dan kepuasan pengguna sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Penerapan Sistem E-Filing dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing.

PENDAHULUAN

Peranan pajak bagi proses keseluruhan pembangunan suatu negara penting karena pajak merupakan suatu bentuk kontribusi wajib masyarakat terhadap negara baik untuk perorangan atau perusahaan, yang lebih bersifat memaksa, dilandaskan aturan perundang-undangan, serta tidak menerima keuntungan secara langsung, juga menjadi kepentingan Negara demi kesejahteraan masyarakat. Sistem perpajakan di Indonesia menggunakan sistem *self assessment*. Sistem ini menyerahkan kebebasan dan keyakinan wajib pajak dalam melakukan perhitungan hingga pelaporan secara mandiri (www.pajak.go.id, 2022).

Menteri Keuangan Indonesia Sri Mulyani Indrawati memberikan tanggapan terkait penerimaan negara atas pajak yang diperoleh sebesar Rp 688,15 triliun sampai April 2023. Meski pertumbuhan mulai melambat, penerimaan tersebut tumbuh 21,3 persen dari tahun ke tahun (www.kemenkeu.go.id, 2023).

Pada zaman sekarang ini, dunia digital yang semakin berkembang baik dalam hal pemanfaatan jaringan internet, media sosial dan segala perangkat digital membawa dampak positif dalam meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien terutama dalam bidang perpajakan, dimana seperti sebelumnya wajib pajak harus pergi ke kantor pajak namun pada saat ini tidak dibutuhkan waktu yang tergolong lama dikarenakan dapat diakses langsung dari mana saja hanya dengan membutuhkan koneksi internet. Dengan hal tersebut, DJP memperkenalkan *e-filing* dan *e-form* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (www.pajakku.com, 2022). Dengan mengingat hal ini, Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi sasaran pengenalan *e-filing* serta *e-form* untuk memfasilitasi pembayaran pajak WPOP dengan harapan kesempatan ini akan semakin meningkatkan tingkat kepatuhan pajak wajib pajak.

Dengan mengingat hal ini, Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi sasaran pengenalan *e-filing* serta *e-form* untuk memfasilitasi pembayaran pajak WPOP dengan harapan kesempatan ini akan semakin meningkatkan tingkat kepatuhan pajak wajib pajak (www.pajakku.com, 2020).

Jumlah total Surat Pemberitahuan (SPT) orang pribadi tahun 2023 sejumlah 12.393.466. Dengan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-Filing* sebanyak 10.796.868 dan penyampaian secara manual sebanyak 405.389. Untuk lainnya yaitu e-form dan e-SPT sejumlah 1.185.827 dan 5.382 (www.kompas.id, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Lado dan Budiantara (2018) dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi dengan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang dilaksanakan di Daerah Istimewa Yogyakarta, Mawardi et al (2020) yang berjudul Pengaruh Kemudahan, Kepatuhan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* di Kota Malang dengan Wajib Pajak Orang

Pribadi (WPOP) yang menggunakan *e-filling* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara serta Muhammad dan Mildawati (2020) yang berjudul Pengaruh Penerapan *E-filling* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penelitian yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu populasi penelitian adalah Wajib Pajak Pribadi (WPOP) KPP Pratama Kota Manado penelitiannya akan dimulai pada bulan Maret hingga Mei 2023.

Dari hal tersebut peneliti berminat untuk mendalami hal terkait dan ingin mengetahui lebih lanjut seberapa besar penerapan dari sistem *e-filling* sehingga peneliti menetapkan judul pada penelitian ini yaitu: Penerapan Sistem *E-filling* dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Manado.

LANDASAN TEORI

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah untuk memberikan penjelasan tentang perolehan individu dalam menggunakan teknologi informasi. Model teori TAM dibagi 2 hal menggambarkan pengaruh penerimaan pengguna yaitu kemudahan penggunaan (*Easy to Use*) dan manfaat (*Usefulness*). Kemudahan penggunaan (*Easy to Use*) berarti individu beranggapan bahwa dengan menggunakan teknologi dapat memudahkan tugas, sedangkan manfaat (*Usefulness*) berarti individu beranggapan bahwa dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja (Santi & Erdani, 2021:10).

Sistem *E-Filling*

“Menurut Undang-Undang ITE berdasarkan Pasal 59 ayat (1) PP Nomor 82 Tahun 2012 *e-filling* merupakan bentuk dari perkembangan teknologi yang diselenggarakan dari sistem elektronik untuk melayani publik serta wajib mempunyai sertifikat elektronik”.

“*E-filling* merupakan salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan baik *online* juga *real time* yang tersedia di *website* Direktorat Jenderal Pajak ataupun Vendor Aplikasi Perpajakan” (PJAP) (www.pajak.go.id, 2020).

Sistem *e-filling* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak berguna (www.pajak.go.id, 2020)

- a. “Menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan formulir 1770S. SPT dipakai untuk wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan terkait pekerjaan (pegawai), lebih dari satu pemberi lapangan pekerjaan dan penghasilan bruto tahunan lebih besar 60 juta”.
- b. “Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan formulir 1770 SS. SPT dipakai untuk wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan terkait pekerjaan (pegawai), dari pemberi kerja dan penghasilan bruto setahun hingga 60 juta”.

KBBI (2016) penerapan merupakan proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan, pemanfaatan. Berikut merupakan indikator dari penerapan sistem *e-filling*:

1. Penyampaian Sistem *e-filling* berupa SPT diterbitkan secara *online* dan *realtime* oleh Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id, 2020).
2. Perhitungan merupakan perbuatan memperhitungkan, pendapatan, memperhitungkan keterangan dan perincian mengenai keluar masuk uang, dan pertimbangan mengenai sesuatu (KBBI,2016).
3. Pengisian dimaksudkan bahwa dalam proses pelaporan pajak sendiri terdapat beberapa data yang wajib untuk diisi berdasarkan undang-undang yang berlaku, *e-filling* membantu masyarakat dalam proses pengisian hingga ke proses pembayaran SPT.

Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filling*

Sangadji dan Sopiah (2013:181) kepuasan konsumen merupakan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Berikut merupakan indikator kepuasan pengguna sistem *e-filling*:

1. Efisien Sistem. “Efisiensi sendiri merupakan bentuk ukuran dari tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses” (Sedarmayanti,2014:22). Dengan demikian, sistem pelaporan SPT Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan dapat efisien dari segi waktu, tenaga dan biaya.
2. Keefektifan Sistem. “Keefektifan dalam sistem *e-filling* sendiri seperti pada proses pengisian SPT yang lebih cepat sehingga wajib pajak tidak perlu mengantri lama”. (www.pajakku.com, 2020)
3. Kepuasan. “Kepuasan adalah perasaan yang didapat seseorang ketika membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan yang dibayangkan” (Kotler dan Keller 2018:138). “Kepuasan pengguna sendiri mempengaruhi kinerja dari tujuan dibentuknya sistem *e-filling* terhadap kepatuhan WPOP dalam melaporkan pajak”.
4. Kebanggaan menggunakan sistem. KBBI (2016) “kebanggaan adalah kepuasan diri atau perasaan bangga karena mempunyai suatu keunggulan”. Kebanggaan menggunakan sistem *e-filling* artinya puasnya seseorang dalam memakai sistem *e-filling* yang berkualitas dan mempermudah pekerjaannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

“Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 pasal 1 ayat 2 bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak serta memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Wajib Pajak Orang Pribadi dibagi dua kelompok berdasarkan tempat tinggal:

- a. “Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai subjek pajak dalam negeri. Menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan No 36 Tahun 2008”, orang pribadi yang tinggal di Indonesia atau tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan dan orang pribadi yang merupakan penduduk Indonesia selama tahun pajak dan berniat untuk bertempat tinggal di sana”.
- b. “Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai subjek pajak luar negeri. Dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan No 36 Tahun 2008, orang pribadi yang tidak berdomisili di Indonesia atau orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan melakukan usaha atau usaha tetap di Indonesia dan orang pribadi yang tidak berdomisili di

Indonesia atau orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan dan memiliki atau menerima penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau beroperasi melalui suatu bentuk usaha tetap di Indonesia”.

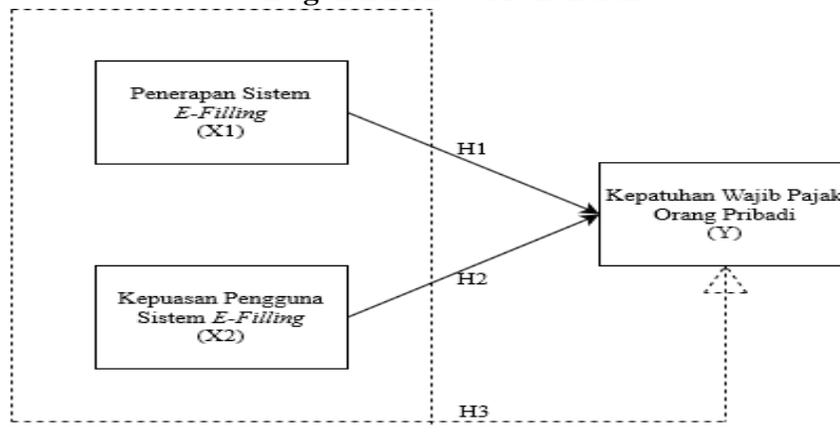
Berikut merupakan indikator dalam kepatuhan wajib pajak:

1. Kewajiban Perpajakan, kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah kewajiban perpajakan dalam hal kesadaran dan ketertiban dalam membayar dan melaporkan perpajakan berkala berdasarkan peraturan perpajakan baik untuk kelompok orang maupun ekuitas sebagai modal kerja. Dalam memajukan keterlibatan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengintegrasikan informasi mengenai perpajakan, sehingga memudahkan setiap wajib pajak untuk mengajukan SPT dan memberikan kepercayaan wajib pajak dalam usahanya (www.pajakku.com, 2021).
2. Penerimaan Negara, pemerintah berupaya membuat penerimaan RAPBN dan APBN dari sektor pajak menjadi dominan pada beberapa tahun belakangan ini dengan melihat sumber penerimaan pada sektor migas tidak dapat menjadi sumber pendapatan utama lagi (Resmi 2019:18).
3. Peraturan Pajak, tanggung jawab perpajakan berarti kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan peraturan perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu 2017:193). Berdasarkan UU KUP Pasal 7 ayat (1) tertulis wajib pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan pada masa waktu penyampaian yang telah ditentukan akan dikenai sanksi administrasi senilai Rp 500.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp 100.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya dan sebesar Rp 1.000.000,00 untuk SPT Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan dan sebesar Rp 100.000,00 untuk SPT Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (www.pajak.go.id, 2021)

Model Penelitian

Berikut merupakan model penelitian yang digunakan oleh peneliti:

Bagan 1.1 Model Penelitian



Sumber: Data Olahan

Hipotesis

H1: Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2: Kepuasan pengguna sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H3: Penerapan sistem *e-filing* dan Kepuasan pengguna sistem *e-filing* berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pratama Manado dengan waktu penelitian dari bulan Maret 2023 sampai dengan Mei 2023. Populasi penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Manado dengan sampel yang ditentukan menggunakan rumus *Hair et al*, dengan jumlah indikator 10 x 10 pengamatan dengan total sampel adalah 100 sampel. Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer seperti informasi yang dikumpulkan langsung di tempat dari subjek data seperti kuisisioner sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari informasi pendukung baik seperti jurnal, *e-book*, *text book*, beberapa artikel dan informasi di internet sehubungan topik penelitian ini. Teknik pengumpulan data adalah pembagian kuesioner atau angket secara manual ataupun online dengan teknik pengambilan sampling adalah *Insidental Sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara acak dengan kriteria sesuai. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Penelitian ini melakukan uji kualitas data yang terbagi atas uji validitas dan reliabilitas. Sebelum melakukan uji regresi linear berganda, diperlukan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik antara lain seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji linearitas. Lalu terakhir melakukan uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F, uji R dan uji R². Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval. Variabel penerapan sistem *e-filing* diukur dengan skala likert dengan nilai yaitu Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), Skor 2 = Tidak Setuju (TS), Skor 3 = Ragu-Ragu (R), Skor 4 = Setuju (S), Skor 5 = Sangat Setuju (SS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dinyatakan valid apabila nilai *Pearson Correlation* melebihi 0,3 serta melebihi nilai r_{tabel} untuk setiap indikator pernyataan, nilai r_{tabel} dalam penelitian ini dengan angka 0,05; 103 adalah 0,1918, hasil uji validitas penelitian setiap item pernyataan di setiap variabel pada penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Setiap variabel dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach's Alpha* berada > 0.6 atau melebihi 0,6, yang dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 sehingga semua variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas.

Suatu penelitian dinyatakan terdistribusi normal apabila nilai *Sig.* > 0.05 atau diatas 0.05. Jadi berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan memperoleh nilai *Sig.* 0.097 > 0.05 sehingga penelitian ini dinyatakan terdistribusi normal karena melebihi batas kuantifikasi diatas 0.05.

Uji Multikolinearitas.

Penelitian dikatakan baik apabila tidak terjadi multikolinearitas dengan syarat nilai *Tolerance* > 0.10 dan nilai VIF < 10.00. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* > 0.10 (0.377) dan nilai VIF < 10.00 (2.653) sehingga dinyatakan penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas

Uji Heterokedastisitas.

Suatu penelitian yang baik tidak terjadi heterokedastisitas dengan nilai sig > 0.05. Berdasarkan hasil pengujian variabel X1 Penerapan Sistem *E-Filling* nilai Sig. adalah 0,138 sedangkan untuk variabel X2 yaitu Kepuasan Pengguna Sistem *E-filling* nilai Sig. adalah 0,972. Semua variabel bebas yang diperoleh memiliki nilai signifikansi > 0,05 sehingga data yang diuji tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Uji Linearitas

Pengambilan keputusan uji linearitas dilihat pada nilai Sig. jika > 0.05, maka dikatakan memiliki hubungan yang linear. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai sig. > 0.05 (0.619 dan 0.687), maka dinyatakan terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dibawah ini adalah hasil pengujian analisis regresi linear berganda data penelitian menggunakan SPSS Versi 26:

Tabel 1.7 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.800	1.917		3.026	.003
	Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> (X1)	.259	.110	.265	2.344	.021
	Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Filling</i> (X2)	.488	.113	.487	4.310	.000

Sumber: Data Output SPSS 26

$$Y = 5.800 + 0.259X1 + 0.488X2$$

1. Nilai 5,800 adalah konstanta artinya jika variabel bebas tidak berubah (konstan) sehingga variabel terkait yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi ialah 5,800.
2. Koefisien regresi Penerapan Sistem *E-filling* adalah 0,259 menampilkan variabel X1 berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan maksud setiap meningkat satu maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) meningkat sebanyak 0,259.

3. Koefisien regresi Kepuasan Pengguna Sistem *E-filling* adalah 0,488 menampilkan bahwa variabel X2 berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan maksud setiap kenaikan 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) meningkat sebesar 0,488.

Uji Hipotesis

Uji t

Apabila nilai Sig. < 0.05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Rumus $t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1) = (0.05/2; 105-2-1) = (0.025; 102) = 1.98350$. Pada tabel perhitungan menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji F

Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai Sig < 0.05. $F_{tabel} = (k, n-k) = (2, 105-2) = (2; 103) = 3.08$. Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai Sig. < 0.05, maka dapat diambil keputusan uji f Penerapan Sistem *E-filling* (X1) dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-filling* (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Uji R dan R²

Dilihat pada tabel perhitungan nilai R berada pada angka 0.714, yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara semua variabel bebas yaitu penerapan sistem *e-filling* (X1) dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) pada penelitian ini. Sedangkan, pada tabel $R^2 = 0.510$, maka dikatakan bahwa semua variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dengan kontribusi sebesar 0.510 atau sebesar 51%. Sebanyak 49% didapat dari variabel lain di luar model tersebut.

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada tabel perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.344 > 1.98350$ dan nilai Sig. < 0.05 yaitu $0.021 < 0.05$. Hal ini menunjukkan maka menjelaskan bahwa pengaruh penerapan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan teori TAM atau *Technology Acceptance Model* menjelaskan tanggapan dari seseorang terkait penerimaannya terhadap penggunaan teknologi informasi, untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, adanya penerapan sistem *e-filling* yang akan mendorong banyak wajib pajak patuh dalam melaporkan pajaknya sesuai pemenuhan kewajibannya.

Hasil sejalan penelitian sebelumnya dimana penelitian yang dilakukan oleh Lado dan Budiantara (2018), Muhammad dan Mildawati (2020) yang menyimpulkan penerapan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menerangkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $4.310 < 1.98350$ dan nilai sig. < 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$. 05 artinya kepuasan pengguna sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan teori TAM atau *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa adanya penilaian dari seseorang terhadap suatu sistem teknologi informasi atau manfaat yang didapat dari teknologi

informasi itu sendiri. Semakin banyak yang puas dalam menggunakan sistem *e-filling* maka sejalan dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil mendukung penelitian terdahulu Mawardi et al (2020) ini mengemukakan kepuasan pengguna sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji f (simultan) diperoleh nilai $f_{hitung} 53,090 > f_{tabel} 3,08$ dan $Sig. 0,000 < 0,05$. Hasil ini menampilkan bahwa secara simultan atau bersama-sama penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil mendukung penelitian dari Lado dan Budiantara (2018), Muhammad dan Mildawati (2020), Mawardi et al (2020) dan terbukti penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil uji koefisien korelasi sebanyak 0,714 artinya terdapat relasi kuat antara penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain itu koefisien determinasi (r^2) bernilai 0,510 atau 51% artinya penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* membagikan kontribusi terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sejumlah 51%, sejumlah 49% dipengaruhi dari variabel lain luar model regresi ini. Jadi dapat dikatakan penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Penerapan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan adanya penerapan sistem *e-filling*, memudahkan pengisian SPT sehingga pengisian formulir menjadi lebih cepat, memadukan pajak dan teknologi dan menyadarkan masyarakat akan pentingnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Kepuasan pengguna sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Semakin banyak yang puas untuk menggunakan sistem *e-filling* maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat.
3. Penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan adanya keduanya maka penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* membawa terobosan baik seperti keberhasilan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Saran

1. Penerapan sistem *e-filling* diharapkan dapat membantu para wajib pajak dalam hal pelaporan pajaknya secara mandiri dan tidak adanya proses yang dilakukan secara manual lagi.
2. Dengan adanya masukan dari para wajib pajak maka diharapkan sistem *e-filling* mendapatkan pembaharuan yang dapat membantu para wajib pajak berdasarkan kebutuhan.

3. Berdasarkan dari masalah penelitian ini, diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel lain yang kemudian memiliki pengaruh terhadap penerapan sistem *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi seperti kesiapan teknologi informasi, kecepatan dan memperluas objek penelitian dengan menggunakan bagi Wajib Pajak badan atau hanya menggunakan mandiri atau wiraswasta menggunakan formulir 1770 untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, D. P. (4 Mei 2021). Pasal 59 ayat (1) PP Nomor 82 Tahun 2012. (<https://www.pajak.go.id/id/artikel/tidak-lapor-spt-tahunan-awas-denda-menanti>)
- Cristina. 2021. *Kepatuhan Perpajakan, apa signifikansinya?* (<https://www.pajakku.com/read/606fadc3eb01ba1922cca764/Kepatuhan-Perpajakan-Apa-Signifikansinya?>).
- Djp. Februari, 2020. *Lapor SPT Tahunan lebih Mudah, Cepat, dan Aman dengan e-filling.* (<https://pajak.go.id/sites/default/files/2020-02/Pengisian%20SPT%20Tahunan%20e-Filing.pdf>)
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (<http://kbbi.web.id/pusat>).
- Keuangan, K. 22 Mei 2023. *Tumbuh Moderat, Penerimaan Pajak Capai Rp688,15 Triliun per April 2023.* (<https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/tumbuh-moderat-penerimaan-pajak-capai-688T>).
- Kotler, Philip. K. L. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Pasuruan: Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Lado, O.Y, M. B. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana Volume 4 No.1*.
- Muhammad, H. F, Titik.Mildawati. 2020. Pengaruh Penerapan *E-filling* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Mercu Buana Volume 9 No.1*.
- Rahayu, S. 2017. *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sain.
- Resmi, S. 2019. *Perpajakan Teori & Kasus Edisi 11 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohmawati, U, Nur. Diana, M. C. Mawardi. 2020. Pengaruh Kemudahan, Kepatuhan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filling* Di Kota Malang. *JRA Volume 9 Nomor 8*.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Santi, I. H., & Erdani, B. 2021. *Technology Acceptance Model (TAM): Penggunaannya pada Analisis User Experience dalam Penerimaan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*. Bojong: NEM.
- Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Theodora, a. 11 November 2023. *Kepatuhan Melapor Meningkat Tipis, SPT Masih Dinanti sampai Akhir Tahun*. (<https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/11/epatuhan-melapor-meningkat-tipis-spt-masih-dinanti-sampai-akhir-tahun>).

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat (1) (https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_16.pdf).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan ke Empat UU no.7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (<https://www.pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-36-tahun-2008>).