

# Implementasi Sistem Elektronik dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Ni Nyoman Sri Rahayu Trisna Dewi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Indonesia

\*Correspondences: [rahayutrisna@unud.ac.id](mailto:rahayutrisna@unud.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-billing* dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan keusioner. Penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat sebagai responden dengan jumlah responden 100 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* dan *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.

Kata Kunci: E-Billing; E-Filing; Kepatuhan Wajib Pajak

## *Implementation of Electronic Systems to Improve Taxpayer Compliance*

### ABSTRACT

*This research aims to determine the effect of implementing e-billing and e-filing on taxpayer compliance. Research data was collected using a questionnaire. This research uses individual taxpayers at KPP Pratama West Denpasar as respondents with a total of 100 respondents. The data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis using the SPSS program. The research results show that the implementation of e-billing and e-filing can increase taxpayer compliance at KPP Pratama West Denpasar.*

Keywords: E-Billing; E-Filing; Taxpayer Compliance

Artikel dapat diakses : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 34 No. 1  
Denpasar, 30 Januari 2024  
Hal. 240-251

DOI:

10.24843/EJA.2024.v34.i01.p18

PENGUTIPAN:

Dewi, N. N. S. R. T. (2024).  
Implementasi Sistem  
Elektronik dalam  
Meningkatkan Kepatuhan  
Wajib Pajak. *E-Jurnal  
Akuntansi*, 34(1), 240-251

RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:  
20 Desember 2023  
Artikel Diterima:  
25 Januari 2024

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin berkembang pesat yang ditandai dengan munculnya berbagai platform digital yang digunakan untuk memudahkan berbagai bidang pekerjaan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan termasuk pelayanan pajak. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang terbesar, sehingga diperlukan upaya agar wajib pajak memiliki kepatuhan dalam membayar pajak. Penerimaan pajak yang tinggi akan menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi bagi anggaran nasional (Andrejovská & Puliková, 2018). Data pendapatan negara beserta sumbernya dari tahun 2021 hingga 2022 disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Data Pendapatan Negara dan Sumbernya Tahun 2021-2022**

Sumber pendapatan	Tahun 2021	%	Tahun 2022	%
Pajak	1.547.841,10	76,96	1.924.937,50	78,99
Bukan Pajak	458.493,00	22,79	510.929,60	20,97
Hibah	5.013,00	0,25	1.010,70	0,04
Jumlah	2.011.347,10	100	2.436.877,80	100

*Sumber:* Data BPS, 2023

Pada Tabel 1, dapat dilihat bahwa sumber penerimaan negara berasal dari tiga sumber, yaitu penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah. Dari ketiga sumber pendapatan tersebut, pajak merupakan sumber pendapatan terbesar, dimana pada tahun 2021 penerimaan dari pajak mencapai 76,96% dan pada tahun 2022 mencapai 78,99%. Nilai ini jauh lebih tinggi dibandingkan dengan sumber pendapatan lainnya. Pendapatan negara tersebut akan digunakan untuk pembiayaan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Oleh karena itu, penting untuk menjaga penerimaan negara, khususnya penerimaan pajak sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam melakukan pembayaran pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak tergantung pada bagaimana pengelolaan dan penggunaan penerimaan pajak (Doerrenberg, 2015). Pemungutan pajak mengandalkan kepatuhan sukarela wajib pajak (Mikesell and Birskyte, 2007). Ketidakepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak adalah masalah global yang berkembang secara konsisten yang perlu segera ditangani. Namun Tilahun (2019) menyatakan tidak banyak alasan yang ditemukan mengenai mengapa orang mematuhi atau tidak mematuhi kewajiban pajak mereka.

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar penerimaan pajak dapat terealisasi sebagaimana mestinya, salah satu cara yang dilakukan pemerintah adalah dengan menyediakan pelayanan yang mudah dan murah bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada era digital yang semakin berkembang, teknologi informasi telah masuk ke berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam administrasi perpajakan. Pemerintah menyediakan layanan berbasis teknologi untuk memudahkan pengguna layanan perpajakan. Penelitian Masunga et al. (2020) menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan sistem e-tax memiliki pengaruh besar pada kepatuhan pajak, sementara kualitas layanan dan informasi secara signifikan mempengaruhi

keinginan untuk menerima dan memanfaatkan sistem e-tax, yang mengarah pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penggunaan sistem elektronik di bidang perpajakan membawa sejumlah manfaat, antara lain pengurangan biaya administrasi, peningkatan transparansi, dan peningkatan kepatuhan pajak. Sistem elektronik perpajakan adalah sistem administrasi perpajakan terkomputerisasi yang dirancang khusus untuk menangani administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran, penilaian, pengajuan pengembalian dan pemrosesan klaim, serta pengembalian dana (Monica et al., 2017). Sistem elektronik perpajakan juga dapat membantu mengurangi peluang penipuan pajak, mempercepat proses, dan menyediakan layanan yang lebih mudah digunakan bagi wajib pajak. Menurut (Rysaka, 2014), penggunaan sistem elektronik perpajakan dapat memudahkan perhitungan pajak yang dilakukan secara cepat dan tepat serta memudahkan pelaporan pajak sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pengguna. Dayana and Vinithamani (2019) menyatakan layanan web memainkan peranan penting dalam memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran tanpa harus mendatangi tempat pembayaran.

Dalam pelayanan perpajakan, pemerintah meluncurkan sistem elektronik berupa e-billing dan e-filing untuk mengoptimalkan pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. E-billing digunakan untuk mengirim dan membayar tagihan pajak secara elektronik dan e-filing digunakan untuk pelaporan pajak secara elektronik. E-billing dan e-filing adalah dua konsep yang telah mengubah layanan pajak secara signifikan. E-billing dan e-filing telah mengurangi kendala fisik yang terkadang menyebabkan wajib pajak enggan mematuhi kewajiban pajak mereka. Wajib pajak dapat dengan mudah mengakses dan mengelola dokumen perpajakannya dari mana saja, menghindari keterlambatan atau kesulitan dalam mengisi formulir serta membantu membayar pajak tepat waktu. Namun sistem elektronik sering dikaitkan dengan masalah keamanan data. Seperti penelitian Lai et al. (2004) yang menunjukkan bahwa praktisi pajak di Malaysia memiliki niat yang besar untuk menggunakan sistem e-filing, tetapi mereka khawatir tentang keamanannya, sehingga sangat penting bagi penyedia sistem untuk memastikan keamanan sistem elektronik yang digunakan. E-billing dan e-filing mengutamakan keamanan data dan perlindungan privasi. Otoritas pajak dan penyedia layanan pajak berinvestasi dalam sistem keamanan tinggi untuk melindungi informasi pajak sensitif wajib pajak.

Sistem perpajakan online dengan cepat menggantikan sistem pelaporan pajak berbasis kertas yang menjanjikan banyak keuntungan dibandingkan metode tradisional, dimana sistem ini menjanjikan proses yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, dan peningkatan efisiensi (Pant et al, 2004). E-billing dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai sarana pembayaran pajak melalui media elektronik dengan kode billing. E-billing, atau penagihan elektronik, mengacu pada proses pengiriman dan penerimaan tagihan atau faktur secara elektronik, yang menggantikan penggunaan tagihan fisik atau kertas. Ini adalah salah satu penggunaan teknologi informasi untuk mengotomatisasi dan menyederhanakan proses pengelolaan tagihan. Tagihan pada e-billing berisi informasi tentang transaksi atau layanan yang diberikan, termasuk rincian biaya, tanggal jatuh tempo, dan instruksi pembayaran. Selain efisiensi waktu, e-billing juga dapat berkontribusi terhadap lingkungan, yaitu mengurangi dampak lingkungan dari

pengurangan penggunaan kertas. Dengan penyampaian tagihan pajak berbasis e-billing, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

E-filing yang digunakan untuk penyampaian SPT mengacu pada penggunaan sistem elektronik atau platform online yang disediakan otoritas pajak untuk menyampaikan SPT secara elektronik. Dalam e-filing, wajib pajak mengisi formulir SPT secara elektronik menggunakan perangkat lunak atau platform yang disediakan oleh otoritas pajak. Informasi yang dimasukkan mencakup data tentang pendapatan, pengeluaran, kredit pajak, dan elemen lain yang relevan dengan perhitungan pajak. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-02/PJ/2019 menyebutkan bahwa setiap wajib pajak wajib menyampaikan SPT secara online melalui E-filing. Namun meskipun e-filing telah diwajibkan dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak, ternyata masih sangat sedikit wajib pajak yang menggunakan e-filing dalam pelaporan pajaknya. Begitu juga dengan penggunaan e-billing dalam menerima tagihan pajak. Tabel 2 menyajikan data jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Denpasar Barat) serta jumlah wajib pajak yang telah menggunakan e-billing dan e-filing.

**Tabel 2. Data Jumlah Wajib Pajak Terdaftar, Pengguna E-billing dan E-filing di KPP Pratama Denpasar Barat**

Tahun	Jumlah WPOP terdaftar	Jumlah pengguna Penagihan elektronik	%	Jumlah pengguna Pengarsipan elektronik	%
2018	130.361	9.619	7,38	36.312	27,85
2019	135.025	10.641	7,88	38.061	28,19
2020	140.371	9.254	6,59	37.520	26,73
2021	143.328	8.867	6,19	36.219	25,27

*Sumber:* KPP Pratama Denpasar Barat, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 2, jumlah wajib pajak yang menggunakan e-billing selama tahun 2018-2021 kurang dari 10% dan wajib pajak yang menggunakan e-filing selama tahun 2018-2021 kurang dari 30%. Padahal e-billing dan e-filing sudah diperkenalkan mulai tahun 2007 dan resmi beroperasi pada tahun 2015. Namun pada kenyataannya jumlah wajib pajak yang menggunakan kedua sistem elektronik tersebut masih sangat sedikit. Fakta ini tentu tidak sesuai dengan tujuan penerapan sistem elektronik yang diinginkan pemerintah, yaitu untuk memudahkan para wajib pajak. Jika wajib pajak merasa dimudahkan dengan kehadiran sistem elektronik tersebut, seharusnya mereka akan memanfaatkan kedua sistem tersebut secara maksimal. Namun kenyataannya justru sebaliknya. Sehingga fakta tersebut menimbulkan pertanyaan apakah penerapan E-billing dan E-filing dapat diterima oleh masyarakat luas atau tidak, serta apakah penerapan kedua sistem elektronik ini dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Otoritas pajak telah berinvestasi tinggi pada sistem elektronik yang digunakan, sehingga harus dapat memenuhi prinsip akuntansi yaitu prinsip matching, dimana biaya yang

dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang diterima. Oleh karena itu perlu untuk dilakukan penelitian apakah penerapan e-billing dan e-filing dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang merupakan model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi dalam pekerjaan mereka. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wajib pajak dan teknologi informasinya adalah e-billing dan e-filing. Teori TAM dalam penelitian ini menjelaskan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-billing dan e-filing. TAM berfokus pada dua variabel utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi, yaitu persepsi kepuasan pengguna dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kepuasan pengguna mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan produktivitas atau kinerja mereka dalam konteks tertentu. Jika seseorang percaya bahwa teknologi akan menguntungkan mereka, mereka lebih cenderung menerima teknologi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan mudah dan tidak rumit. Semakin individu percaya bahwa teknologi mudah digunakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk menerima teknologi itu.

Pemerintah telah melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi dan meluncurkan e-billing. Sari (2021) menyatakan bahwa sistem e-billing adalah cara membayar pajak secara elektronik menggunakan kode billing yang diterbitkan melalui sistem billing pajak tanpa perlu membuat surat setoran pajak (SSP) secara manual. E-billing diluncurkan dengan tujuan membantu masyarakat mengelola tagihan pajaknya secara elektronik sehingga kepatuhan juga meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) menyatakan bahwa penerapan e-billing mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dwitrayani (2020) yang menyatakan bahwa penerapan e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Denpasar. Denison et al (2013) menyatakan pembayaran elektronik pajak dan retribusi negara dapat meningkatkan efisiensi pemerintah dan meningkatkan kepuasan warga negara. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Penerapan e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan dalam hal penyusunan dan penyampaian laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak (Arifin dan Syafii, 2019). E-filing diluncurkan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Menurut Dwitrayani (2020), penggunaan sistem e-filing yang semakin tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Rusdi (2019) menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ersania & Merkusiwati (2018) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian

Pradnyana dan Prena (2019) juga menyatakan bahwa penerapan e-billing dan penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oktaviani et al (2019) menyatakan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Indah dan Setiawan, 2020) menyatakan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Penerapan sistem e-filing memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Obert et al (2018) juga menyatakan bahwa sistem administrasi elektronik mempengaruhi kepatuhan pajak. Persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan e-filing dan berpengaruh positif terhadap kesediaan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan (Saptono et al, 2023). (Putra dan Setiawan, 2020) menyatakan penerapan sistem e-filing secara statistik mampu memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

#### **METODE PENELITIAN**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Denpasar Barat. Penyebaran kuesioner dilakukan secara offline dan online melalui google form. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik incidental sampling sampai jumlah sampel terpenuhi. Jumlah sampel yang digunakan ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh total 100 sampel.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan e-billing dan penerapan e-filing. Menurut Rusdi (2019), indikator yang digunakan untuk mengukur penerapan e-billing dan e-filing adalah ramah pengguna, efektivitas, dan kegunaan. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Rusdi (2019), indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan untuk mendaftar ke kantor pajak, kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu, serta kepatuhan dalam membayar pajak dengan benar.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS sebagai alat analisis. Sebelum menguji dan menganalisis data menggunakan model analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik sehingga dapat digunakan sebagai alat estimasi yang tidak bias dan memenuhi persyaratan BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) sehingga hasil perhitungannya dapat diinterpretasikan secara efisien dan akurat.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan kuesioner dalam penelitian ini valid karena setiap item pernyataan dari variabel penerapan e-billing, penerapan e-filing dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,3 yang disajikan pada Tabel 3. Uji reliabilitas menunjukkan

bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel karena nilai Cronchbach alfa dari masing-masing variabel dalam penelitian ini di atas 0,6 yang disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Nilai koefisien korelasi	Nilai Cronchbach alfa
E-Billing	0,627	0,838
E-filing	0,595	0,702
Kepatuhan Wajib Pajak	0,631	0,762

Sumber: Data penelitian, 2023

Uji asumsi klasik diperlukan sebelum dilakukan uji regresi linier berganda. Hasil uji asumsi klasik disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Keterangan	Indikator	
Uji Normalitas	<i>Sig (2-Tailed)</i>	0,200
Uji Multikolinieritas	Tolerance X <sub>1</sub>	0,739
	Tolerance X <sub>2</sub>	0,739
	VIP X <sub>1</sub>	1,354
	VIP X <sub>2</sub>	1,354
	Uji Heteroskedastisitas	X1
	X2	0,866

Sumber: Data penelitian, 2023

Hasil uji asumsi klasik pada Tabel 4 menunjukkan bahwa uji normalitas dengan uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai Sig (2-Tailed) adalah 0,200, dimana nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel penerapan e-billing dan penerapan e-filing memiliki nilai VIF di bawah 10 dan nilai Tolerance di atas 0,10. Artinya tidak terjadi multikolinieritas antara variabel penerapan e-billing dengan penerapan e-filing. Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel penerapan e-billing dan penerapan e-filing masing-masing memiliki nilai lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Analisis Data**

Variabel	Unstandardized B	Sig
(Constant)	3,336	0,001
<i>E-billing</i>	0,099	0,008
<i>E-filing</i>	0,656	0,000

Sumber: Data penelitian, 2023

Uji hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian dengan analisis regresi linier berganda pada Tabel 5 menunjukkan nilai signifikansi (Sig.t) variabel penerapan e-billing adalah 0,008, yaitu lebih kecil dari  $\alpha = (0,05)$  dengan koefisien

regresi 0,099 dengan tanda positif, yang berarti penerapan e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat, sehingga H1 diterima. Pengaruh positif antara penerapan e-billing dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengidentifikasi bahwa penerapan e-billing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan adanya e-billing, akan membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, khususnya membayar pajak. Dengan kemudahan teknologi pajak, wajib pajak akan lebih mudah menerima tagihan dan membayar pajak. Hal ini sejalan dengan tujuan peluncuran e-billing oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu untuk mempermudah pembayaran pajak secara online karena pembayaran pajak dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Selain itu, e-billing juga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pencatatan yang mungkin terjadi karena transaksi dilakukan secara real time. Penerapan e-billing dalam pembayaran pajak membantu wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dengan mudah, cepat dan akurat. Penggunaan teknologi perpajakan dalam penerapan e-billing memunculkan sikap sukarela wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka penerimaan dari pajak juga akan meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ersania (2018) yang menyatakan bahwa penerapan e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani et al (2019) yang menyatakan bahwa penerapan sistem e-Billing tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Uji hipotesis kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian dengan analisis regresi linier berganda pada Tabel 5 menunjukkan nilai signifikansi (Sig.t) variabel penerapan e-filing sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = (0,05)$  dengan koefisien regresi sebesar 0,656 dengan tanda positif, yang berarti penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat, sehingga H2 diterima. Pengaruh positif antara penerapan e-filing dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa penerapan e-filing dapat memudahkan wajib pajak dalam mengisi SPT secara online. Dengan menggunakan e-filing, wajib pajak orang pribadi akan lebih mudah mengisi SPT. Selain itu, pengisian SPT juga akan lebih cepat karena pengisian telah terkomputerisasi. Hal ini sejalan dengan tujuan peluncuran e-filing oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu penyampaian SPT dapat lebih cepat karena tidak ada batasan ruang dan waktu serta dapat mempercepat perhitungan karena mekanisme perhitungannya telah terkomputerisasi. Pengaruh positif antara e-filing dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan arti bahwa semakin baik penerapan e-filing, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Dengan adanya kemudahan yang diberikan pada penggunaan e-filing, wajib pajak merasa terbantu dalam mengisi dan menyampaikan SPT sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat dan penerimaan pajak oleh negara juga akan meningkat. Wajib Pajak yang menganggap bahwa e-filing bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat Wajib Pajak merasa puas menggunakan e-filing dan selanjutnya membuat Wajib Pajak semakin patuh (Agustiningsih, 2016). E-filing dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan masyarakat melaporkan pajaknya. Dengan kemudahan wajib pajak



dalam pelaporan, kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusdi (2019) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani et al (2019) yang menyatakan bahwa penerapan e-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, teori TAM digunakan untuk menjelaskan bahwa sistem e-billing dan e-filing yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak digunakan untuk memberikan keuntungan bagi wajib pajak yang ingin dengan mudah menerima tagihan, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara online tanpa perlu datang ke kantor pajak. Dengan kemudahan sistem administrasi, wajib pajak dapat menerima tagihan, membayar, dan melaporkan pajaknya dengan cepat dan mudah sehingga akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya karena telah merasakan kegunaan dan kemudahan teknologi perpajakan ini. Wajib pajak telah mengikuti himbuan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dorongan yang diberikan adalah modernisasi sistem perpajakan dengan meluncurkan implementasi e-billing dan e-filing. Baaj et al (2018) menyatakan bahwa sistem perpajakan elektronik dalam perpajakan dapat mengurangi penghindaran pajak. Hasil penelitian Saptono et al (2023) menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia terus meningkat hingga sekitar 70%, mencapai 84,07% pada tahun 2021, setelah diperkenalkan layanan e-Form. Sehingga temuan tersebut mendorong para pembuat kebijakan perpajakan dan penyedia layanan perpajakan elektronik untuk meningkatkan layanan mereka sehingga meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan penjelasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan, yaitu penerapan e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Denpasar Barat. Dengan penerapan e-billing, dapat membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara online sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat juga akan meningkat. Penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Dengan penerapan e-filing, dapat memudahkan wajib pajak untuk mengisi dan melaporkan SPT secara online sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat juga akan meningkat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, sehingga untuk penelitian berikutnya disarankan untuk melakukan penyempurnaan seperti menambahkan variabel lain, di luar variabel sistem elektronik, karena penelitian ini hanya berfokus pada penerapan sistem elektronik di bidang perpajakan. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan alat analisis lain seperti PLS atau AMOS. Penelitian berikutnya dapat mengembangkan topik penelitian dengan membandingkan penerapan sistem elektronik perpajakan di Indonesia dengan negara lain.

## REFERENSI

- Andrejovska, A. and Pulikova, V. (2018). Tax Revenues in the Context of Economic Determinants. *Montenegrin Journal of Economics*. 14(1), 133-141. <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2018.14-1.10>
- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 5(2). <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/viewFile/11729/8421>
- Arifin, SB. dan Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5 (1), 9-21. <http://dx.doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Baaj, QMA. Marshedi, AAS. and Al-Laban, DAA. (2018). The Impact of Electronic Taxation on Reducing Tax Evasion Methods of Iraqi Companies Listed In the Iraqi Stock Exchange. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 22(4). <https://www.abacademies.org/articles/the-impact-of-electronic-taxation-on-reducing-tax-evasion-methods-of-iraqi-companies-listed-in-the-iraqi-stock-exchange-7445.html>
- BPS Homepage, <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>, last accessed 2023/10/21.
- Davis, FD. (1986). A technology acceptance model for empirical testing new and-user information system: Theory and result. *Dissertation*. Massachusetts institute of technology.
- Dayana, MF. and Vinithamani, B. (2019). E - Tax Information System. *International Journal of Scientific Research in Computer Science, Engineering and Information Technology*, 5 (1). <https://doi.org/10.32628/CSEIT195145>
- Denison, DV. Hackbart, M. and Yusuf, JE. (2013). Electronic Payments for State Taxes and Fees. *Public Performance & Management Review*, 36 (4). <https://doi.org/10.2753/PMR1530-9576360406>
- Doerrenberg, P. (2015). Does the use of tax revenue matter for tax compliance behavior?. *Economics Letters*, 128, 30-34. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2015.01.005>
- Dwitrayani, MC. (2020). Pengaruh Penerapan E-billing System, E-Filing System Dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Umkm di Kota Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi*, 10 (2), 150-163. <https://doi.org/10.36733/juara.v10i2.1342>
- Ersania, GAR. dan Merkusiwati, NKLA. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22 (3), 1882-1908. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i03.p09>
- Indah, NPIP. and Setiawan, E. (2020). The Effect of Tax Awareness, Taxation Sanctions, and Application of E-Filing Systems In Compliance With Personal Taxpayer Obligations. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4 (3), 440-446. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2020/03/ZZD2043440446.pdf>

- Lai, MO, Siti, NS. Meera, A. (2004). Tax Practitioners and the Electronic Filing System: An Empirical Analysis. *eJournal of Tax Research*, 2(1). <https://www.semanticscholar.org/paper/Tax-Practitioners-and-the-Electronic-Filing-System%3A-Lai-Obid/98099fae727136f8223a7e08c87622b213cff8cc>
- Masunga, FJ. Mapesa, HJ. and Nyalle, MA. (2020). Quality of E-Tax System and its Effect on Tax Compliance (Evidence from Large Taxpayers in Tanzania). *International Journal of Commerce & Finance*, 6(2). [https://ijcf.ticaret.edu.tr/index.php/ijcf/article/view/209/pdf\\_132](https://ijcf.ticaret.edu.tr/index.php/ijcf/article/view/209/pdf_132)
- Mikesell, JL. and Birskyte, L. (2007). The Tax Compliance Puzzle: Evidence from Theory and Practice. *International Journal of Public Administration*, 30(10), 1045-1081. <https://doi.org/10.1080/01900690701221423>
- Monica, FW. Makokha, EN. and Namusonge, GS. (2017). Effects of Electronic Tax System on Tax Collection Efficiency in Domestic Taxes Department of Kenya Revenue Authority, Rift Valley Region. *European Journal of Business and Management*, 9(17), 51-58. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/37371/38452>
- Obert, S. Rodgers, K. Tendai, MJ. and Desderio, C. (2018). Effect of e-tax filing on tax compliance: A case of clients in Harare, Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, 12(11), 338-342. <http://dx.doi.org/10.5897/AJBM2018.8515>
- Oktaviani, RM. Wahono, RSC. and Hardiningsih, P. (2019). The Electronic Systems and Taxpayer Compliance. *Jurnal Akuntansi*, 23 (01), 143-159. <https://doi.org/10.24912/ja.v23i1.468>
- Pant, V. Stiner, MS. and Wagner, WP. (2004). E-Taxation-An Introduction to the Use of TaxXML for Corporate Tax Reporting. *Journal of Electronic Commerce in Organizations (JECO)*, 2(1). <https://doi.org/10.4018/jeco.2004010103>
- Pradnyana, IBP. dan Prena, GD. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 18 (1), 56-65. <https://doi.org/10.22225/we.18.1.993.56-65>
- Putra, INA. and Setiawan, E. (2020). The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxation Understanding, and Application of E-Filling System on Corporate Taxpayer Compliance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(2), 219-224. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2020/02/ZD2042219224.pdf>
- Rysaka, N. (2014). Penerapan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 2 (3), 420-425. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/401>
- Rusdi, A. 2019. Pengaruh E-Registration, Penerapan E-filing, Penerapan E-billing, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak

- yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan).  
*Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Negeri Semarang.
- Saptono, PB. Hodzi, S. Khozen, I. Mahmud, G. Pratiwi, I. Purwanto, D. Aditama, MA. Haq, N. and Khodijah, S. (2023). Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention: The Mediating Role of User Satisfaction. *Informatics*. 10 (22). <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Sari, RRN. (2019). Pengaruh Penerapan E-filing, Penerapan E-billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri. *Ekuivalensi*, 5 (1), 157-170. <https://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/245/186>
- Sari, NW. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi AKsus pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya*, 1 (1), 47-59. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/25/26>
- Tilahun, M. (2019). Determinants of Tax Compliance: a Systematic Review. *Economics*, 8(1), 1-7. <https://doi.org/10.11648/j.eco.20190801.11>