

Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Gusti Ayu Raisa Ersania¹
Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: raisaersania@yahoo.com /Tlp: 087761476096

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh penerapan *e-System* perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang aktif dan terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus *Slovin*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Jenis penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari jawaban wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur, yaitu jawaban terhadap serangkaian pertanyaan kuesioner yang diajukan dari peneliti mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Sampel ditentukan menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.

Kata kunci: *e-Registration, e-Billing, e-Filling, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of e-System application of taxation on the level of taxpayer compliance of individuals at the Tax Office Pratama East Denpasar. The sample in this research is 100 individual taxpayers active and registered in KPP Pratama East Denpasar. One method used to determine the number of samples is to use the Slovin formula. Data analysis method used is multiple linear regression. This type of research is primary data obtained from personal taxpayer's answer listed in KPP Pratama East Denpasar, which is answer to a series of questionnaires asked by researchers about factors that influence tax compliance. The sample was determined using nonprobability sampling with purposive sampling technique. The results of this study indicate that the implementation of e-Registration, e-Billing, and e-Filling positively affect the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama East Denpasar

Keywords: *e-Registration, e-Billing, e-Filling, Personal Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak sangat berperan besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Penerimaan dari sektor pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang dipergunakan untuk membiayai APBN (Kartikaputri, 2013). Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Bagi negara, pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang sangat penting untuk dapat melangsungkan kehidupan negara dan mensejahterakan rakyat secara keseluruhan (Novarina, 2005).

Pratami, 2017 menyatakan bahwa penerimaan pajak memiliki peran yang besar untuk meningkatkan aset negara, sehingga Direktorat Jenderal Pajak melakukan peningkatan penerimaan dalam sector pajak. Secara umum pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat dipaksakan pernyataan tersebut tercantum dalam UU No. 28 Th 2007. Pajak merupakan pendapatan utama negara untuk membiayai segala macam kebutuhan, berperan untuk mensejahterakan masyarakat di Indonesia. Pajak merupakan sumber pendapatan bagi pemerintah untuk dipastikan ekonomi berkelanjutan di dalam negeri (Tallaha:2014). Pertumbuhan negara akan meningkat apabila masyarakat sebagai Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak.

Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment system* yang memberikan wajib pajak kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang dan dituntut peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban agar tetap

menunjang jalannya roda pemerintahan. Menurut Fitria,2010 kurangnya kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor dari melemahnya *self assessment system* yang akan berdampak pada peneurunan pajak. Kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak adalah hal yang paling dibutuhkan dalam pemungutan pajak. Seringkali wajib pajak tidak taat pajak dikarenakan kesulitan baik dari proses pelaporan dan pembayaran. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan wajib pajak tersebut

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai perilaku seorang wajib pajak yang mematuhi seluruh kewajiban perpajakannya serta menggunakan seluruh haknya dengan mengacu pada peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan adalah sebuah kesediaan seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Alm et al., 1993). Kepatuhan merupakan hal yang sangat penting bagi perpajakan karena ketidakpatuhan wajib pajak merupakan salah satu upaya penghindaran pembayaran pajak. Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan di Swiss yang memperoleh hasil bahwa tingginya tingkat kepatuhan pajak secara aktif dapat berpengaruh terhadap anggaran belanja negara (Djawadi dan Rene, 2013).

Kepatuhan wajib pajak perlu mendapat perhatian karena dapat menyebabkan kerugian bagi negara akibat dari adanya praktik penghindaran pajak (*tax evasion*) (Fidel, 2010:139). Menurunnya kepatuhan pajak dapat membahayakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau,2009).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk melakukan inovasi dibidang pembaharuan sistem perpajakan sebagai bentuk perkembangan sistem perpajakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga penerimaan negara dari sektor perpajakan juga akan meningkat. Salah satu pembaharuan yang dilakukan adalah dengan menerapkan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan.

DJP telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-System* atau *Electronic System*. Direktorat Jenderal pajak mengeluarkan *e-system* pada awal tahun 2005 sebagai langkah awal mewujudkan modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkat kepuasan wajib pajak. Adanya *e-System* ini diharapkan wajib pajak dapat lebih mudah dalam proses pelaporan serta pembayaran. *E-System* yang diluncurkan berupa *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-FIN*.

Pengguna *e-Faktur* sebagian besar adalah wajib pajak badan sedangkan pada penelitian ini hanya berfokus pada wajib pajak orang pribadi, maka pada penelitian ini *e-Faktur* tidak diteliti. *E-Spt* dan *e-Fin* adalah alat kelengkapan dari *e-Filling*, jika wajib pajak ingin menerapkan *e-Filling*, *e-Spt* dan *e-Fin* tentunya juga diterapkan, jadi pada penelitian ini hanya meneliti *e-Filling*, *e-Billing*, dan *e-Faktur* dari beberapa *e-system* yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

E-billing merupakan pembaharuan sistem perpajakan menggunakan kode *billing* yang secara elektronik dapat melakukan pembayaran pajak. Kode *Billing* itu sendiri merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan

dilakukan oleh wajib Pajak. Sistem *billing* ini menerbitkan sebuah kode *billing* yang dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara, dengan tidak harus menggunakan surat setoran pajak (SSP), surat setoran bukan pajak (SSBP), dan surat setoran pengembalian belanja (SSPB) manual, yang digunakan e-Billing DJP.

E-filing menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1 / PJ / 2014 merupakan cara menyampaikan secara elektronik mengenai surat pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time* yang diakses pada website resmi Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>). Dengan adanya *e-Filing* ini diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dapat ditingkatkan.

Sistem ini diharapkan lebih efektif dan efisien dari segi waktu bagi para wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, karena wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak sehingga wajib pajak dapat dimudahkan (Candra, 2013). Setiap periode selalu terjadi penambahan jumlah wajib pajak namun kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah rendahnya kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*).

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur adalah satu - satunya instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang menduduki wilayah Kecamatan Denpasar Timur dan Selatan. Hal tersebut menyebabkan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama cukup banyak namun tingkat kepatuhan pajaknya masih rendah.

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur karena rendah dan menurunnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Surat Edaran Nomor SE-07/PJ/2016 tentang Penetapan Target dan Strategi Pencapaian Rasio Kepatuhan Wajib Pajak 2016 disebutkan bahwa target kepatuhan nasional harus mencapai 72,5%, maka tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur berada di bawah target kepatuhan nasional.

Fenomena ini menarik untuk diteliti, mengingat rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pajak yang akan diterima negara. maka dari itu judul dari penelitian ini adalah "*Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*". *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 2000).

TAM bekerja berdasarkan dua indikator yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dapat memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah sebuah tingkat kepercayaan pengguna bahwa suatu sistem yang diterapkan akan mampu meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sebuah tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem yang diterapkan mampu dipelajari secara individu dan mudah digunakan. TAM diharapkan dapat menjelaskan bagaimana

penggunaan *e-Billing*, *e-Registration*, dan *e-Filling* dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Susmita, 2016).

Fritz Heider (1958) mengembangkan sebuah teori yang disebut sebagai teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor internal (*internal forces*) dan eksternal (*external forces*). Faktor internal adalah faktor yang timbul dari dalam diri individu seperti kemampuan atau usaha, sedangkan faktor eksternal (*external forces*), adalah faktor yang timbul dari luar individu seperti keberuntungan. Teori atribusi secara formal didefinisikan sebagai salah satu upaya untuk mencari tahu faktor pendorong seseorang dalam berperilaku dan beberapa diantaranya melakukan untuk mengetahui faktor pendorong perilaku kita sendiri.

Kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan penilaian wajib pajak terhadap pajak yang tercermin pada sikap wajib pajak. Faktor internal maupun eksternal orang lain menjadi sangat berpengaruh terhadap persepsi seseorang untuk menilai orang tersebut. Pernyataan tersebut sangat terkait dengan teori atribusi. Berdasarkan teori atribusi apabila seseorang melakukan pengamatan terhadap perilaku orang lain maka mereka ingin mengetahui apakah hal tersebut dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang dipengaruhi oleh faktor internal adalah perilaku yang disebabkan karena kendali individu itu sendiri. Berbeda dengan perilaku yang dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu perilaku yang disebabkan karena pengaruh dari luar, hal ini berarti bahwa individu berperilaku karena terpaksa akan sebuah situasi.

Menurut teori atribusi terdapat dua hal yang dapat menimbulkan kekeliruan dari atribusi. Kekeliruan atribusi mendasar yaitu adanya kecenderungan seseorang untuk mengesampingkan faktor eksternal dibandingkan dengan faktor internal. Kedua, adanya prediksi layanan dari seseorang yang cenderung menghubungkan faktor internal sebagai penyebab dari sebuah kesuksesan, dan faktor eksternal sebagai penyebab dari sebuah kegagalan.

Soemitro (1990:5) menyatakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontrapestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Undang-Undang No. 16 Th. 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan menyatakan definisi pajak yaitu bahwa berdasarkan peraturan perundang - undangan kontribusi wajib terutang oleh orang pribadi atau badan kepada negara bersifat memaksa, dengan tanpa adanya imbalan secara langsung dan digunakan sebagai pemenuhan keperluan negara untuk meningkatkan kemakmuran rakyat.

Pajak sebagai sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai keseluruhan pengeluaran negara termasuk pengeluaran pembangunan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sebuah negara, tak terkecuali bagi pelaksanaan pembangunan. Menurut Mardiasmo (2016: 4) fungsi pajak ada dua yaitu 1) fungsi anggaran (*budgetair*), pajak merupakan sumber pendapatan yang digunakan pemerintah untuk membiayai seluruh pengeluarannya; 2) fungsi mengatur

(*regulerend*), pajak digunakan sebagai alat dalam melaksanakan kebijaksanaan pemerintah baik dibidang sosial maupun ekonomi.

Terdapat tiga macam sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016:9), yaitu: 1) *official assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang dimana pemerintah (fiskus) diberikan wewenang secara penuh untuk menghitung besarnya pajak terutang yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Ciri-ciri dari *official Assessment System* yaitu: a) fiskus diberikan wewenang secara penuh untuk menghitung besarnya pajak terutang; b) fiskus bersifat aktif; c) setelah adanya surat ketetapan pajak oleh fiskus barulah timbul utang pajak; 2) *self assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terutang dilakukan sendiri oleh wajib pajak. Ciri-ciri dari *self Assessment System*; a) wajib pajak memiliki wewenang untuk menghitung sendiri besarnya pajak terutang; b) wajib pajak memiliki peran aktif, mulai dari melakukan penghitungan, penyetoran dan pelaporan sendiri pajak yang terutang; c) Fiskus hanya sebagai pengawas; 3). *with holding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terutang diberikan kepada pihak ketiga yang bukan merupakan fiskus maupun wajib pajak yang bersangkutan. Ciri-cirinya wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Th 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (2007:2), Pasal 1 angka 2 pengertian Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban

perpajakan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

E-Registration atau sistem *online* pendaftaran Wajib Pajak merupakan bagian dari sistem informasi perpajakan yang dirancang oleh DJP sebagai sistem berbasis aplikasi dengan menggunakan perangkat keras maupun perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data. *E-Registration* ini digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak. Secara singkat *E-Registration* diartikan sebagai sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak yang dihubungkan dengan DJP secara langsung atau *online*. Sistem ini terdiri dari dua bagian, yaitu sistem *online* yang berfungsi sebagai media pendaftaran wajib pajak yang digunakan oleh wajib pajak, dan sistem *online* yang berfungsi sebagai media memproses pendaftaran wajib pajak yang digunakan oleh petugas pajak.

E E-billing merupakan pembaharuan sistem perpajakan menggunakan kode *billing* yang secara elektronik dapat melakukan pembayaran pajak. Kode *Billing* itu sendiri merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh wajib Pajak. Sistem *billing* ini menerbitkan sebuah kode *billing* yang dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara, dengan tidak harus menggunakan surat setoran pajak (SSP), surat setoran bukan pajak (SSBP), dan surat setoran pengembalian belanja (SSPB) manual, yang digunakan e-Billing DJP.

E-Filing merupakan fasilitas yang dirancang oleh DJP yang berfungsi untuk mempermudah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan oleh wajib pajak. *E-Filing* juga didefinisikan sebagai sistem *online* yang *realtime* untuk menyampaikan SPT atau memperpanjang SPT Tahunan pada website DJP (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider* (ASP)).

Layanan melalui situs pajak yang dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui website DJP hanya diperuntukan bagi wajib pajak orang pribadi dengan syarat adalah untuk penyampaian SPT Tahunan dengan menggunakan formulir SPT Tahunan 1770 S atau formulir 1770 SS (Husnurrosyidah, 2017), sedangkan wajib pajak yang tidak memenuhi persyaratan tersebut dapat menikmati layanan *e-Filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi. Media pelengkap *e-Filing* yaitu Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh *e-FIN*, *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number*, *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*.

Kepatuhan perpajakan menurut keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000 tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku umum dalam suatu negara. James *et al*, (2004) berpendapat, kepatuhan adalah suatu keadaan yang menuntut kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku. Menurut *system self assessment* kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan secara sukarela. Hal ini disebabkan karena wajib pajak memiliki tanggung jawab untuk

menetapkan besarnya kewajiban perpajakannya dan melakukan pembayaran serta pelaporan kewajiban pajaknya secara akurat dan tepat waktu. Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Agustini, 2015).

Wajib pajak patuh ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak adalah wajib pajak yang dapat memenuhi kriteria tertentu sehingga berhak mendapatkan pengembalian atas pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 235 / KMK.03 / 2003, syarat yang wajib dipenuhi oleh wajib pajak patuh yang berhak atas pengembalian pendahuluan terhadap kelebihan pembayaran pajaknya adalah 1) Selama 2 tahun terakhir selalu tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; 2) Secara tidak berturut - turut dalam kurun waktu satu tahun pajak terakhir keterlambatan pelaporan SPT Masa tidak terjadi lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk seluruh jenis pajak; 3) keterlambatan penyampaian SPT Masa tersebut tidak melewati batas pelaporan SPT Masa pada masa pajak berikutnya; 4) segala jenis pajak terutang yang dimiliki tidak sedang dalam masa tunggakan pajak.

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan dan *Acceptance Model* yang berfungsi untuk mengetahui pengaruh suatu sistem teknologi terhadap pemakainya. Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkan dengan menggunakan media elektronik diantaranya *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filling*.

Kemudahan dalam pendaftaran, pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *Billing*, serta penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara

elektronik dapat memberikan dorongan tersendiri bagi wajib pajak dengan alasan logis bahwa mereka tidak perlu datang ke KPP untuk dapat memenuhi kewajiban pajaknya.

Menurut (Putra, 2015), menyatakan bahwa sistem *e-registration* yang diterapkan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti apabila penggunaan sistem administrasi pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₁ : Penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Menurut hasil penelitian (Puspaesmi, 2016), menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara penggunaan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem *biling* ini menerbitkan sebuah kode *billing* yang dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara, dengan tidak harus menggunakan surat setoran pajak (SSP) manual akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₂ : Penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Menurut (Putra, 2015) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh antara penerapan sistem administrasi *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh diterapkannya sistem administrasi *e-filling*. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₃ : Penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dimana penelitian ini ingin mengetahui pengaruh *e-billing*, *e-filling*, dan *e-registration* terhadap kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas terdiri dari *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filling*, dan variabel terikat, yaitu kepatuhan wajib pajak pribadi. Metode *purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan sampel dengan pertimbangan yaitu pemilihan anggota sampel sedemikian rupa agar sampel yang digunakan dapat mewakili sifat populasi (Sugiyono, 2017: 85). Penentuan sampel dilakukan dengan kriteria sebagai berikut1). Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur; 2). Pernah mencoba atau menggunakan *e-system* perpajakan.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang aktif dan terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus *Slovin*. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebesar 73.316 dengan toleransi kesalahan dalam ketidakteelitian pengambilan sampel yakni 0,1. Berdasarkan rumus Slovin dalam perhitungan yang dilakukan adapun sampel yang digunakan adalah berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi aktif di KPP Pratama Denpasar Timur.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Teknik ini digunakan untuk mengetahui secara linier pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa kuesioner yang diproses yang diolah dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 kuesioner untuk masing-masing variabel. Variabel *e-Registration* (X1) dengan nilai minimum dan maksimum masing - masing sebesar 4,00 dan 14,85, dengan *mean* dan standar deviasi bernilai masing - masing 11,9432, dan 3,55237. Hal tersebut menggambarkan bahwa hasil statistik deskriptif terdapat penyimpangan nilai *e-Registration* terhadap rata - ratanya sebesar 3,55237.

Tabel 1.
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>e-Registration</i> (X1)	100	4,00	14,85	11,9432	3,55237
<i>e-Billing</i> (X2)	100	6,00	23,45	18,1854	4,93560
<i>e-Filling</i> (X3)	100	17,80	57,48	45,0979	12,23384
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	100	9,00	33,84	27,1076	7,73995

Sumber: Data diolah, 2017

Variabel *e-Billing* (X2) dengan nilai minimum dan maksimum masing - masing sebesar 6,00 dan 23,45, dengan *mean* dan standar deviasi bernilai masing - masing 18,1854 dan 4,93560. Hal tersebut menggambarkan bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai *e-Billing* terhadap rata - ratanya sebesar 4,93560. Variabel *e-Filling* (X3) dengan nilai minimum dan maksimum masing - masing sebesar 17,80 dan 57,48, dengan *mean* dan standar deviasi bernilai masing - masing 45,0979 dan

12,23384. Hal tersebut menggambarkan bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai *e-Filling* terhadap nilai rata - ratanya sebesar 12,23384.

Variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang disimbolkan Y memiliki nilai minimum dan maksimum masing - masing sebesar 9,00 dan 33,84, dengan *mean* dan standar deviasi bernilai masing - masing 27,1076 dan 7,73995. Hal tersebut menggambarkan bahwa dari hasil statistik deskriptif penyimpangan nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap nilai rata - ratanya yang terjadi sebesar 7,73995.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Instrumen	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1	<i>e-Registration</i> (X1)	X1.1	0,932	Valid
		X1.2	0,920	Valid
		X1.3	0,878	Valid
		X1.4	0,882	Valid
2	<i>e-Billing</i> (X2)	X2.1	0,501	Valid
		X2.2	0,894	Valid
		X2.3	0,941	Valid
		X2.4	0,925	Valid
		X2.5	0,838	Valid
		X2.6	0,906	Valid
3	<i>e-Filling</i> (X3)	X3.1	0,896	Valid
		X3.2	0,819	Valid
		X3.3	0,890	Valid
		X3.4	0,683	Valid
		X3.5	0,925	Valid
		X3.6	0,845	Valid
		X3.7	0,817	Valid
		X3.8	0,891	Valid
		X3.9	0,853	Valid
		X3.10	0,912	Valid
		X3.11	0,910	Valid
		X3.12	0,627	Valid
		X3.13	0,817	Valid
		X3.14	0,817	Valid
		X3.15	0,750	Valid

4	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Y.1	0,922	Valid
		Y.2	0,940	Valid
		Y.3	0,835	Valid
		Y.4	0,909	Valid
		Y.5	0,809	Valid
		Y.6	0,948	Valid
		Y.7	0,949	Valid
		Y.8	0,912	Valid
		Y.9	0,630	Valid

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2 terlihat nilai *pearson correlation* variabel *e-Billing*, *e-Filling*, *e-Registration* dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih dari 0,30. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan yang terdapat dalam kuesioner adalah valid.

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* keempat instrumen penelitian lebih besar dari 0,70 maka kesimpulannya adalah pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel. Uji Normalitas memperlihatkan nilai signifikansi sebesar 0,59 yang lebih besar daripada 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data dalam model regresi berdistribusi normal. Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel bebas yang kurang dari 0,10. Nilai VIF untuk seluruh variabel bebas lebih dari 10. Maka disimpulkan dalam model regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1,215	1,300		-0,935	0,352
	X1	0,707	0,129	0,324	5,457	0,000
	X2	0,294	0,100	0,187	2,937	0,004
	X3	0,322	0,039	0,510	8,185	0,000
	Adjusted R ²	0,838				
	F Hitung	171,347				
	Signifikansi F	0,000				

Sumber: data diolah, 2017

Tabel 3 memaparkan mengenai hasil olahan analisis regresi linear berganda sehingga memperoleh persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = -1,215 + 0,707X_1 + 0,294X_2 - 0,322X_3 + e$$

Nilai konstanta sebesar -1,215 berarti bahwa perhitungan statistik apabila nilai *e-Registration* (X1), *e-Billing* (X2), *e-Filling* (X3) sama dengan nol, menyebabkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan mengalami penurunan sebesar 1,215 satuan. Nilai koefisien β_1 adalah 0,707 berarti bahwa dengan diterapkannya *e-Registration* (X1) memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y). Nilai koefisien β_2 adalah 0,294 berarti bahwa dengan diterapkannya *e-Billing* (X2) memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y). Nilai koefisien β_3 adalah 0,322 berarti bahwa dengan diterapkannya *e-Filling* (X3) memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y).

Uji statistik t digunakan untuk menguji hipotesis, yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas dapat menerangkan variasi

variabel dependen. Hasil pengujian kemudian dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 dan dapat dijelaskan sebagai berikut.

Pengaruh penerapan *e-Registration* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel *e-Registration* dengan nilai uji t 5,457 dan nilai signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan penerimaan H1, yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh positif antara penerapan *e-Registration* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel *e-Billing* dengan nilai uji t 2,937 dan nilai signifikansi t sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan penerimaan H1, yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh positif antara penerapan *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel *e-Billing* dengan nilai uji t 8,185 dan nilai signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan penerimaan H1, yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh positif antara penerapan *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Melakukan pengujian mengenai layak atau tidaknya penggunaan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dalam sebuah model regresi dilakukan dengan uji F. Cara perhitungan uji F yaitu dengan membandingkan nilai

signifikansi dengan taraf nyata yang telah ditentukan. Tabel 3 memperlihatkan perolehan nilai signifikansi sebesar $0,000 \geq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengujian pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan model regresi linear berganda yang telah dirancang layak digunakan.

Besarnya kemampuan model yang dibuat untuk menjelaskan variasi variabel bebas dilakukan dengan mengetahui koefisien determinasi (Ghozali, 2016:96). Koefisien determinasi dinilai dari besarnya Adjusted R-Square dari variabel *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling*. Tabel 3 menunjukkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,838 berarti bahwa 83.80 persen variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling* dan sisanya 16.20 persen variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pada Tabel 3 menunjukkan variabel *e-Registration* dengan koefisien regresi 0,707 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa diterimanya hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menunjukkan terdapat pengaruh positif antara penerapan *e-Registration* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra (2015), mengkaji mengenai Penerapan Sistem Administrasi *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filling* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. Hasil penelitian tersebut adalah penerapan sistem administrasi *e-Registration* mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Adanya *e-Registration* ini mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan proses pendaftaran, pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak, dan perubahan data. Jika dikaitkan dengan teori penelitian ini yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) teori ini menjelaskan bahwa bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Jika *e-Registration* ini diterima dan diterapkan secara baik oleh Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel *e-Billing* yang terlihat pada tabel 3 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,004 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05 dengan koefisien regresi bernilai 0,294. Hal tersebut mencerminkan mengenai penerimaan hipotesis pertama yaitu, penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Sejalan dengan penelitian Puspaesmi, A. 2016 berjudul Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi Berbasis Internet Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian tersebut adalah adanya pengaruh penerapan sistem administrasi *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan *e-Billing* yang semakin baik menyebabkan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Adanya *e-Billing* dapat mempermudah Wajib Pajak dalam proses pembayaran karena dapat mengefisiensikan waktu.

Penilaian variabel *e-Filling* yang terlihat pada Tabel 3 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05 dengan koefisien regresi bernilai 0,322. Hal tersebut menggambarkan adanya penerimaan terhadap hipotesis pertama yaitu, penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Adanya *e-Filling* dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT, maka semakin baik penerapan *e-Filling* tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur juga akan semakin meningkat.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra (2015), mengkaji mengenai Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi *e-Registration*, *e-Filling* dan *e-SPT* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. Hasil penelitian tersebut adalah adanya pengaruh dominan penerapan sistem administrasi *e-Filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut : 1). Penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur; 2). Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur; 3). Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur; 4). Semakin tinggi penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling* maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Saran yang dapat disampaikan berkenaan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Denpasar Timur hendaknya lebih mensosialisasikan atau mengadakan penyuluhan mengenai peraturan perpajakan dan sistem-sistem perpajakan yang baru, khususnya pada program *e-System*; 2). Wajib pajak orang pribadi hendaknya lebih meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan karena dengan adanya *e-System* ini sudah lebih mempermudah dalam pembayaran dan pelaporan pajak.

REFERENSI

- Alm, J., McClelland, D. H. and Schultz, W. D. 1993. Why do people pay taxes?. *Journal of Public Economics*, 48 (1), 21-38.
- Agustini Eka Pratiwi W, Putu. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali*
- Bradley, Cassie Francies.1994. An Empirical Investigation of Factor Affecting Corporate Tax Compliance Behavior. *Dissertation*. The University of Alabama, USA, 1-121.
- Chau, Liiung. 2009. A Critical Reviews of Ficher Taxes Compliance Model (A Research Sintesis). *Jurnal of Accounting abd Taxation*,1 (2), 34-40.
- Davis, Fred D., 2000, *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies*, 13 (3), 319-340.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan. 2016. *E-Biling*. <http://www.pajak.go.id/e-billing>.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan. 2016. *E-Filing*. <http://www.pajak.go.id/e-filing>.

- Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan. 2016. *E-Registration*.
<http://www.pajak.go.id/e-registration>.
- Djawadi, Behnud M., dan Rene Fahr. 2013. The Impact of Tax Knowledge and Attitudes Towards Taxation: A Report on a Quasi-Experiment. *Journal of Economic Psychology*, 17, 387-402.
- Edo, Muhammad dan Yunlima, Daniati. 2013. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Padang. *Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta*.
- Fitria, Verisca Dena. 2010. Pengaruh Pengetahuan peraturan perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). *Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta*
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Sumatera Diponegoro: Semarang.
- Gilbert, Ronald G. 2006. A Cross-Industry Comparisson of Customer Satisfaction. *Journal of Services Marketing*. Collage of Bussines Administration, Florida International University, 20 (5), 298-308.
- Handayani, Novita Milan dan Naniek Noviari. 2016. Pengaruh Persepsi Manajemen Atas Keunggulan Penerapan E-Billing dan E-Spt Pajak Pertambahan Nilai Pada Kepatuhan Perpajakan. *E-Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana*, 15 (2), 1001-1028.
- Hardiningsih, Pancawati & Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3 (1), 126-142.
- Husnurrosyidah, dan Suhadi. 2017. Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, 1 (1), 97-106.

- James, Simon & Clinton Alley. 2004. Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2 (2), 27-42.
- Kartikaputri, M.E. 2013. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*
- Mehmet Nar. 2015. The Effects of Behavioral Economics on Tax Amnesty. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5 (2), 580-589.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal akuntansi bisnis*, 6.
- Novarina, Ayu Ika. 2005. Implementasi *Electronic Filling System (E-Filling)* dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia. *Tesis Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan. Universitas Diponegoro Semarang.*
- Nurhidayah, Sari. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten. *Skripsi Sarjana Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*
- Nuryanah, Siti dan Christine. 2009. Income Tax Gap: Kajian Deskriptif dan Empiris atas Koreksi Pajak di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 6 (2), 221-244.
- Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *Journal Universitas Pendidikan Ganesha*, 7 (1).

- Pusparesmi, A. 2016. Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi Berbasis Internet Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta. *Skripsi Universitas Islam Batik Surakarta*
- Putra, T. Y. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi e-Registration, e-SPT, Dan e-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JEJAK)*, 6 (1).
- Robbins, Richard W., Spranca, Mark D., dan Mendelson, Gerald A. 1996. The Actor-Observer Effect Revisited: Effects of Individual Differences and Repeated Social Interaction on Actor and Observer Attribution. *Journal of Personality and Social Psychology*, University of California, Berkeley, 71 (2), 375-389.
- Sarunan, K. Widya. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 3 (4), 518-526.
- Siregar, Yuli. Anita. Saryadi, dan Listyoni, Sari. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan peraturan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1 (2), 1-9.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sumadi. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Susilawati, Evi Ketut. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4 (2), 345-357.
- Susmita, Putu Rara. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-filling* pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 14 (2), 1239-1269.

Tallaha, Affiza Mohd.2014. *Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters?. Jurnal Pengurusan 40*, 91 – 101.

Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.