

**PENGARUH PENERAPAN *E-REGISTRATION*, *E-FILLING*, *E-BILLING* DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI
KPP PRATAMA DEMAK**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh:

Nurana Fatmawati

NIM: 31401800127

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

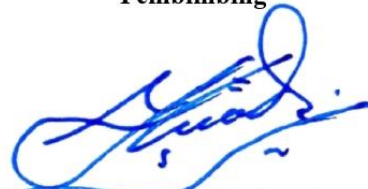
**PENGARUH PENERAPAN *E-REGISTRATION*, *E-FILLING*, *E-BILLING*
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA DEMAK**

Disusun Oleh:
Nurana Fatmawati
NIM: 31401800127

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 22 Mei 2023

Pembimbing



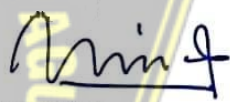
Khoirul Fuad, SE., M.Si., Ak., CA

NIK.211413023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**PENGARUH PENERAPAN *E-REGISTRATION*, *E-FILLING*, *E-BILLING*
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA DEMAK****Disusun oleh:****Nurana Fatmawati****NIM: 31401800127**

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal 09 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji**Pembimbing**
Khoirul Fuad, SE., M.Si
NIK.211413023**Penguji I**
Dr. Winarsih, SE., M.Si
NIK. 211415029**Penguji II**
Naila Najihah, ES., M.Sc
NIK.211418029

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi Tanggal 09 Juni 2023

Ketua Program Studi Akuntansi

Provita Wijayanti, S.E., M.Si., AK.,CA
NIK.21140301
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Nama : Nurana Fatmawati
NIM : 31401800127
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “**Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filling, E-Billing dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Demak**” merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur *plagiarisem* dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam penelitian ini.

Semarang, 09 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Nurana Fatmawati
NIM. 31401800127

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurana Fatmawati

NIM : 31401800127

Program studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Alamat asal : Buko RT 01/RW 07 Wedung Demak Jawa Tengah

No. HP/Email : 081225775128 / nuranafatmawati0201@gmail.com

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-Filling*, *E-Billing* dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Demak**” dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Unissula serta memberikan hak bebas royalti non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pengkalan data dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisem dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 09 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Nurana Fatmawati

NIM. 31401800127

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Salah satu tujuan pendidikan adalah mengajarkan hidup itu berharga”

(Abraham H. Maslow)

PERSEMBAHAN

Atas keberhasilan Skripsi ini, saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT
2. Dosen Pembimbing
3. Kedua Orang Tua saya
4. Teman – teman saya

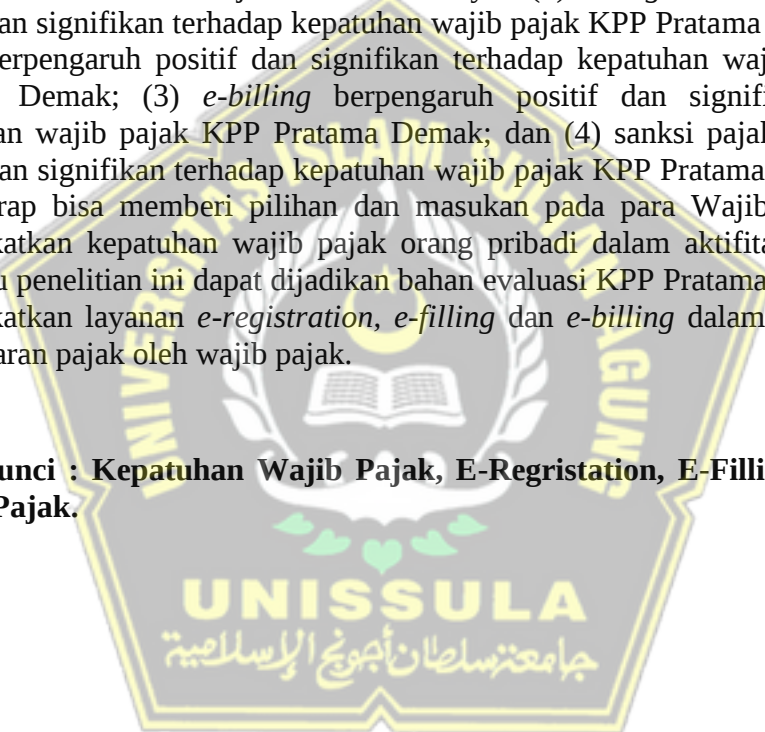


ABSTRAK

Penelitian ini ialah jenis *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari riset ini ialah guna menganalisa pengaruh penerapan *e-regristation*, *e-filling*, *e-billing* dan Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Demak. Riset ini memakai data primer berupa kuesioner yang disebarakan ke beberapa responden. Teknik pengambilan sampel dalam riset ini yaitu *purposive sampling*, dimana sampel penelitian diambil berdasarkan kriteria tertentu. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 orang wajib pajak orang pribadi yang aktif di KPP Pratama Demak.

Hasil riset menunjukkan bahwasanya: (1) *e-Regristation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Demak; (2) *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Demak; (3) *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Demak; dan (4) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Demak. Riset ini diharap bisa memberi pilihan dan masukan pada para Wajib Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam aktifitas perpajakan, selain itu penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi KPP Pratama Demak untuk meningkatkan layanan *e-registration*, *e-filling* dan *e-billing* dalam memudahkan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, E-Regristation, E-Filling, E-Billing, Sanksi Pajak.

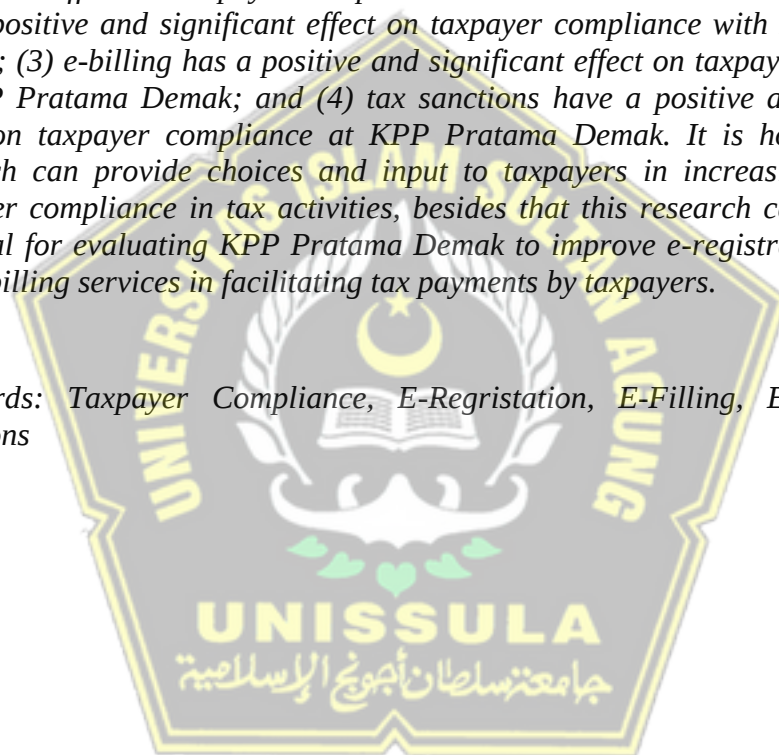


ABSTRACT

This research is a field research with a quantitative approach. The purpose of this study was to analyze the effect of the application of e-registration, e-filling, e-billing and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers registered at KPP Pratama Demak. This study uses primary data in the form of questionnaires distributed to several respondents. The sampling technique in this study was using a purposive sampling technique, where the research sample was taken based on certain criteria. The number of samples used is 100 individual taxpayers who are active at KPP Pratama Demak.

The results of the study show that: (1) e-Registration has a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak; (2) e-filling has a positive and significant effect on taxpayer compliance with KPP Pratama Demak; (3) e-billing has a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak; and (4) tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak. It is hoped that this research can provide choices and input to taxpayers in increasing individual taxpayer compliance in tax activities, besides that this research can be used as material for evaluating KPP Pratama Demak to improve e-registration, e-filling and e-billing services in facilitating tax payments by taxpayers.

Keywords: Taxpayer Compliance, E-Regristation, E-Filling, E-Billing, Tax Sanctions



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah memberi rahmat dan inayah-Nya sehingga peneliti ini bisa menyelesaikan dalam penyusunan skripsi **“Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-Filling*, *E-Billing* Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Demak”**. Penulis menyadari bahwasanya selama penyusunan skripsi banyak memperoleh arahan, dukungan, dan motivasi dari beberapa pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Provita Wijayanti, S.E., M.Si., CA selaku Ketua Jurusan Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Khoirul Fuad, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan baik dan memberi masukan sehingga penelitian yang dilakukan membuahkan hasil yang maksimal.
4. Seluruh Dosen dan Staf pengajar fakultas ekonomi universitas islam sultan agung semarang yang telah memberi ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
5. Bapak, ibu dan adik saya yang sudah memberi semangat dan membantu selama penulis berkuliah di universitas islam sultan agung semarang.
6. Semua teman dan sahabat saya yang telah memberikan semangat dan dukungan.

7. Seluruh pihak lain yang telah membantu menyelesaikan usulan penelitian untuk skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan yang diberikan.

Penulis sadar jika penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan sebab adanya keterbatasan. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi siapapun yang membaca.



Semarang, 09 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,

Nurana Fatmawati
NIM. 31401800127

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	9
2.1.2 Teori Atribusi	11

2.2 Variabel – Variabel Penelitian.....	14
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	14
2.2.2 <i>E – Registration</i>	20
2.2.3 <i>E – Billing</i>	23
2.2.4 <i>E – Filling</i>	25
2.2.5 Sanksi Pajak.....	29
2.3 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3.1 Pengaruh Penerapan <i>e-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	32
2.3.2 Pengaruh Penerapan <i>e-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	33
2.3.3 Pengaruh Penerapan <i>e-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	35
2.3.4 Pengaruh Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	36
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.5.1 Pengaruh Penerapan <i>e-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	38
2.5.2 Pengaruh Penerapan <i>e-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	39
2.5.3 Pengaruh Penerapan <i>e-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	40

2.5.4 Pengaruh Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel	43
3.3 Sumber dan Jenis Data	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	46
3.5.1 Variabel Dependen	46
3.5.2 Variabel Independen.....	47
3.6 Teknik Analisis.....	51
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	52
3.6.2 Uji Kualitas Data	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	52
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.6.5 Uji Kebaikan Model	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	57
4.1.1 Identitas Responden Menurut Umur Responden	58
4.1.2 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	59
4.1.3 Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	59

4.1.4	Identitas Responden Menurut Pekerjaan.....	60
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.3	Uji Kualitas data	65
4.3.1	Uji Validitas	65
4.3.2	Uji Reliabilitas	67
4.4	Uji Asumsi Klasik	68
4.4.1	Uji Normalitas.....	68
4.4.2	Uji Multikolinearitas	69
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.6	Uji Kelayakan Model.....	73
4.6.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	73
4.6.2	Koefisien Determinasi (R ²)	74
4.6.3	Pengujian Hipotesis.....	74
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
4.7.1	Pengaruh Penerapan <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	76
4.7.2	Pengaruh Penerapan <i>e-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	78
4.7.3	Pengaruh Penerapan <i>e-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	79
4.7.4	Pengaruh Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	81

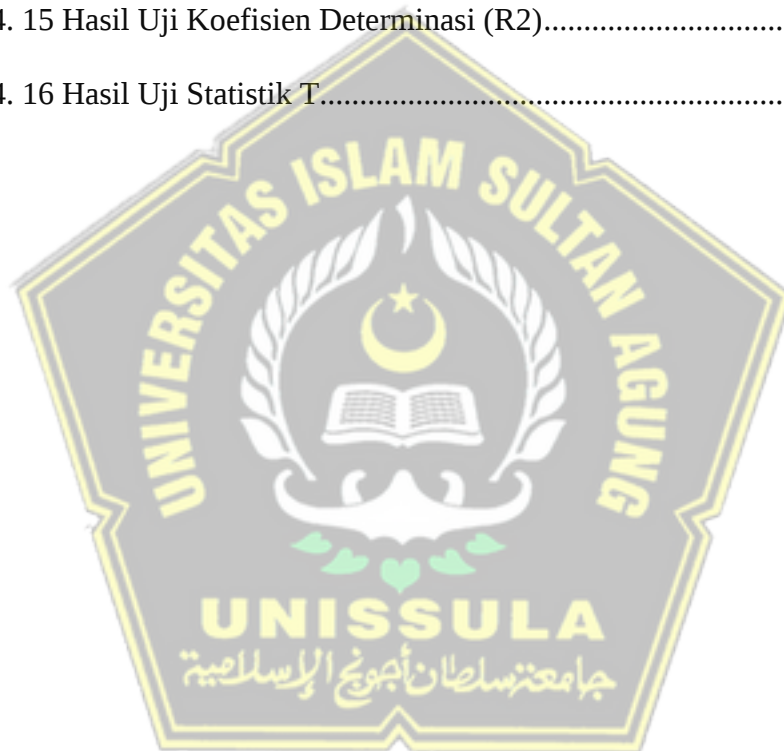
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Implikasi	84
5.3 Keterbatasan Penelitian	85
5.4 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Tingkat Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Demak	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Penerapan e-Registrastion Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	33
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Penerapan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Penerapan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	35
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	46
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator	50
Tabel 4. 1 Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	57
Tabel 4. 2 Umur Responden.....	58
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	59
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden	60
Tabel 4. 6 Jenjang Interval	61
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen	66

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	71
Tabel 4. 13 Model Persamaan Regresi.....	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistik F	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
Tabel 4. 16 Hasil Uji Statistik T.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Probability Plot	69
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Scatterplot.....	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

APBN tiap tahunnya sebagian besar dipengaruhi oleh pajak. Penerimaan pajak ialah sumber utama pendapatan negara yang dipergunakan untuk mendukung pembiayaan APBN (Kartikaputri, 2013). Pada saat ini, pemerintah sedang berupaya meningkatkan sumber pendanaan untuk pembangunan dalam negeri melalui pajak (Fauziati & Syahri, 2016). Penerimaan pajak ini akan meningkatkan kesejahteraan rakyat (Indrawan et al., 2015).

Pratami et al., 2017 mengungkapkan bahwasanya Penerimaan pajak mempunyai andil signifikan dalam meningkatkan kekayaan negara, sehingga Ditjen Pajak bekerja keras untuk meningkatkan penerimaan di sektor pajak. Secara umum, pajak ialah kontribusi finansial yang diberikan oleh warga negara kepada kas negara sesuai dengan ketentuan UU, dan hal ini diatur dalam UU No. 28 Tahun 2007. Pajak ialah sumber pemasukan bagi utama negara yang dipergunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan dan berperan dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Pajak juga menjadi sumber pemasukan bagi pemerintah untuk memastikan keberlanjutan ekonomi (Tallaha, 2014). Kemajuan suatu negara akan terjadi peningkatan jika warga sebagai wajib pajak melaksanakan tanggung jawab mereka dalam membayar pajak.

Indonesia mengadopsi sistem pajak *self assessment* yang memberi keyakinan penuh kepada wajib pajak untuk membayar, menghitung serta melaporkan pajaknya secara mandiri. Hal ini menuntut keterlibatan aktif langsung dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya, sehingga bisa berperan dalam mendukung kelancaran jalannya pemerintahan. Menurut Fitria, 2010 kesadaran wajib yang kurang ini menjadi faktor yang menyebabkan lemahnya sistem *self assessment*, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan penerimaan pajak. Seringkali, wajib pajak tidak mematuhi kewajiban pajak karena menghadapi kesulitan dalam melaporkan dan membayar pajak. Namun, dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang, berbagai kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak tersebut bisa diatasi.

Kepatuhan wajib pajak mencakup aspek ketaatan, ketaatan patuh, serta pelaksanaan ketentuan pajak. Wajib pajak yang patuh ialah mereka yang mentaati tanggungan pajak sesuai dengan aturan dan UU yang ada dalam sistem perpajakan (Arifin & Syafii, 2019). Menurut (Pohan, A, 2017) mengungkapkan bahwasanya “Kepatuhan Perpajakannya dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Kepatuhan wajib pajak dan pelaporan yang akurat dan lengkap yaitu faktor krusial dalam mencapai target penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan mengalami peningkatan. Kepatuhan wajib pajak sangat penting sebab bisa meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi telah menjadi inovasi utama yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menerapkan sistem elektronik dengan harapan meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, mudah dan efisien serta meningkatkan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satunya pelayanan terkait dengan pajak dengan adanya portal DJP *online* merupakan sebuah layanan perpajakan digitalisasi yang dapat diakses melalui internet secara *real time*. Layanan perpajakan dalam DJP *online* tersebut semakin meningkatkan daya Tarik pengguna wajib pajak orang pribadi maupun badan untuk melakukan proses pemerintahan kewajiban perpajakan. Layanan DJP *online* pajak adalah proses yang cepat, aman, mudah dan gratis (Handayani & Rahmawati, 2018). Dilihat dari jumlah wajib pajak yang mengakses layanan pajak *online* meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun pasca diterbitkan layanan tersebut yang secara langsung berdampak pada penerimaan pajak.

E-Registration ialah bagian dari sistem pajak yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini memanfaatkan aplikasi berbasis perangkat keras yang terhubung melalui perangkat komunikasi data. Fungsinya adalah untuk mengelola proses mendaftar secara online oleh wajib pajak (Pratami et al., 2017). Hal ini dapat memudahkan para wajib pajak yang ingin mendaftar atau ingin merubah data wajib pajak dimanapun mereka berada. Dan hal ini diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam riset oleh Ersania & Merkusiwati (2018) mengungkapkan bahwasanya *E-Registration* berpengaruh pada Kepatuhan

Wajib Pajak. Sedangkan riset oleh Wulandari (2021) mengungkapkan bahwasanya *E-Registration* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

E-Billing ialah sebuah inovasi dalam sistem perpajakan yang memanfaatkan kode *billing* elektronik untuk membayar pajak. Kode *billing* tersebut ialah identifikasi untuk jenis transaksi pajak oleh wajib pajak. Sistem *E-Billing* ini mengeluarkan kode *billing* elektronik yang bisa dipergunakan untuk membayar dan menyetorkan pajak tanpa harus memakai surat setoran pajak (SPP), surat setoran bukan pajak (SSBP), dan Surat Setoran Pengambilan Belanja (SSPB) secara manual, seperti yang dipergunakan dalam *E-Billing* DJP. Hal ini bisa membuat mudah para wajib pajak yang ingin membayar dan menyetorkan pajak dimanapun mereka berada. Dan hal ini diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Pratami et al., 2017) menyatakan bahwa *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan menurut (Arifin & Syafii, 2019) menyatakan bahwasanya *E-Billing* tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Peraturan Ditjen Pajak No PER-1/PJ/2014, *E-Filling* ialah metode elektronik untuk mengirimkan SPT secara *online* melalui web resmi DJP. Terdapatnya *E-Filling* ini, diharap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT bisa meningkat, karena pelaporan SPT dapat dilakukan dengan mudah di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor pajak. (Ersania & Merkusiwati, 2018) mengungkapkan bahwasanya *E-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun menurut (Arifin & Syafii,

2019) menghasilkan temuan jika *E-Filling* tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Selain *E-System* menurut Bagus et al., 2017 ada faktor lain seperti Sanksi Pajak. Sanksi Perpajakan ialah hukuman yang harus dijalani bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan aturan pajak yang diberlakukan. Wajib pajak akan cenderung mematuhi kewajiban pajaknya bila mengetahui konsekuensi jika tidak membayar kewajiban pajaknya. Hal ini diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. (Nuraina & Savitri, 2017) mengungkapkan bahwasanya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh adanya sanksi pajak. Namun, menurut (I & Meiranto, 2017) menyatakan jika Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 1. 1 Data Tingkat Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Demak

No	Tahun	WP yang Terdaftar (a)	WP yang Melaporkan SPT (b)	WP yang Tidak Melaporkan SPT (c)	Tingkat Kepatuhan WP ($b/a \times 100\%$)
1.	2016	53.843	37.560	18.465	67,76%
2.	2017	36.238	41.547	2.968	114,65%
3.	2018	39.404	40.921	1.003	103,85%
4.	2019	43.627	42.740	3.585	97,97%
Jumlah		173.112	162.768	26.021	94,02%

Sumber : KPP Pratama Demak, 2021

Data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak pada tabel diatas, dari tahun 2016 s.d 2019 terdapat sebanyak 173.112 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Tapi, hanya 162.768 wajib pajak yang melaporkan SPT. Hal ini berarti jika kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak hanya sebesar 97,97%. Data lain dari KPP tersebut juga menunjukkan

bahwasanya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi makin menurun dari tahun ke tahunnya.

Riset ini mengacu pada riset (Ersania & Merkusiwati, 2018) yang menganalisis “Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan menggunakan sampel 100 wajib pajak orang pribadi yang aktif. Perbedaan dalam riset ini ialah dengan menggunakan Sanksi Pajak. Dengan adanya penambahan variabel tersebut diharap bisa menjadikan wajib pajak patuh membayar pajak. Perbedaan lain dalam riset ini yaitu berobjek di KPP Pratama Demak karena Demak merupakan salah satu daerah yang memiliki tingkat kepatuhan dan kesadaran akan pajak yang tinggi, akan tetapi masyarakat demak kurang paham tentang cara menggunakan *E-System* yang telah dibuat oleh DJP sehingga dapat dijadikan objek pada penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, peneliti menghubungkan berbagai faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor tersebut meliputi penggunaan “*E-Registration*, *E-Billing*, *E-Filling* dan Sanksi Pajak”. Dari hal tersebut bisa disimpulkan bahwasanya rumusan masalah dari riset ini ialah “bagaimana pengaruh penerapan *E-Registration*, *E-Filling*, *E-Billing* dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, maka di dapatkan pernyataan riset diantaranya:

1. Bagaimana pengaruh penerapan *E – Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *E – Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak?
3. Bagaimana pengaruh penerapan *E – Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak?
4. Bagaimana pengaruh penerapan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari riset ini ialah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E – Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E – Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E – Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan riset ini diharap bisa mendatangkan manfaat berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, riset ini dapat dipakai sebagai pedoman bagi lembaga pendidikan tempat peneliti belajar atau peneliti yang akan meneliti lebih mendalam terkait dengan topik ini serta diharap dapat menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang pajak khususnya sistem administrasi perpajakan berbasis *online*, khususnya mengenai “penerapan *E-Registration*, *E-Billing*, *E-filling* dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya”.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak

Untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam usaha melakukan kewajiban pajak melalui pengisian *E-Registration*, *E-Filling*, *E-Billing* serta penerapan Sanksi Pajak sehingga bisa memengaruhi para wajib pajak untuk berinisiatif memenuhi kewajiban pajaknya.

b. Bagi Pemerintah

Melalui penelitian ini, diharapkan KPP Pratama Demak bisa meningkatkan kualitas layanan perpajakan dan memberi edukasi pada masyarakat agar mereka bisa mengakses informasi perpajakan secara komprehensif melalui sistem informasi elektronik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka dengan cara yang lebih efektif.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptence Model (TAM)*

Technology Acceptence Model (TAM) ialah suatu model yang dikembangkan oleh David F.D untuk menerangkan bagaimana pengguna dapat menerima dan mengadopsi penggunaan teknologi dalam aktivitas kerja mereka. Model ini adalah suatu jenis teori yang memakai pendekatan teori perilaku yang dipergunakan untuk mempelajari proses adopsi teknologi (Fatmawati, 2015). TAM merupakan teori yang diadaptasi dari TRA oleh Ajzen (1980) yang tujuan utamanya adalah memberi dasar langkah dari dampak pada suatu kepercayaan, sikap, dan niat.

TAM menjadi model yang sering dipakai dalam riset Teknologi Informasi sebab sifatnya yang mudah saat diimplementasikan. TAM dipergunakan untuk menerangkan bagaimana pengguna teknologi, termasuk Wajib Pajak, menerima dan mengadopsi penggunaan teknologi seperti “*e-registration*, *e-billing*, dan *e-filling*” dalam aktivitas mereka.

Berasal dari Teori TAM dapat dibentuk suatu kerangka pemikiran yang menggambarkan mengenai penerimaan setiap individu akan adanya penetapan teknologi yang dipandang mampu meningkatkan suatu kemudahan dan menyediakan berbagai manfaat bagi pemakainya (Kasriana & Indrasari, 2018). Teori ini dipergunakan untuk menggambarkan bahwasanya sistem teknologi yang dikembangkan oleh Ditjen Pajak memberi keuntungan bagi Wajib Pajak yang

ingin melakukan proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran kewajiban pajak secara *online* dengan mudah. Dengan kemudahan penggunaan sistem tersebut akan berdampak besar terhadap kepatuhan perpajakan.

Technology Acceptance Model (TAM) memiliki 5 faktor utama dalam menilai penerimaan teknologi yaitu : (Fatmawati, 2015)

a) *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan pengguna)

Dalam Davis (1989) hasil penelitiannya menghasilkan bahwa Persepsi kemudahan pengguna dapat diartikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa suatu sistem dapat mudah digunakan. Pengguna teknologi informasi meyakini bahwa menggunakan IT sangat mudah dalam pengoperasiannya (*comfortable*).

b) *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan sistem)

Persepsi kegunaan sistem dapat diartikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja. Dalam Davis (1989) berasumsi jika pengguna percaya bahwa sebuah sistem berguna bagi mereka, mereka cenderung akan memakainya, begitu pula sebaliknya.

c) *Attitude Towards Behavior* (sikap terhadap perilaku)

Menurut Davis (1989) sikap terhadap perilaku menjelaskan positif ataupun negatif dari seseorang bila harus menjalankan tindakan yang akan ditetapkan. Ada banyak sekali perilaku – perilaku yang dilakukan oleh manusia di luar kemauan kontrolnya. Perilaku tersebut dinamakan kewajiban, perilaku yang diwajibkan adalah perilaku yang bukan atas kemauannya sendiri melainkan karena memang tuntutan atau kewajiban dari kerja.

d) *Behavior Intention* (niat perilaku)

Niat perilaku adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Niat perilaku merupakan prediksi yang baik dari pengguna teknologi oleh pemakai sistem. Jika seseorang memiliki niat atau keinginan maka seseorang tersebut akan melakukan suatu perilaku.

e) *Actual Technology use* (pengguna teknologi sesungguhnya)

Dalam penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku merupakan pengguna sesungguhnya dari teknologi.

Berdasarkan faktor tersebut akan menjadi penentu sistem bisa diterima ataupun tidak, bila Wajib Pajak menganggap jika *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filling* mudah dipakai dan percaya jika memakai sistem itu bisa membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya (Pratama et al., 2019).

2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi ditemukan oleh Fritz Heider (1958) dan dikembangkan oleh Harold Kelley (1972) yang menyatakan bahwa teori atribusi menjelaskan perilaku seseorang bisa dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Ersania & Merkusiwati, 2018). Faktor internal berasal dari sikap, sifat-sifat tertentu, maupun aspek lainnya, sedangkan faktor eksternal berasal dari situasi maupun lingkungan pada luar individu yang bersangkutan.

Teori atribusi menjelaskan bagaimana seseorang memahami reaksi mereka terhadap peristiwa sekitar dengan mempertimbangkan alasan-alasan di balik kejadian tersebut. Dalam kehidupan sehari-hari, individu membentuk pemahaman

tentang orang lain dan situasi yang mempengaruhi perilaku mereka dalam konteks persepsi sosial. Pemahaman ini mencakup dua jenis atribusi, yaitu atribusi disposisional dan atribusi situasional. Atribusi disposisional berhubungan dengan faktor-faktor internal individu seperti kepribadian, persepsi diri, kemampuan, dan motivasi. Sementara itu, atribusi situasional berkaitan dengan faktor-faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi perilaku, seperti kondisi sosial, dll (Fred Luthans 2005).

Menurut Robbins and Judge (2008) dalam (Yanti, 2018) penentu apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh beberapa factor berikut:

1. Kekhususan

Kekhususan merujuk pada bagaimana seseorang menunjukkan perilaku dan kondisi yang berbeda. Jika perilaku tersebut dianggap sebagai perilaku yang umum, maka mungkin disebabkan oleh faktor internal individu. Namun, jika perilaku tersebut dianggap sebagai perilaku yang tidak umum, maka mungkin disebabkan oleh faktor eksternal atau situasional.

2. Konsensus

Konsensus menggambarkan sejauh mana individu yang menghadapi situasi yang serupa memberikan respon yang serupa pula. Jika terdapat konsensus rendah, maka perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal individu. Namun, bila terdapat konsensus tinggi, maka perilaku tersebut cenderung dipengaruhi oleh faktor eksternal atau situasional.

3. Konsistensi

Konsistensi merujuk pada konsistensi individu dalam menanggapi dengan cara yang sama. Jika perilaku tersebut konsisten, maka cenderung disebabkan oleh faktor internal individu. Sebaliknya, bila perilaku tersebut tidak konsisten, maka cenderung disebabkan oleh faktor eksternal atau situasional.

Menurut teori atribusi, terdapat 2 faktor yang menyebabkan kesalahan atribusi. Pertama, terdapat kecenderungan seseorang untuk mengabaikan faktor eksternal dan lebih mengutamakan faktor internal sebagai penyebab perilaku. Kedua, terdapat kecenderungan untuk mengaitkan faktor internal dengan kesuksesan, sementara faktor eksternal dihubungkan dengan kegagalan (Ersania & Merkusiwati, 2018).

Kepatuhan wajib pajak sangat relevan dengan teori atribusi, kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan sikap wajib pajak dalam memberi penilaian pada pajak (Masruroh, 2013). Teori atribusi menempatkan seseorang untuk memahami beberapa penyebab dari berbagai peristiwa yang telah terjadi, respon pada kejadian tersebut tergantung dengan sikap pandangan mengenai peristiwa tersebut (Ariyanto & Nuswantara, 2020).

Dalam teori atribusi, terdapat faktor internal yang bisa memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, yaitu sanksi pajak. Hal ini disebabkan oleh wajib pajak yang terpaksa berperilaku tertentu karena kondisi yang ada. Teori atribusi memiliki relevansi yang tinggi untuk menjelaskan fenomena tersebut, karena teori atribusi bisa dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan.

2.2 Variabel – Variabel Penelitian

2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut UU Perpajakan No 6 Tahun 1983 yang diperbarui dengan UU Perpajakan No 16 Tahun 2009 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, Wajib Pajak merujuk pada individu atau entitas, termasuk pembayar dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan aturan perundangan pajak yang ada.

Menurut UU No 16 Tahun 2009, Wajib pajak dibagi menjadi 2 golongan. Masing – masing golongan memiliki kategori sebagai berikut:

1 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Wajib pajak orang pribadi ialah setiap orang yang mempunyai penghasilan neto dalam 1 tahun pajak diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Wajib pajak orang pribadi memiliki 5 kategori sebagai berikut :

a). Orang Pribadi (Induk)

Ialah wajib pajak belum menikah dan suami sebagai kepala keluarga.

b). Hidup Berpisah (HB)

Ialah wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena hidup berpisah berdasarkan putusan hakim.

c). Pisah Harta (PH)

Ialah suami istri yang dikenakan pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan dan pendapatan harta secara tertulis.

d). Memilih Terpisah (MT)

Ilaahwanita kawin, selain kategori Hidup Berpisah dan Pisah Harta, yang dikenai pajak secara terpisah sebab memilih menjalankan hak dan memenuhi kewajiban pajaknya terpisah dari suaminya.

e). Warisan Belum Terbagi (WBL)

Sebagai suatu kesatuan, subjek pajak pengganti memiliki peran untuk menggantikan pihak yang seharusnya bertanggung jawab, dalam hal ini adalah ahli waris.

2 Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan merupakan suatu kumpulan orang ataupun kelompok yang bergabung dan bekerjasama dalam bentuk modal yang diwajibkan untuk terlibat dalam ketentuan perpajakan terlepas dari mereka melakukan usaha atau tidak melakukan usaha. Wajib pajak badan memiliki beberapa kategori yaitu sebagai berikut :

a). Badan

ialah sebuah entitas yang terdiri dari sekelompok individu yang membentuk sebuah kesatuan, baik dalam konteks menjalankan usaha ataupun tidak yang menjalankan usaha.

b). Joint Operation

Merupakan bentuk kerja sama operasi yang melaksanakan penyerapan Barang Kena Pajak atas nama bentuk kerja sama operasi.

c). Kantor Perwakilan Usaha Asing

Merupakan wajib pajak perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan perusahaan asing (*representative office/liaison office*) di Indonesia yang bukan Bentuk Usaha Tetap.

d). Bendahara

Merupakan bendahara pemeritahan yang membayar gaji, upah, tunjangan, dll dan diwajibkan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.

e). Penyelenggara Kegiatan

Merupakan pihak selain empat Wajib Pajak badan sebelumnya yang membayar imbalan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan.

Kepatuhan artinya mematuhi, taat ataupun tunduk pada aturan yang diberlakukan. Jadi kepatuhan wajib pajak ialah wajib pajak harus tunduk, taat dan patuh dalam menjalankan hak dan kewajiban pajak sesuai dengan UU pajak yang diberlakukan (Ersania & Merkusiwati, 2018). Persyaratan kepatuhan wajib pajak individu telah diatur dalam UU No 16 Tahun 2000 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”. Pasal 12 dalam UU tersebut menjelaskan kewajiban bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak sebagai berikut:

“(1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. (2) Jumlah pajak yang terhutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut perundang-undangan perpajakan”

Menurut Mardiasmo (2016) dalam (Kara, 2018) Wajib Pajak mempunyai berbagai kewajiban yang wajib dipatuhi sebagai Wajib Pajak yakni :

1. Melakukan pendaftaran untuk memperoleh NPWP.
2. Melaporkan kegiatan usaha agar dapat diakui sebagai PKP.
3. Menghitung pajak dengan akurat.
4. Mengisi SPT dengan data yang benar dan mengirimkannya tepat waktu ke Kantor Pelayanan Pajak.
5. Menjaga kepatuhan dalam mencatat keuangan.
6. Jika diminta, Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan pembukuan, pencatatan, dokumen, dan informasi yang diminta oleh otoritas pajak.
7. Jika diperiksa Wajib Pajak diwajibkan:
 - a. Menyajikan dokumen dan catatan pembukuan terkait pendapatan yang diperoleh, kegiatan usaha atau objek pajak.
 - b. Memberi izin untuk masuk ke lokasi yang diperlukan dan dapat memfasilitasi proses pemeriksaan.

Menurut Mardiasmo (2016) dalam (Kara, 2018) yang termasuk hak Wajib Pajak yakni :

1. Mengajukan *banding*.
2. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
3. Membetulkan dan menurahkan SPT yang sudah dimasukkan.
4. Mengajukan penundaan SPT.

5. Mengajukan penundaan angsuran dalam membayar pajak.
6. Mengajukan perhitungan pajak.
7. Meminta pengembalian pembayaran pajak.
8. Mengajukan pengurangan sanksi.
9. Memberikan kuasa kepada orang untuk melakukan kewajiban pajaknya.
10. Meminta bukti pemungutan pajak.

Faktor terpenting dalam merealisasikan penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, penerimaan pajak akan meningkat jika dibarengi dengan meningkatkannya kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak selaku penyelenggara Negara di bidang perpajakan, harus mampu menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan menjadikannya sebagai agenda utama agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab (Asiah et al., 2020).

Berdasar keputusan Keputusan Menkeu No.234 / KMK.03 /2003 tentang hal - hal yang harus dipenuhi oleh wajib pajak antara lain :

1. “Selama 2 tahun terakhir selalu tepat waktu dalam memberitahukan SPT.
2. Secara tidak berturut-turut dalam waktu 1 tahun pajak terakhir keterlambatan laporan SPT masa tidak terjadi lebih 3 masa pajak.
3. Keterlambatan penyampaian SPT masa tersebut tidak melewati batas laporan SPT masa pada masa pajak selanjutnya.
4. Semua jenis pajak terutang yang dimiliki tidak dalam masa menunggak.”

Menurut Sutedi (2011) dalam (Nuraina & Savitri, 2017) ada 2 jenis kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan formal dan materiil. Kepatuhan

Materiil ialah sebuah kondisi wajib pajak harus memenuhi seluruh ketentuan materiil perpajakan antara lain undang – undang perpajakan baik isi maupun jiwa. Kepatuhan formal termasuk dalam kepatuhan materiil. Sedangkan kepatuhan formal ialah kondisi wajib pajak harus memenuhi kewajiban pajaknya dengan formal dalam UU pajak.

Peningkatan kepatuhan ialah tujuan utama adanya reformasi pajak seperti yang dikatakan oleh Perry and Whalley (2005) dalam (Pratama et al., 2019), saat sistem perpajakan sebuah negara sudah maju maka pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan pajak. Menurut (Asiah et al., 2020) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka Wakil Menteri Keuangan memberikan strategi yang tujuannya guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

- 1) Memperbaiki pelayanan supaya Wajib Pajak dengan sukarela dapat membayar pajak, karena pada prinsipnya pajak Indonesia masih *self assessment*.
- 2) Meningkatkan jumlah tenaga pemeriksa di Direktorat Jenderal Pajak supaya dapat memperbaiki kualitas penegakan hukum.
- 3) Melakukan kegiatan sosialisasi maupun edukasi secara berkelanjutan yang berguna untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak.
- 4) Melakukan internalisasi nilai Kemenkeu untuk menguatkan integritas pegawai pajak saat bertugas.

Indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dipergunakan (Suryati, 2021) antara lain dapat dilihat dari :

1. Aspek ketepatan waktu, adalah pelaporan SPT harus dilaporkan tepat waktu sesuai ketentuan.
2. Aspek penghasilan wajib pajak, ialah kesediaan membayar angsuran PPh sesuai aturan yang diberlakukan.
3. Aspek pengenaan sanksi, yakni pembayaran tunggakan pajak harus berdasarkan Surat ketetapan Pajak (SPT) sebelum jatuh tempo.

2.2.2 *E – Registration*

E-Registration ialah sistem yang dipakai oleh wajib pajak untuk mendaftarkan pajak secara online yang merupakan bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Ditjen Pajak untuk mengelola pendaftaran wajib pajak (Kania et al., 2017). *E-Registration* digunakan calon wajib pajak untuk memperoleh NPWP, NPWP merupakan no seri yang dipergunakan kantor pajak untuk mengidentifikasi wajib pajak dan sebagai kartu tanda pengenal bagi wajib pajak (Sulistiyorini et al., 2017).

Aturan Ditjen Pajak No PER-02/PJ/2018 mengenai Prosedur Pendaftaran NPWP, Pelaporan Usaha, Pengukuhan PKP, Penghapusan NPWP, dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data Wajib Pajak, menjelaskan bahwa *e-Registration* yakni metode pendaftaran wajib pajak melalui internet untuk memperoleh pengakuan sebagai PKP, pemindahan status Wajib Pajak, penghapusan NPWP, dan pencabutan pengakuan PKP. Sistem ini tersambung secara langsung dan *online* dengan Ditjen Pajak.

Sistem *e-Registration* ini diharap bisa meningkatkan efektifitas dalam proses pendaftaran secara menyeluruh, baik dari sisi Wajib Pajak ataupun dari sisi

petugas pajak, sehingga sasaran yang ditetapkan menurut (Sajiwa, 2019) akan tercapai seperti :

1. Penyimpanan data Wajib Pajak menjadi terpusat.
2. Memberikan kemudahan pendaftaran dan perubahan data bagi Wajib Pajak.
3. Memberikan keamanan data Wajib Pajak.
4. Menghasilkan data unik bagi Wajib Pajak.

Menurut (Sajiwa, 2019) ada beberapa kegiatan atau fungsi pendaftaran (registrasi) Wajib Pajak dalam sistem *e-Registration* mencakup sebagai berikut :

1. Pendaftaran Wajib Pajak baru.
2. Pengukuhan sebagai PKP.
3. Perubahan data Wajib Pajak.
4. Penghapusan Wajib Pajak.
5. Pencabutan sebagai PKP *e-Registration* dalam pemerintah.

Berikut ialah langkah-langkah untuk melakukan pendaftaran NPWP *online*:

- 1) Mengunjungi situs resmi Ditjen Pajak.
- 2) Pilih opsi *e-Registration*.
- 3) Jika Anda belum terdaftar, buatlah akun Wajib Pajak terlebih dahulu untuk mendapatkan akun dan kata sandi.
- 4) Sesudah mendapatkan akun dan kata sandi, masuk ke *e-Registration*.
- 5) Pilih kategori Wajib Pajak, seperti Badan, Orang Pribadi.
- 6) Isilah formulir pendaftaran *online* dengan lengkap dan akurat.
- 7) Klik "Daftar".

- 8) Cetak formulir pendaftaran dan kartu terdaftar sementara, lalu kirim melalui pos ke KPP yang Anda daftarkan, lengkap dengan dokumen persyaratan yang ditentukan.
- 9) Setelah persyaratan terpenuhi, Anda akan menerima kartu NPWP asli.

Berikut ini ialah prosedur perubahan data Wajib Pajak melalui internet:

- 1) Membuka situs Direktorat Jenderal Pajak.
- 2) Memilih menu *e-Registration*.
- 3) Membuat *account* dengan melakukan login pada sistem *e-Registration*.
- 4) Masuk ke *e-Registration* dengan mengisi nama akun dan kata sandi yang sudah dibuat.
- 5) Memilih menu “Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak”.
- 6) Memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai.
- 7) Mengisi formulir Permohonan Perubahan Data pada layar komputer dengan lengkap dan benar.
- 8) Memilih tombol “perbarui” untuk mengirim Formulir Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau KPK.
- 9) Mencetak Formulir Permohonan Perubahan Data yang sudah diisi secara lengkap dan SKTS melalui sistem *e-Registration*.
- 10) Menerima SKT, NPWP, dan SPPKP dari KPP Wajib Pajak terdaftar (Sajiwa, 2019).

Indikator yang digunakan untuk mengukur *e-Registration* menurut (Syafariani et al., 2012) adalah kesediaan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kemudahan dalam mendaftarkan diri, Keandalan dalam mengakses sistem, dan

kepuasan dalam sistem pelayanan. *E-Registration* ialah wujud inovasi yang digunakan Ditjen Pajak untuk memudahkan dalam mendaftar NPWP tanpa datang ke KPP secara *online*, sehingga proses administrasi dilakukan dengan lebih cepat dan mudah, tanpa mengantri ke kantor pajak (Ersania & Merkusiwati, 2018).

2.2.3 *E – Billing*

E-Billing ialah sistem pembayaran pajak secara *electronic* dengan memakai kode *billing* yang diterbitkan oleh sistem *billing* pajak (Arifin & Syafii, 2019). Aturan Ditjen Pajak No PER-05/PJ/2017 mengenai Pembayaran Pajak Secara Elektronik dalam Pasal 1 ayat (3) menjabarkan bahwasanya Sistem *Billing* Ditjen Pajak ialah sistem elektronik yang dikelola oleh Ditjen Pajak dengan tujuan untuk menghasilkan dan mengelola kode *billing*.

Menurut (Husada, 2019) tujuan sistem *e-Billing* melalui web Ditjen Pajak adalah:

1. Memudahkan proses pengisian data untuk penyeteran penerimaan negara.
2. Mengurangi atau menghindari kesalahan manusia dalam pengambilan data pembayaran atau penyeteran oleh petugas.
3. Menyediakan berbagai layanan dari DJP yang mempermudah cara pembayaran atau penyeteran pajak.
4. Memungkinkan Wajib Pajak untuk memantau status ataupun realisasi pembayaran pajak.
5. Memberi kebebasan kepada Wajib Pajak untuk mengakses dan melihat data setoran itu.

Inti dari penggunaan pembayaran pajak secara *online* melalui *e-Billing* sistem terdiri dari dua proses yaitu pembuatan kode *Billing* dan pembayaran kode *Billing*. Sistem *e-Billing* ialah laman *web* yang disediakan oleh DJP melalui laman “<https://sse.pajak.go.id>, <https://sse2.pajak.go.id> dan <https://sse3.pajak.go.id> atau dengan laman <https://billing-djp.intranet.pajak.go.id>”. Melalui sistem ini Wajib Pajak tidak akan mengeluh atau merasa kesulitan dan antri Panjang untuk proses pembayaran pajak (Lailiyah, 2019).

Kode Billing bisa didapat dengan cara berikut :

- 1) Membuat sendiri melalui Aplikasi Billing.
- 2) Melalui Bank ataupun entitas lain yang ditunjuk oleh Ditjen Pajak.
- 3) Dikeluarkan secara resmi oleh Ditjen Pajak dalam situasi di mana terdapat ketetapan pajak, STP, Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang PBB, dan Surat Ketetapan Pajak PBB yang menyebabkan kekurangan pembayaran.

Dalam pembuatan kode *Billing*, Direktorat Jenderal Pajak juga menyediakan berbagai layanan yang sangat mudah melalui:

- 1) *Twitter*.
- 2) *Kring Pajak*.
- 3) *Live Chat*.
- 4) *SMS ID Billing*.
- 5) *Costumer Service/Teller Bank* dan Kantor Pos.
- 6) *Internet banking*.

Setelah Wajib Pajak membuat atau menerima kode *Billing*, maka selanjutnya Wajib Pajak harus membayar pajak dengan kode yang sudah

didapatkan, DJP juga memberikan layanan pembayaran dengan mudah yaitu melalui :

1. *Teller Bank / Kantor Pos*, dengan menunjukan kode *Billing* lalu wajib pajak akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang berisi Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN).
2. *Internet Banking* yang sudah disediakan oleh bank tertentu, *Mobile Banking* juga dapat diakses melalui *Smartphone*.
3. Mini ATM yang disediakan Kantor Pelayanan Pajak, fasilitas ini disediakan DJP di KPP/KP2KP seluruh Indonesia.

Menurut (Suryati, 2021) indikator yang dipergunakan untuk mengukur pengimplementasian *e-Billing* adalah kesediaan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara elektronik, kemudahan dalam pembayaran, mempercepat proses pembayaran pajak dan kepuasan dalam sistem pelayanan. *E-Billing* ialah sebuah metode pembayaran pajak yang memakai kode *billing* secara *online*. Kode *billing* ini berfungsi sebagai identifikasi transaksi untuk membayar pajak oleh Wajib Pajak melalui *online*. Dengan memanfaatkan *E-Billing*, proses pembayaran pajak akan lebih mudah, efisien, dan cepat. (Arifin & Syafii, 2019).

2.2.4 E – Filling

E-Filling menurut Peraturan DJP No PER-1/PJ/2014 ialah sebuah cara untuk menyampaikan SPT secara *online* melalui internet dan disampaikan melalui *web* resmi DJP atau Penyedia Jasa Aplikasi (Sulistiyorini et al., 2017). Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ialah surat yang dipergunakan Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan pajak.

SPT berisi informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayar serta pembayaran pajak yang sudah dilakukan selama periode tertentu. Pengisian formulir SPT dalam wujud elektronik harus dilakukan dengan benar sesuai petunjuk pengisian yang berdasar aturan hukum perpajakan yang berlaku. *E – Filling* merupakan Sebagian inovasi dalam administrasi perpajakan yang tujuannya ialah untuk membuat dan menyerahkan laporan SPT ke DJP. Wajib Pajak merasa puas, nyaman, dan mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat (Arifin & Syafii, 2019).

Misi utama dari layanan pelaporan pajak melalui *e-Filling* ialah guna membantu Wajib Pajak dalam memfasilitasi pelaporan SPT secara online, dengan tujuan mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, mengolah, dan melaporkan SPT ke kantor pajak, sebab adanya internet yang membuat pelaporan SPT dapat diselesaikan secara efektif dan efisien (Putri, 2019). Menurut (Suryati, 2021) untuk mengukur *e-Filling*, indikator yang digunakan adalah kesediaan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya, kemudahan dalam melaporkan pajak, kelengkapan data dalam mengisi SPT dan kepuasan dalam sistem pelayanan.

Menurut (Ichwani, 2019) tujuan dibuatnya sistem *e-filing* ini adalah untuk menghindari interaksi langsung antara Wajib Pajak dengan petugas pajak sehingga Wajib Pajak dapat mengisi dan mengirimkan SPT mereka sendiri. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan mengurangi praktik-praktik KKN, serta memberikan kemudahan dan kecepatan dalam penyampaian SPT bagi Wajib Pajak karena tidak perlu mengunjungi KPP. Dengan proses administrasi

perpajakan yang lebih mudah dan sederhana, diharapkan akan terjadi peningkatan kepuasan Wajib Pajak. Sistem *e-filling* juga memberikan manfaat bagi petugas Kantor Pajak, seperti peningkatan kecepatan dalam menerima laporan SPT dan kemudahan dalam kegiatan administrasi dan pendataan laporan SPT.

Cara penggunaan dari *e – Filling* sebagai berikut:

- 1) Cara Aktivasi EFIN Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 2) Permohonan dijalankan dengan datang langsung ke KPP terdekat dan tidak bisa diwakilkan.
- 3) Wajib pajak mengisi, menandatangani, dan mengirimkan formulir EFIN.
- 4) Menunjukkan asli dan menyertakan fc NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar dan membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) bagi Warga Negara Indonesia atau KITAS (Kartu Ijin Tinggal Terbatas) serta KITAP (Kartu Ijin Tinggal Tetap) bagi Warga Negara Asing.
- 5) Panduan Daftar Akun DJP *Online*
 - a) Buka djponline.pajak.go.id, kemudian klik “Daftar”.
 - b) Isi NPWP, EFIN, dan kode keamanan, selanjutnya klik “Verifikasi”.
 - c) Sistem mengirim identitas pengguna, kata sandi dan *link* aktivasi melalui *email* yang didaftarkan. Klik *link* aktivasi.
 - d) Setelan akun diaktifkan, silahkan login.
- 6) Panduan UMUM *e – Filling*
 - a) Menyiapkan dokumen pendukung.
 - b) Buka djponline.pajak.go.id, lalu “Login”.
 - c) Klik layanan *e – Filling*.

- d) Klik “Buat SPT”.
- e) Harap mengikuti petunjuk yang ada (panduan yang berisi pertanyaan).
- f) Setelah SPT selesai dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT.
Untuk mengirim SPT, harap mencatat kode verifikasi yang akan dikirimkan lewat email kepada Wajib Pajak.
- g) Masukan kode verifikasi dan klik “Kirim SPT”.

Menurut PMK RI No 9/PMK.03/2018 mengenai penerapan *e-filling* mempunyai berbagai profit bagi Wajib Pajak melalui situs DJP diantaranya :

1. Proses pengiriman SPT bisa lebih cepat sebab bisa dijalankan dimanapun dan kapanpun menggunakan koneksi internet.
2. Biaya pelaporan SPT menjadi lebih terjangkau sebab tidak ada biaya yang harus dibayarkan untuk mengakses situs DJP.
3. Perhitungan dilakukan dengan cepat sebab memanfaatkan sistem komputer.
4. Proses pengisian SPT menjadi lebih mudah sebab tersedia bentuk *wizard* yang memandu pengguna.
5. Data yang disampaikan Wajib pajak lengkap sebab dilakukan validasi saat mengisi SPT.
6. Tidak diperlukan pengiriman dokumen secara fisik kecuali diminta oleh KPP.

Sistem *e-Filling* bagi Wajib Pajak sangat menguntungkan dan mempermudah dalam melaporkan SPT dengan biaya yang relatif terjangkau dibandingkan secara manual dengan proses yang cepat sehingga akurat, efektif dan merupakan terobosan baru bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Sulistyorini et al., 2017).

2.2.5 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan sebuah hal yang harus dituruti/ditaati/dipatuhi dalam ketentuan peraturan perundangan perpajakan ataupun sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma pajak menurut Mardiasmo (2011) dalam (Yanti, 2018). Menurut Resmi (2008) dalam (Yanti, 2018) sanksi pajak diberlakukan sebagai akibat dari pelanggaran terhadap peraturan perundangan perpajakan. Jika terjadi pelanggaran, Wajib Pajak akan dikenai hukuman sesuai dengan kebijakan dan UU pajak yang diberlakukan. Tujuan dari penerapan sanksi pajak adalah untuk memberi efek jera kepada Wajib Pajak yang tidak mematuhi aturan, sehingga mendorong terciptanya kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Berdasarkan jenisnya, sanksi dibagi menjadi 2 dalam perpajakan yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana (Nuraina & Savitri, 2017).

1) Sanksi Administrasi ialah wajib Pajak yang tidak membayar kewajiban pajak yang seharusnya dibayarkan kepada negara akan dikenai denda administrasi dan bunga. Menurut (Fikri, 2014) sanksi administrasi perpajakan adalah sebagai berikut :

a) Denda, sebesar:

1. Wajib Pajak akan dikenai denda administrasi Rp 50.000 apabila SPT untuk periode pajak tertentu tidak disampaikan sesuai dengan batasan waktu yang ditetapkan.
2. Wajib Pajak akan dikenai denda administrasi sebesar Rp 100.000 jika SPT tahunan tidak disampaikan sesuai dengan batasan waktu yang

ditetapkan, ialah paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak, kecuali terdapat putusan Pengadilan yang telah mendapat kekuatan hukum tetap.

3. Apabila pembayaran pajak yang seharusnya dilakukan pada waktu tertentu dilakukan setelah batas waktu pembayaran yang ditentukan, Wajib Pajak akan dikenai denda administrasi sebesar 2% per bulan, dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran hingga tanggal pembayaran dilakukan. Bagian dari bulan akan dihitung sebagai satu bulan penuh dalam perhitungan denda tersebut.

b) Kenaikan, sebesar:

1. “50% dari PPh yang tidak atau kurang dibayar dalam satu tahun pajak akibat SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan”.
2. “100% dari jumlah PPh yang tidak atau kurang potong, tidak atau kurang dipungut, tidak atau kurang disetorkan, dan dipotong namun tidak disetorkan”.

- 2) Sanksi Pidana ialah upaya terakhir bagi Wajib pajak yang tidak benar – benar mematuhi aturan pajak. Penyebab adanya sanksi pidana karena adanya tindak kejahatan yang mengandung unsur kesengajaan. Ancaman sanksi pidana berwujud denda pidana ataupun pidana penjara. (Fikri, 2014) sanksi pidana yang didapat berupa sebagai berikut:

a) Kerna Alpa:

- 1) Tidak menyampaikan SPT.

- 2) Apabila Wajib Pajak mengirimkan SPT yang “tidak akurat, tidak lengkap, atau melampirkan informasi yang tidak benar”, hal ini bisamenyebabkan kerugian pada pendapatan negara, diancam pidana kurungan selama 1 th dan denda 2x jumlah pajak terutang.

b) Dengan Sengaja:

- 1) Tidak melakukan pendaftaran, menyalahgunakan, atau menggunakan NPWP atau Nomor Pengukuhan KPK tanpa memiliki hak yang sah.
- 2) Tidak mengirimkan SPT.
- 3) Mengirimkan SPT dan/atau keterangan yang tidak akurat.
- 4) Menunjukkan pembukuan, pencatatan, ataupun dokumen palsu atau yang telah dipalsukan dengan maksud untuk membuatnya terlihat sah.
- 5) Tidak menjalankan pembukuan, tidak menunjukkan buku ataupun catatan lain.
- 6) Tidak menyetor pajak yang sudah dipungut, sehingga menyebabkan kerugian pada pendapatan negara. Pelanggaran ini dapat dikenai hukuman penjara maksimal 6 tahun dan denda hingga 4x jumlah pajak yang tidak dibayarkan.

Kebijakan sanksi diterapkan dengan dua tujuan. Pertama, untuk memberikan pendidikan kepada individu agar sanksi yang diberikan bisa mengubah perilaku mereka menjadi lebih baik dan meningkatkan pemahaman mereka tentang hak dan kewajiban, sehingga mereka tidak akan melakukan kesalahan yang sama di masa depan. Kedua, sanksi juga berfungsi sebagai

hukuman yang bertujuan untuk mencegah individu terhukum agar tidak mengulangi kesalahan yang sama dan memberikan efek jera.

Menurut Arum (2012) dalam (Nuraina & Savitri, 2017) indikator untuk mengukur sanksi pajak adalah sanksi pajak diperlukan untuk menjaga kedisiplinan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, pengenaan sanksi pajak harus dilakukan dengan tegas ke seluruh Wajib Pajak.

2.3 Penelitian Terdahulu

Riset terkait “Pengaruh Penerapan *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Billing* dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” sudah dilaksanakan oleh berbagi peneliti terdahulu. Berikut ini merupakan hasil riset yang dilaksanakan oleh peneliti terdahulu, diantaranya:

2.3.1 Pengaruh Penerapan *e-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penerapan *e-Registration* yang diimplementasikan oleh Ditjen Pajak akan memudahkan Wajib Pajak dalam mendaftar pajak atau mendaftar NPWP sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebab proses administrasi yang mudah dan cepat (Ersania & Merkusiwati, 2018). Adanya *e-Registrasion* akan menjadi salah satu acara untuk mengatasi *human error* baik dari petugas atau dari Wajib Pajak saat pengimputan dalam mendaftar pajak ataupun NPWP, hal itu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mendaftar pajak.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Penerapan *e-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Peneliti	Tahun	Hasil	Model & Alat Analisis
1.	Gusti Ayu Raisa Ersania dan Ni Ketut Lely	2018	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier berganda
2.	Murniati Sulistyorini, dkk	2017	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
3.	Triwahyuni Wulandari	2021	“ <i>e-Registration</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
4.	Isro’I dan Nur Diana	2020	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
5.	Aditya Amalda Putra dan Shandy Marsono	2020	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
6.	Fandi Ahmad Hasan, Afifudin dan Junaidi	2018	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
7.	Dewi Zulvia	2014	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
8.	Zahrotul Warda	2020	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
9.	Dara Ayu Hianty dan Nur Hidayah	2020	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
10.	Irma Indrianti, dkk	2017	“ <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda

2.3.2 Pengaruh Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

Pengimplementasian *e-Billing* bagi Wajib Pajak sangat bermanfaat karena mudah dan cepatnya dalam pembayaran pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib pajak karena tidak perlu membuat surat setoran pajak manual

(Kania et al., 2017). Salah satu penghambat meningkatnya kepatuhan wajib pajak adalah pembayar pajak yang manual karena harus ke Kantor Pelayanan Pajak dan menyita banyak waktu, dengan *e-Billing* pembayaran bisa dilakukan secara *online* dimana saja sesuai ketentuan dari Direktorat Jenderal Pajak.

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Peneliti	Tahun	Hasil	Model & Alat Analisi
1.	Luh Putu Kania Asri dkk.	2017	" <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	<i>Sampling Incidental</i> , SPSS, Regresi Linier Berganda
2.	Syamsul Bahri dan Indra Syafii	2019	" <i>e-Billing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Regresi Berganda
3.	Isro'I dan Nur Diana	2020	" <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
4.	Triwahyuni Wulandari	2021	" <i>e-Billing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
5.	Murniati Sulistyorini, dkk.	2017	" <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
6.	Aditya Amalda Putra dan Shandy Marsono	2020	" <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
7.	I Wayan Mei Soma Eka Pratama, dkk.	2019	" <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	<i>Moderated Regression Analysis</i>
8.	Neng Asiah, dkk	2020	" <i>e-Billing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
9.	Gilbert Dwi Reinaldo Manuilang, dkk	2020	" <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
10.	Adriyanti Agustina Putri	2019	" <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda

2.3.3 Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengimplementasian *e-Filling* akan sangat menguntungkan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT, dengan kemudahan ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena proses yang cepat dan lebih akurat karena menggunakan teknologi serta biaya yang lebih murah (Sulistyorini et al., 2017). Dalam penerapan *e-Filling* data Wajib Pajak tidak bisa diakses secara bebas karena kerahasiaan dokumen Wajib Pajak akan disimpan oleh sistem sehingga tidak akan disalahgunakan oleh pihak lain dan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Peneliti	Tahun	Hasil	Model & Alat Analisis
1.	Gusti Ayu Raisa Ersania dan Ni Ketut Lely	2018	" <i>e-Filling</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier berganda
2.	Syamsul Bahri Arifin dan Indra Syafii	2019	" <i>e-Filling</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Regresi Berganda
3.	Isro'I dan Nur Diana	2020	" <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
4.	Triwahyuni Wulandari	2021	" <i>e-Filling</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
5.	Murniati Sulistyorini, dkk.	2017	" <i>e-Filling</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda
6.	Fandi Ahmad Hasan, dkk	2018	" <i>e-Filling</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak"	Regresi Linier Berganda

7.	Aditya Amalda Putra dan Shandy Marsono	2020	“e-Filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
8.	Afandi Harlim	2019	“e-Filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	<i>Path Analysis</i>
9.	I Wayan Mei Soma Eka Pratama, dkk.	2019	“e-Filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	<i>Moderated Regression Analysis</i>
10.	Gilbert Dwi Reinaldo Manuiling, dkk	2020	“e-Filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda

2.3.4 Pengaruh Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

Tujuan dari penerapan sanksi pajak adalah guna menciptakan efek jera bagi Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Dengan adanya efek jera ini, diharap bisa meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan (Nuraina & Savitri, 2017). Sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar Wajib Pajak selalu mematuhi aturan perpajakan sehingga Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

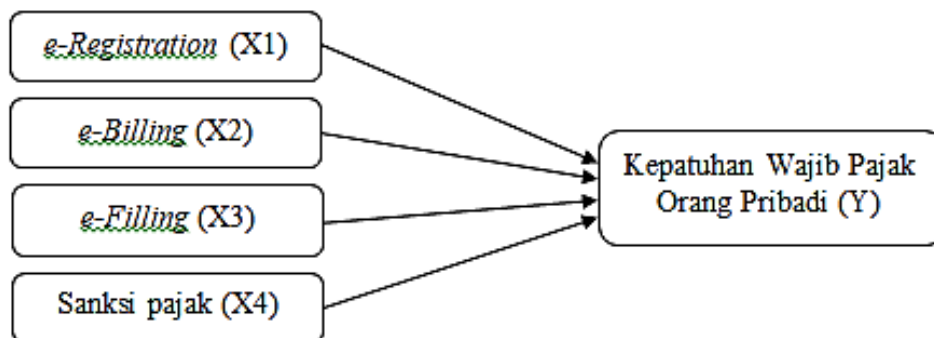
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Peneliti	Tahun	Hasil	Model & Alat Analisis
1.	Faradilla Savitri dan Elva Nuraina	2017	“Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	<i>Sampling Incidental</i> , Regresi Linier Berganda
2.	Esti Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiranto	2017	“Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda

3.	Siti Masruroh dan Zulaikha	2013	“Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	<i>Logistic Regression Analysis, metode convenience</i>
4.	Widia Dwi Ratna Yanti	2018	“Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
5.	Ida Bagus Ngurah Ari Putra Wirawan dan Naniek Noviani	2017	“Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
6.	Zumrotun Nafiah dan Warno	2018	“Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
7.	Rudolof A Tulenan, dkk.	2017	“Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
8.	Zulaicha Efrita Sarasawati, dkk	2018	“Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
9.	Elisabeth Nadia Rorong, dkk.	2017	“Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda
10.	Sriniyati	2020	“Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”	Regresi Linier Berganda

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Dari landasan teori dan kajian teoritis yang sudah dilakukan pada penelitian ini akan memperlihatkan hubungan antar variabel dalam proses analisisnya.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Penerapan *e-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

E-Registration ialah sebuah inovasi teknologi yang diterapkan oleh Ditjen Pajak untuk memfasilitasi proses pembuatan atau pendaftaran NPWP secara online. Dengan begitu Wajib Pajak akan patuh untuk mendaftar pajak karena proses administrasi dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. *E-Registration* adalah sistem yang bermanfaat dalam administrasi perpajakan, karena sistem ini berperan sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi tersebut. Tanpa adanya sistem yang baik dan efisien seperti *E-Registration*, kinerja organisasi dalam bidang perpajakan tidak akan dapat meningkat secara signifikan.

Hal ini mengacu pada teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang memiliki 2 aspek yaitu kemudahan dan kemanfaatan pengguna dimana *e-Registration* memberikemudahan bagi pengguna dan meningkatkan kinerja mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Dengan kemudahan penggunaan

sistem ini, Wajib Pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil riset (Ersania & Merkusiwati, 2018) menyatakan bahwasanya *E-Registration* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan juga riset oleh (Sulistyorini et al., 2017) menyatakan jika *E-Registration* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. hal itu karena adanya peningkatan penggunaan sistem administrasi pajak, maka ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang dibuat ialah:

“H1 : *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”

2.5.2 Pengaruh Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

E-Billing dalam konteks perpajakan dipergunakan sebagai metode pembayaran pajak dengan memanfaatkan kode *billing* melalui *platform* secara online. Kode *billing* ini berfungsi sebagai referensi transaksi yang memungkinkan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak tanpa harus membuat surat setoran pajak secara manual. Dengan adanya *e-Billing*, proses perpajakan menjadi lebih mudah dan cepat. Pengelolaan yang efektif dari sistem ini tergantung pada kelancaran akses dan pemanfaatan teknologi elektronik. Namun, keterbatasan masyarakat dalam memakai *e-Billing* bisa menjadi hambatan yang mempengaruhi pengembangan sistem elektronik dan berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan

Wajib Pajak. Maka sebab itu, semakin banyak penggunaan *e-Billing*, maka akan semakin meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini mengacu pada teori TAM yang mengatakan bahwasanya penerimaan terhadap teknologi akan memberikan manfaat dan kemudahan dalam mengoperasikannya. Adanya aspek kemudahan dan kemanfaatan akan meningkatkan kinerja pengguna terhadap sistem yang digunakan. Hal itu akan membuat Wajib Pajak akan mudah dalam prosesnya sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil riset oleh (Kania et al., 2017) menyatakan bahwasanya *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan juga penelitian yang dilakukan (Isro'i & Diana, 2020) mengungkapkan jika *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan jika sistem *e-billing* bisa memudahkan masyarakat dalam membayarkan tanggung jawabnya khususnya wajib pajak. Melalui *e-billing*, wajib pajak tidak harus lagi membayarkan pajak secara manual dengan media Surat Setoran Pajak (SSP) ke KPP. Maka hipotesis yang dibuat:

“H2 : *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”

2.5.3 Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sistem *e-Filling* bagi Wajib Pajak sangat menguntungkan dan mempermudah dalam melaporkan SPT dengan biaya yang relatif murah

dibandingkan manual dengan proses cepat sehingga bisa lebih akurat serta merupakan terobosan baru bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibutuhkan pengelolaan sistem elektronik yang baik, hambatan dan kendala yang dimiliki masyarakat yaitu kurang pahamnya pengguna *e-Filling* sehingga akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Jika pemahaman penggunaan *e-Filling* meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga makin meningkat.

E-Filling ialah sebuah implementasi dari TAM terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori TAM mengatakan bahwasanya dengan terdapatnya aspek kemudahan dan kemanfaatan yang digunakan oleh pengguna maka akan meningkatkan efektifitas kinerja pengguna.

Hasil riset oleh (Sulistyorini et al., 2017) menyatakan bahwasanya *E-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan riset oleh (Ersania & Merkusiwati, 2018) mengungkapkan bahwasanya *E-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena jika dengan *e-filling*, wajib pajak dapat menghindari proses manual yang memakan waktu, seperti mengisi formulir perpajakan secara fisik, mengirim melalui pos, dan menunggu verifikasi manual. Sehingga, ini dapat mendorong kepatuhan karena memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka secara efisien. Maka hipotesis yang dibuat sebagai berikut:

“H3 : *E-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”

2.5.4 Pengaruh Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

Sanksi pajak merupakan suatu hal yang harus dituruti/ditaati/dipatuhi dalam ketentuan peraturan perundangan pajak ataupun sebagai alat *preventif* agar Wajib Pajak mematuhi norma dalam perpajakan. Penerapan sanksi pajak yang tegas bisa memiliki dampak merugikan bagi Wajib Pajak, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Maka sebab itu, penerapan sanksi pajak berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan teori atribusi, ada dua faktor perilaku seseorang bisa dipengaruhi yaitu faktor internal yang meliputi sikap atau sifat-sifat tertentu dan faktor eksternal meliputi situasi maupun lingkungan pada luar individu yang bersangkutan. Penerapan sanksi pajak ialah sebuah faktor eksternal yang bisa memengaruhi persepsi dan situasi Wajib Pajak dalam menilai tingkat kepatuhan perpajakan.

Hasil riset oleh (Nuraina & Savitri, 2017) menyatakan bahwasanya Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan riset yang dijalankan oleh (Yanti, 2018) mengungkapkan jika kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sanksi pajak. Hal ini dikarenakan terdapatnya sanksi pajak maka dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak. Maka hipotesis yang dibuat yakni :

“H4 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian Kuantitatif. Riset kuantitatif ialah riset yang berlandas filsafat positivisme yang dipergunakan untuk meneliti sampel tertentu. Penelitian ini berupa angka – angka analisi menggunakan statistik untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner (Sugiyono 2019). Alat analisis yang dipergunakan ialah SPSS 25.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merujuk pada sebuah area generalisasi yang terdiri dari dengan k karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk tujuan studi dan penarikan kesimpulan (Sugiyono 2019). Populasi dalam riset ini ialah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Demak pada tahun 2022 yang jumlahnya 175.547 Wajib Pajak Orang Pribadi.

(Sumber KPP Pratama Demak)

3.2.2 Sampel

Sampel ialah sebagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh pupulasi (Sugiyono 2019). Kemudian sampel pada riset ini yakni Wajib Pajak baik karyawan ataupun non karyawan di Kabupaten Demak dengan minimal sampel sebanyak 100 responden. Yang termasuk wajib pajak karyawan yaitu orang pribadi yang bekerja memperoleh penghasilan diatas PTKP. Contohnya :

PNS, TNI, POLRI, pejabat negara, dan karyawan. Sedangkan yang termasuk wajib pajak non karyawan yaitu penghasilannya bersumber dari usaha atau pekerjaan bebas, dan dari satu atau lebih pemberi bekerja serta penghasilan lainnya, yang menyelenggarakan pembukuan atau dengan norma perhitungan penghasilan neto. Contohnya : dokter praktek, pengacara, pedagang, dan pengusaha. Untuk menghitung jumlah sampel, digunakanlah rumus Slovin yang dinyatakan: (Slovin, 1960):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

“n: Sampel

N : Populasi

e : Sig (0,10)”

Berdasarkan rumus tersebut, berikut ini merupakan perhitungan sampel penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{175.547}{1 + 175.547(0,10)^2}$$

$$n = \frac{175.547}{1.756,47} = 99,94 = 100 \text{ Responden}$$

Jadi, jumlah sampel yang ditetapkan dalam riset ini yaitu 100 orang responden wajib pajak KPP Pratama Demak.

Teknik pengumpulan sampel adalah menggunakan metode *Non Probability Sampling*, dimana “teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang yang sama bagi tiap populasi untuk dipilih jadi sampel” (Sugiyono 2019). Teknik *Non Probability Sampling* yang dipergunakan yaitu *Sampling Insidental*, dimana ini adalah Teknik penentu sampel berdasar kebetulan, ialah siapapun yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan pas untuk dipergunakan sebagai sampel. Sampel mempunyai karakteristik, diantaranya:

1. Mempunyai NPWP.
2. Orang yang mengetahui *e-system*.
3. Pendidikan minimal SMA.

Dengan itu, responden yang dipilih harus paham terkait pajak, sehingga hasil riset akan akurat.

3.3 Sumber dan Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan pada riset ini yakni data primer. Data primer ialah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data (Sugiyono 2019). Sumber data riset ini ialah Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Demak Tahun 2022 dan informasi dari Kantor Pelayanan Pajak.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam riset ini yakni dengan memakai survey lapangan dengan cara menyebar kuesioner ke sejumlah responden ialah Wajib Pajak yang terdaftar dalam KPP Pratama Demak sebanyak 100 responden. Menurut

(Sugiyono 2019) kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dijalankan dengan memberi beberapa pertanyaan tertulis ke responden untuk dijawab.

Pengisian kuesioner dalam riset ini memakai *skala likert*. *Skala Likert* dipergunakan untuk mengukur persepsi dan sikap seseorang terkait fenomena sosial (Sugiyono 2019). Kriteria penilaian jawaban dalam kuesioner yaitu setiap item jawaban pada *skala likert* memiliki gradasi dari sangat positif s.d sangat negatif. Jawaban itu juga diberi skor:

Tabel 3. 1 Skor Skala Likert

SS	ST	RG	TS	STS
5	4	3	2	1

Keterangan :

“SS : Sangat Setuju

ST : Setuju

RG : Ragu – ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju”

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator

3.5.1 Variabel Dependen

Variabel dependen ataupun terikat ialah variabel yang dipengaruhi ataupun yang menjadi akibat sebab adanya variabel bebas (Sugiyono 2019). Variabel dependen dalam riset ini ialah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan bahwa wajib pajak harus tunduk, taat dan patuh dalam

menjalankan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan UU pajak yang ada (Ersania & Merkusiwati, 2018). Terdapat 6 indikator, yaitu:

- a) “Selalu mengisi SPT.
- b) Patuh dalam melaporkan SPT tepat waktu.
- c) Kesadaran dalam membayar pajak.
- d) Membayar pajak tepat waktu.
- e) Patuh dalam membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo.
- f) Tidak adanya tunggakan pajak.”

3.5.2 Variabel Independen

Variabel independen ialah variabel yang memengaruhi ataupun menjadi sebab adanya variabel terikat (Sugiyono 2019). Variabel independen pada riset ini ialah *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filling*, dan Sanksi Pajak.

1. *E-Registration*

E-Registration merupakan sistem yang digunakan oleh wajib pajak untuk sarana pendaftaran wajib pajak secara *online* yang merupakan bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Ditjen Pajak untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak (Kania et al., 2017). Indikator untuk mengukur *e-Registration* adalah:

- a) “Tingkat kesediaan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- b) Tingkat pemahaman penggunaan sistem.
- c) Tingkat kemudahan dalam mendaftarkan diri.
- d) Keandalan dalam mengakses sistem.
- e) Kepuasan dalam sistem pelayanan.

- f) Kenyamanan penggunaan sistem.”

2. *E-Billing*

E-Billing ialah proses pembayaran pajak dengan memanfaatkan kode *billing* secara *online*, yang mana kode *billing* ini yakni kode transaksi yang dimanfaatkan untuk membayar pajak tanpa membuat surat setoran pajak dengan manual, sehingga proses ini lebih efisien (Arifin & Syafii, 2019).

Indikator untuk mengukur variable *e-Billing* yaitu:

- a) “Tingkat pengetahuan tentang *e-Billing*.
- b) Tingkat kesediaan wajib pajak dalam membayar pajak secara elektronik.
- c) Tingkat kemudahan dalam pembayaran.
- d) Mempercepat proses pembayaran pajak.
- e) Fleksibel.
- f) Kepuasan dalam sistem pelayanan.”

3. *E-Filling*

Sistem *e-Filling* bagi Wajib Pajak sangat menguntungkan dan mempermudah dalam melaporkan SPT dengan biaya relatif terjangkau dibandingkan manual dengan proses yang cepat sehingga lebih akurat, efisien dan merupakan terobosan baru bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Sulistiyorini et al., 2017). Indikator untuk mengukur variabel *e-Filling* adalah

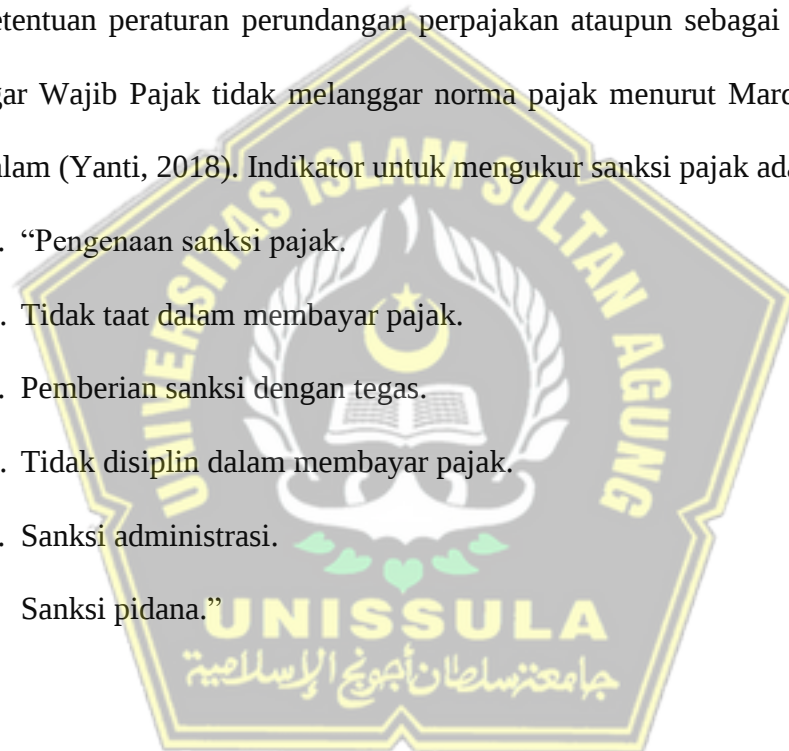
- a) “Tingkat pemahaman tentang *e-Filling*.
- b) Tingkat kesediaan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.
- c) Tingkat kesederhanaan proses pelaporan pajak.

- d) Tingkat kemudahan dalam melaporkan pajaknya.
- e) Tingkat fleksibilitas *e-Filling*.
- f) Kelengkapan data dalam mengisi SPT.
- g) Kefektifan dalam menggunakan *e-Filling*.”

4. Sanksi Pajak

Sanksi pajak ialah sesuatu yang harus dituruti/ditaati/dipatuhi dalam ketentuan peraturan perundangan perpajakan ataupun sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma pajak menurut Mardiasmo (2011) dalam (Yanti, 2018). Indikator untuk mengukur sanksi pajak adalah:

- a). “Penaan sanksi pajak.
- b). Tidak taat dalam membayar pajak.
- c). Pemberian sanksi dengan tegas.
- d). Tidak disiplin dalam membayar pajak.
- e). Sanksi administrasi.
- f). Sanksi pidana.”



Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	1. Selalu mengisi SPT 2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu 3. Kesadaran dalam membayar pajak 4. Kepatuhan membayar pajak tepat waktu 5. Patuh dalam membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo 6. Tidak adanya tunggakan pajak	(Suryati, 2021)
2.	<i>e-Registration</i> (X1)	1. Tingkat kesediaan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 2. Tingkat pemahaman penggunaan sistem 3. Tingkat kemudahan dalam mendaftarkan diri 4. Keandalan dalam mengakses sistem 5. Kepuasan dalam sistem pelayanan 6. Kenyamanan penggunaan sistem	(Syafariani et al., 2012)
3.	<i>e-Billing</i> (X2)	1. Tingkat pengetahuan tentang <i>e-Billing</i> 2. Tingkat kesediaan wajib pajak dalam membayar pajak secara elektronik 3. Tingkat kemudahan dalam pembayaran 4. Mempercepat proses pembayaran pajak 5. Fleksibel 6. Kepuasan dalam sistem pelayanan	(Suryati, 2021)
4.	<i>e-Filling</i> (X3)	1. Tingkat pemahaman	(Suryati, 2021)

		tentang <i>e-Filling</i> 2. Tingkat kesediaan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya 3. Tingkat kesederhanaan proses pelaporan pajak 4. Tingkat kemudahan dalam melaporkan pajaknya 5. Tingkat fleksibilitas <i>e-Filling</i> 6. Kelengkapan data dalam mengisi SPT 7. Kefektifan dalam menggunakan <i>e-Filling</i>	
5.	Sanksi Pajak (X4)	1. Pengenaan sanksi pajak 2. Tidak taat dalam membayar pajak 3. Pemberian sanksi dengan tegas 4. Tidak disiplin dalam membayar pajak 5. Sanksi administrasi 6. Sanksi pidana	(Nuraina & Savitri, 2017)

3.6 Teknik Analisis

Analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasar variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasar variabel dari semua responden, menyajikan data setiap variabel, menjalankan perhitungan untuk menguji hipotesa yang sudah ditentukan (Sugiyono 2019). Alat analisis yang dipergunakan dalam riset ini ialah SPSS (*Statistical Program For Social science*) versi 25 dengan tujuan mendapat hasil perhitungan yang akurat dan mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga lebih cepat dan tepat.

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif ialah statistik yang dipergunakan untuk menganalisis data yang sudah terkumpul, mengeneralisasikan data dan menarik sebuah simpulan (Sugiyono 2019). Penggambaran statistik ini yaitu dengan penyajian data melalui tabel, *mean*, *median*, *modus*, rata-rata frekuensi, dan std.

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah ketetapan antara data real dengan pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya sebuah angket. Angket dinyatakan valid bila angket itu bisa dipergunakan untuk mengukur apa yang sewajibnya diukur (Sugiyono 2019). Jika suatu nilai signifikan $<$ dari $\alpha = 0,05$ maka bisa dinyatakan valid, dan sebaliknya..

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono 2019). Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias, suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil – hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Bila nilai *Cronbach Alpha* $\alpha > 0,60$ maka reliable.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dijalankan untuk menguji kualitas data sehingga data dapat diketahui keabsahannya dan menghindari terjadinya estimasi bias. Pengujian

asumsi klasik ini menggunakan beberapa uji, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah variabel pengganggu terdistribusi normal dalam model regresi. Cara melihat suatu model regresi telah terdistribusi normal atau tidaknya ialah melalui uji statistik (Ghozali 2018). Uji normalitas dalam riset ini ialah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan diterima, jika nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, data dikatakan ditolak, apabila nilai signifikan lebih kecil 0,05 pada ($P < 0,05$).

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dipakai untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel independen pada suatu model regresi. Model regresi yang baik harusnya tidak ada korelasi antar variabel bebas (Ghozali 2018). Apabila nilai *tolerance* $\leq 0,10$ dan nilai *VIF* ≥ 10 menunjukkan adanya multikolinearitas, begitu pula sebaliknya. (Ghozali 2018).

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah ada ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya dalam suatu model. Model yang baik ialah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas atau yang Heteroskedastisitas (Ghozali 2018). Untuk menguji Heteroskedastisitas memakai uji glejser, bila nilai signifikansinya $> 0,05$ maka model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, dan sebaliknya. Untuk menguji Heteroskedastisitas juga bisa dengan melihat grafik plot pada grafik *scatterplot*. Jika penyebaran tidak

terdapat pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka ini dikategorikan tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali 2018).

6.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda ini dipergunakan untuk mengukur apakah ada hubungan antara lebih dari satu variabel bebas pada variabel terikat (Ghozali 2018). Dalam riset ini, analisis regresi dipergunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh “*e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filling*, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Adapun persamaan analisis regresi liniernya ialah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan :

“Y = Kepatuhan Wajib Pajak

β_1 - β_4 = Koefisien regresi untuk masing – masing variable independen

X1 = *e - Registration*

X2 = *e - Billing*

X3 = *e - Filling*

X4 = Sanksi Pajak

a = Konstanta

ε = Standart error”

6.6.5 Uji Kebaikan Model

6.6.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji Statistik F dilakukan untuk menunjukan seluruh variabel bebas yang ada dalam model yang memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel

dependen (Ghozali 2018). Kriteria pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,05. Jika $P\text{ Value} < 0,05$ maka hipotesa diterima, dan sebaliknya.

6.6.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koef. determinasi (*adjusted R^2*) mengukur sejauhmana model bisa menjelaskan variasi variabel terikat dengan nilai antara nol sampai 1 ($0 < R^2 < 1$). Nilai yang mendekati satu artinya variabel bebas memberi hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk mengukur variasi variabel terikat. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi yang kecil menandakan kemampuan variabel bebas dalam menggambarkan variabel terikat terbatas (Ghozali 2018).

6.6.5.3 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dalam riset ini yaitu uji parsial (Uji t). Uji t dipergunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel independen (Ghozali 2018). Langkah – langkah pengujiannya sebagai berikut :

1) Rumusan Hipotesis

- a) “ $H_0 : \beta \leq 0$, artinya *e – Registration* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

$H_a : \beta > 0$, artinya *e - Registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- b) $H_0 : \beta \leq 0$, artinya *e – Billing* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

$H_a : \beta > 0$, artinya *e – Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c) $H_0 : \beta \leq 0$, artinya *e – Filling* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

$H_a : \beta > 0$, artinya *e – Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

d) $H_0 : \beta \leq 0$, artinya Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

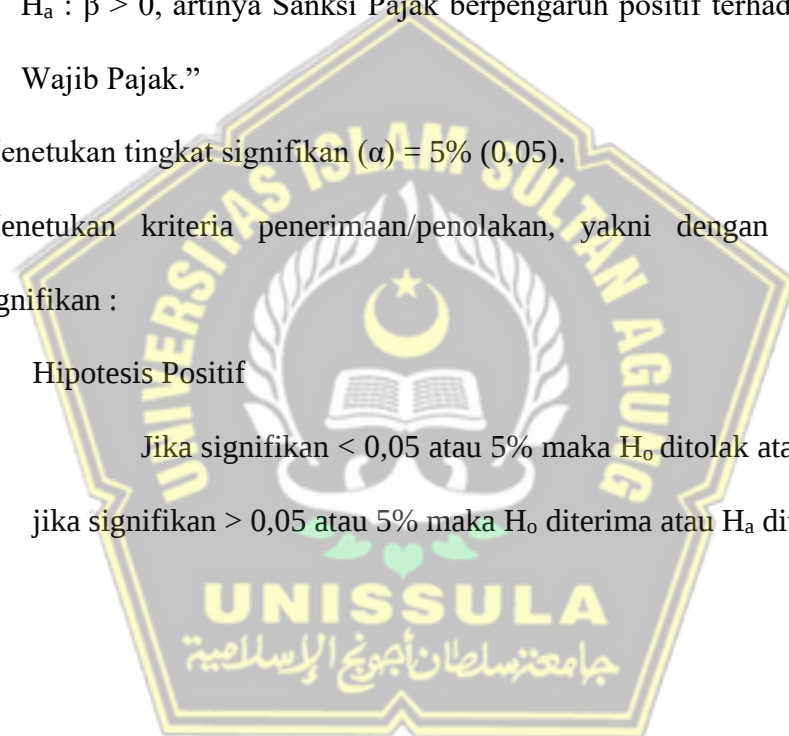
$H_a : \beta > 0$, artinya Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”

2) Menentukan tingkat signifikan (α) = 5% (0,05).

3) Menentukan kriteria penerimaan/penolakan, yakni dengan melihat nilai signifikan :

a. Hipotesis Positif

Jika signifikan < 0,05 atau 5% maka H_0 ditolak atau H_a diterima
jika signifikan > 0,05 atau 5% maka H_0 diterima atau H_a ditolak.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama demak. Wajib Pajak tersebut tersebar di beberapa wilayah di Kabupaten Demak yaitu Mranggen, Karang Tengah, Wedung, Guntur, Wonosalam dan Sayung. Wajib Pajak yang berpartisipasi pada riset ini terdiri atas Wajib Pajak Orang Pribadi yang memakai “*e-Registration, e-Filling* dan *e-Billing*”.

Sebelum menjalankan proses penyebaran kuesioner, peneliti telah memperoleh izin riset dari Kantor KPP Pratama Demak untuk menjadi tempat penelitian ini. Data penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung ke Wajib Pajak yang datang ke Kantor KPP Pratama Demak. Waktu pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan selama 4 bulan dari bulan Januari 2023 sampai bulan Maret 2023.

Berikut ini merupakan tabel distribusi penyebaran kuesioner penelitian:

Tabel 4. 1 Distribusi Penyebaran Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1.	Kuesioner yang disebar	100
2.	Kuesioner kembali	100
3.	Kuesioner lengkap	100
Jumlah Responden		100

Kuesioner riset disebarkan peneliti secara *offline*, dimana kuesioner tersebut disebarkan kepada 100 orang responden wajib pajak sesuai dengan batas

minimal sampel penelitian. Data yang didapatkan peneliti akan diolah lebih lanjut oleh peneliti dengan berdasarkan karakteristik responden, seperti umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan kepemilikan NPWP.

Berikut ini merupakan gambaran umum responden dilihat dari karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan kepemilikan NPWP:

4.1.1 Identitas Responden Menurut Umur Responden

Data mengenai umur responden, peneliti mengelompokkan menjadi beberapa kategori. Adapun data mengenai umur responden sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Umur Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
20 – 30 th	14	14%
31 – 40 th	31	31%
41 – 50 th	33	33%
51 – 60 th	21	21%
> 60 th	1	1%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Dari keterangan diatas bisa dilihat bahwasanya responden sebanyak 14% adalah responden yang umurnya 20-30 tahun. Sedangkan sebanyak 31% adalah responden yang umurnya 31-40 tahun. Kemudian, sebanyak 33% adalah responden yang umurnya 41-50 tahun. Selanjutnya, sebanyak 21% adalah responden yang umurnya 51-60 tahun, dan sebanyak 1% adalah responden yang umurnya > 60 tahun. Sehingga, dapat dikatakan bahwa mayoritas responden wajib pajak ialah yang berumur 41-50 tahun.

4.1.2 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Data mengenai Jenis Kelamin responden, peneliti mengelompokkan menjadi 2 kategori. Adapun data mengenai Jenis Kelamin responden yaitu:

Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki - Laki	80	80%
Perempuan	20	20%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Dari keterangan diatas bisa dilihat bahwasanya jenis kelamin responden sebanyak 80% adalah responden berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 20% adalah responden yang berjenis kelamin perempuan. Sehingga, dapat dikatakan bahwa mayoritas responden wajib pajak KPP Pratama Demak adalah berjenis kelamin laki-laki.

4.1.3 Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Data mengenai Jenis Kelamin responden, peneliti mengelompokkan menjadi beberapa kategori. Adapun data mengenai pendidikan responden sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
SMA	8	8%
Diploma	15	15%
Sarjana	49	49%
Lainnya	28	28%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Dari tabel diatas bisa diketahui bahwasanya sebanyak 8% adalah responden yang berpendidikan terakhir SMA. Kemudian, sebanyak 15% adalah responden yang berpendidikan terakhir Diploma. Selanjutnya, sebanyak 49% adalah responden yang berpendidikan terakhir Sarjana, dan sebanyak 28% adalah responden yang berpendidikan terakhir lainnya. Sehingga, bisa dilihat bahwasanya mayoritas pendidikan terakhir responden wajib pajak KPP Pratama Demak adalah berpendidikan terakhir Sarjana.

4.1.4 Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Data mengenai Pekerjaan responden, peneliti mengelompokkan menjadi beberapa kategori. Adapun data mengenai pekerjaan responden ialah :

Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Karyawan	24	24%
PNS	53	53%
Wiraswasta	23	23%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Dari tabel diatas bisa diketahui bahwasanya sebanyak 24% adalah responden yang bekerja sebagai karyawan. Sedangkan sebanyak 53% adalah responden yang bekerja sebagai PNS dan sebanyak 23% adalah responden yang bekerja sebagai wiraswasta. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerjaan responden wajib pajak KPP Pratama Demak adalah PNS. Hal tersebut menyatakan bahwa PNS menjadi profesi yang banyak membayar pajak karena penghasilan gaji yang stabil sehingga pembayaran pajak pun lebih stabil.

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Pada sub bab ini akan menjelaskan deskriptif data hasil jawaban angket dengan memakai penjabaran nilai minimum, nilai maks, nilai *mean* dan standar deviasi dari tiap variabel riset, yaitu *e-registration*, *e-filling*, *e-billing*, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Berikut ini merupakan perhitungan rentang skala berdasarkan rumus rentang skala menurut Sudjana (Sudjana, 2011):

$$\begin{aligned}\text{Rentang Skala} &= \frac{(\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah})}{\text{jumlah pilihan jawaban kuesioner}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Dalam penelitian ini rentang skalanya sebesar 0,8, sehingga jenjang interval diperoleh hasil:

Tabel 4. 6 Jenjang Interval

No	Rentang Skala	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Rendah
2	1,81 - 2,60	Rendah
3	2,61 - 3,40	Sedang
4	3,41 - 4,20	Tinggi
5	4,21 - 5,00	Sangat Tinggi

(Sumber: Sudjana, 2011)

Rentang skala sebesar 0,8 berguna untuk mengetahui kategori rendah tingginya penilaian responden terhadap sebuah variabel penelitian, sehingga ini akan memudahkan peneliti ataupun pembaca dalam mengetahui tingkat tinggi atau rendahnya indikator variabel yang dipilih oleh responden.

Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif

Keterangan	N	Minimum	Maximum	Mean	Kategori	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	100	1	5	4.37	Sangat Tinggi	0.680
<i>e-Registration</i>	100	2	5	4.21	Sangat Tinggi	0.665
<i>e-Billing</i>	100	3	5	4.47	Sangat Tinggi	0.542
<i>e-Filling</i>	100	2	5	4.01	Tinggi	0.664
Sanksi Pajak	100	2	5	4.43	Sangat Tinggi	0.539
N	100					

Sumber : Data diolah, 2023

Dari tabel diatas menerangkan bahwasanya dari 100 kuesioner yang sudah diisi oleh responden bisa dijabarkan berikut ini:

1. Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diketahui jawaban rata-rata responden memiliki nilai minimum sebesar 1, jawaban maksimumnya sebesar 5, nilai mean sebesar 4.37 dalam kategori “sangat tinggi” dan nilai standar deviasi sebesar 0,680. Berdasarkan data tersebut disimpulkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah setuju, hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak sudah menjalankan kewajiban perpajakan dengan baik. Sebagian besar responden wajib pajak memiliki kepatuhan pajak yang sangat baik. Hal ini dikarenakan bahwa wajib pajak selalu mengisi dan melaporkan SPT tiap tahunnya, selalu menyampaikan SPT tepat waktu, dan sadar membayar pajak. Selain itu, wajib pajak juga selalu membayar angsuran pajak dengan tepat

waktu, selalu membayar tunggakan pajak dan mayoritas wajib pajak tidak memiliki tanggungan tunggakan pajak.

2. Pada Variabel *e-Registration* dapat diketahui jawaban rata-rata responden memiliki nilai minimum sebesar 2, jawaban maksimum sebesar 5, nilai mean sebesar 4.21 dalam kategori “sangat tinggi” dan nilai standar deviasi sebesar 0.665. Berdasarkan data tersebut disimpulkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel *e-Registration* adalah setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak lebih mudah mendaftarkan dirinya secara online tanpa harus mengurus langsung ke kantor pajak. Wajib pajak mempersepsikan bahwa *e-registration* akan memudahkannya dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Kemudian, *e-registration* ini telah memberikan layanan yang efektif dan efisien, informasi selalu *update*, dan wajib pajak nyaman dalam menggunakan *e-registration*.
3. Pada Variabel *e-Billing* dapat diketahui jawaban rata-rata responden mempunyai nilai minimum sebesar 3, jawaban maksimum sebesar 5, nilai mean sebesar 4.47 dalam kategori “sangat tinggi” dan nilai standar deviasi sebesar 0.542. Berdasarkan data tersebut disimpulkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel *e-Billing* adalah setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata Wajib Pajak lebih mudah membayar pajak secara online karena proses yang mudah. *E-billing* memberikan kemudahan dalam membayar pajak dan lebih jelas serta terperinci. Kemudian, *e-billing* dapat menghemat waktu wajib pajak dalam membayar pajak, serta dapat diakses kapanpun dan

dimanapun. Sekaligus membuat wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

4. Pada Variabel *e-Filling* dapat diketahui jawaban rata-rata responden mempunyai nilai minimum sebesar 2, jawaban maksimum sebesar 5, nilai mean sebesar 4.01 dalam kategori “tinggi” dan nilai standar deviasi sebesar 0.664. Berdasarkan data tersebut disimpulkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel *e-Filling* adalah setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata Wajib Pajak diberi kemudahan dalam melaporkan SPT secara online melalui web atau aplikasi *e-Filling*. Wajib pajak telah melaporkan pajaknya menggunakan *e-filling*. Penggunaan *e-filling* juga dapat menyederhanakan proses pelaporan pajaknya, mudah dalam memperoleh informasi SPT tahunan, dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Kemudian, informasi yang diberikan dalam *e-filling* juga lengkap dan dapat menghemat waktu wajib pajak dalam membayar pajak.
5. Pada Variabel Sanksi Pajak dapat diketahui jawaban rata-rata responden memiliki nilai minimum sebesar 2, jawaban maksimumnya sebesar 5, nilai mean sebesar 4.43 dalam kategori “sangat tinggi” dan nilai standar deviasi sebesar 0.539. Berdasarkan data tersebut disimpulkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel sanksi pajak adalah setuju, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata Wajib Pajak sudah mampu menjalankan kewajiban perpajakan tanpa harus mendapat sanksi. Wajib pajak juga rela mendapatkan sanksi pajak tanpa adanya toleransi. Kemudian, adanya sanksi pajak juga dapat mendisiplinkan wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu, wajib pajak

setuju apabila ada sanksi tegas berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana apabila wajib pajak melanggar aturan pajak.

4.3 Uji Kualitas data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah ataupun tidak sahnya sebuah angket. Jika suatu nilai signifikan $<$ dari $\alpha = 0,05$ dan nilai R hitung $>$ R Tabel maka dapat dinyatakan valid, sedangkan jika suatu nilai signifikan $>$ dari $\alpha = 0,05$ dan nilai R Hitung $<$ R Tabel maka dapat dinyatakan tidak valid.

Sebelum menghitung besarnya nilai R Hitung, maka langkah pertama yang harus diambil yaitu menghitung besarnya nilai R Tabel. Untuk menentukan nilai R Tabel, peneliti dapat mencari *degree of freedom* terlebih dahulu dengan menggunakan *alpha* atau tingkat *sig.* sebesar 5%. Berikut ini merupakan rumus perhitungan *df* menurut Sugiyono: (Sugiyono, 2019)

$$df = n - 2$$

Keterangan :

df = derajat kebebasan

n = sampel

Dalam penelitian ini sampelnya yaitu 100 orang responden, dan nilai *df* dapat dihitung:

$$\begin{aligned} df &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Sehingga, nilai df sebesar 98 dengan tingkat signifikansi 5% didapat nilai R Tabel sebesar 0,196.

Berikut ialah hasil analisa uji validitas penelitian ini:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Instrumen Penelitian	R Hitung	R Tabel	p-value	Keterangan
<i>E-Registration</i> (X1)	X1.1	0.628	0.196	0.000	Valid
	X1.2	0.551	0.196	0.000	Valid
	X1.3	0.512	0.196	0.000	Valid
	X1.4	0.574	0.196	0.000	Valid
	X1.5	0.650	0.196	0.000	Valid
	X1.6	0.614	0.196	0.000	Valid
<i>E-Billing</i> (X2)	X2.1	0.798	0.196	0.000	Valid
	X2.2	0.685	0.196	0.000	Valid
	X2.3	0.773	0.196	0.000	Valid
	X2.4	0.751	0.196	0.000	Valid
	X2.5	0.773	0.196	0.000	Valid
	X2.6	0.809	0.196	0.000	Valid
<i>E-Filling</i> (X3)	X3.1	0.551	0.196	0.000	Valid
	X3.2	0.456	0.196	0.000	Valid
	X3.3	0.617	0.196	0.000	Valid
	X3.4	0.694	0.196	0.000	Valid
	X3.5	0.683	0.196	0.000	Valid
	X3.6	0.545	0.196	0.000	Valid
	X3.7	0.233	0.196	0.020	Valid
Sanksi Pajak (X4)	X4.1	0.574	0.196	0.000	Valid
	X4.2	0.644	0.196	0.000	Valid
	X4.3	0.754	0.196	0.000	Valid
	X4.4	0.764	0.196	0.000	Valid
	X4.5	0.587	0.196	0.000	Valid
	X4.6	0.723	0.196	0.000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0.624	0.196	0.000	Valid
	Y2	0.605	0.196	0.000	Valid

(Y)	Y3	0.705	0.196	0.000	Valid
	Y4	0.627	0.196	0.000	Valid
	Y5	0.620	0.196	0.000	Valid
	Y6	0.586	0.196	0.000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari tabel diatas bisa diketahui dari hasil tiap variabel *E-Registration*, *E-Billing*, *E-Filling* dan Sanksi Pajak memiliki r hitung > 0.196 dan p value < 0.05 , maka disimpulkan jika semua indikator dari kelima variabel yaitu *E-Registration* (X1), *E-Billing* (X2), *E-Filling* (X3), Sanksi Pajak (X4) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dinyatakan “Valid”.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas pada indikator diukur dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Bila nilai *Cronbach Alpha* $\alpha > 0,60$ maka reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* $\alpha < 0,60$ maka tidak reliabel. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas riset ini.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
<i>E-Registration</i> (X1)	6 Item	0,624	Reliabel
<i>E-Billing</i> (X2)	6 Item	0,858	Reliabel
<i>E-Filling</i> (X3)	7 Item	0,611	Reliabel
Sanksi Pajak (X4)	6 Item	0,753	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	6 Item	0,621	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari Tabel diatas bisa diketahui bahwasanya hasil masing-masing variable *E-Registration* (X1), *E-Billing* (X2), *E-Filling* (X3), Sanksi Pajak (X4) dan

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60, sehingga bisa dilihat bahwasanya seluruh variabel reliabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

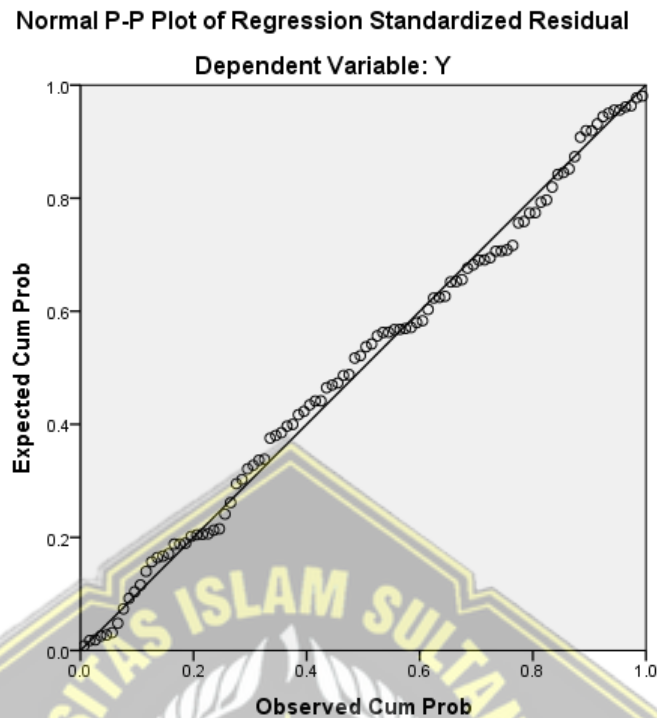
Uji Normalitas tujuannya guna menguji apakah dalam model terdapat variabel pengganggu yang mempunyai distribusi normal. Untuk mengetahui data tersebut normal, Apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, data dikatakan ditolak, apabila nilai signifikan lebih kecil 0,05 pada ($P < 0,05$). Berikut ialah hasil uji normalitas riset ini.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Nilai Asymp. Sig (2-tailed)	Taraf Signifikansi	Keterangan
0,58	0,05	Berdistribusi Normal

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel diatas hasil uji normalitas dengan *K-S*, nilai sign. $0,58 > 0,05$, maka bisa diketahui jika data residual berdistribusi normal. Selain itu, uji normalitas juga bisa dilihat dengan histogram dan Grafik *P-Plot*. Adapun hasil grafik histogram dan grafik *P-Plot* sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas *Probability Plot*

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan grafik *Probability Plot* menunjukkan titik-titik menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal, sehingga bisa disimpulkan bahwasanya masing-masing variabel berdistribusi normal. Artinya, dalam model regresi tersebut penyebarannya normal dan tidak ada data *outlier* atau memiliki nilai ekstrim.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas diketahui dari nilai *Tolerance* dan nilai VIF. Adapun hasil Uji Multikolinearitasnya:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>E-Registration</i> (X1)	0.986	1.014	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>E-Billing</i> (X2)	0.664	1.505	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>E-Filling</i> (X3)	0.881	1.135	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Sanksi Pajak (X4)	0.658	1.519	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel tersebut, bisa dilihat bahwasanya hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwasanya nilai VIF pada variabel *E-Registration* (X1), *E-Billing* (X2), *E-Filling* (X3) dan Sanksi Pajak (X4) kurang dari 10. Sedangkan nilai *Tolerance* pada variable *E-Registration* (X1), *E-Billing* (X2), *E-Filling* (X3) dan Sanksi Pajak (X4) lebih dari 0,10. Demikian bisa disimpulkan bahwasanya semua variabel tidak terdapat multikolinearitas pada model.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

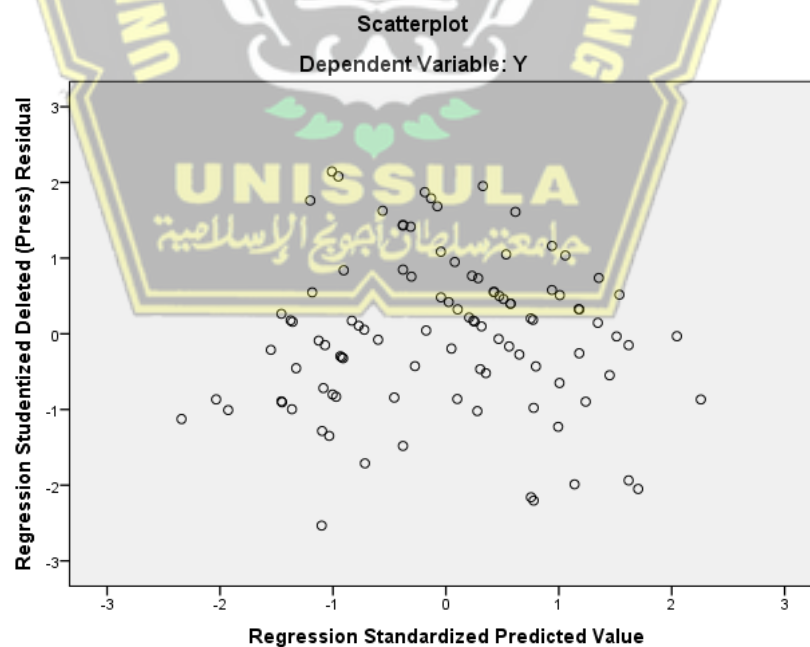
Uji heteroskedastisitas tujuannya ialah untuk menguji apakah dalam model terjadi ketidaksamaan residual antara satu pengamat dengan pengamat yang lain. Untuk menguji Heteroskedastisitas memakai uji *glejser*, bila nilai signifikansinya > 0,05 maka model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini merupakan hasil ujinya:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas *Glejser*

Variabel	Sig	Keterangan
<i>E-Registration</i> (X1)	0.584	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>E-Billing</i> (X2)	0.116	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>E-Filling</i> (X3)	0.451	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Pajak (X4)	0.057	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari hasil tabel diatas bisa diketahui bahwasanya nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat dari grafik Scatterplot, adapun hasil grafik *Scatterplot* dapat dilihat:

Gambar 4. 2 Hasil Grafik *Scatterplot*

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari gambar 4.2 bisa diketahui bahwasanya titik - titik menyebarkan di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga bisa diketahui jika tidak terjadi heteroskedastisitas pada model.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi Linier Berganda ialah hubungan secara Linier antara dua ataupun lebih variabel bebas dengan variabel independen (Y). untuk melihat hubungan antara variabel *E-Registration* (X1), *E-Billing* (X2), *E-Filling* (X3) dan Sanksi Pajak (X4) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4. 13 Model Persamaan Regresi

Model	Unstandaardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
<i>E-Registration</i> (X1)	0.162	0.076	2.145	0.035
<i>E-Billing</i> (X2)	0.394	0.087	4.537	0.000
<i>E-Filling</i> (X3)	0.173	0.073	2.357	0.020
Sanksi Pajak (X4)	0.394	0.100	3.930	0.000

Sumber : Data Diolah, 2023

Hasil persamaan regresi berganda memberikan pengertian bahwa :

1. Variabel *E-Registration* = 0,162, bernilai positif, artinya “dengan asumsi *e-Registration* tetap maka setiap ada peningkatan pada *e-Billing*, *e-Filling* dan sanksi pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.
2. Variabel *E-Billing* = 0.394, bernilai positif, artinya “dengan asumsi *e-Billing* tetap maka setiap ada peningkatan pada *e-Registration*, *e-Filling*, dan sanksi pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.

3. Variabel *E-Filling* = 0.173, bernilai positif, artinya “dengan asumsi *e-Filling* tetap maka setiap ada peningkatan pada *e-Registration*, *e-Billing* dan sanksi pajak maka bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.
4. Variabel Sanksi pajak = 0.394, bernilai positif, artinya “dengan asumsi sanksi pajak tetap maka setiap ada peningkatan pada *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling* maka bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.

4.6 Uji Kelayakan Model

4.6.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah sebuah model regresi layak dipergunakan ataupun tidak. Kriteria pengujian memakai tingkat signifikan 0,05. Jika $P\text{ Value} < 0,05$ maka hipotesis diterima begitu juga sebaliknya, bila $P\text{ Value} > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Berikut ialah hasil uji F nya:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistik F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	342.260	4	85.565	27.791	0.000
	Residual	292.490	95	3.079		
	Total	634.750	99			

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasar tabel tersebut, model regresi didapat nilai $P\text{ Value}$ $0,000 < 0,05$, berarti model regresi ini adalah Fit atau layak digunakan. Maka dapat diketahui bahwasanya variable *e-Registration* (X1), *e-Billing* (X2), *e-Filling* (X3) dan Sanksi Pajak (X4) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi (Y).

4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koef. Determinasi tujuannya ialah guna mengukur sejauhmana model mampu menjelaskan variasi variabel bebas dengan nilai antara nol sampai 1 ($0 < R^2 < 1$).

Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.734	0.539	0.520	1.755

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai *Adjusted R²* dari pengaruh *E-Registration* (X_1), *E-Billing* (X_2), *E-Filling* (X_3) dan Sanksi Pajak (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi (Y) adalah sebesar 52%. Dan sisanya 48% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model riset ini.

4.6.3 Pengujian Hipotesis

Uji Statistik t dipergunakan untuk menguji pengaruh tiap variabel bebas secara parsial terhadap variabel bebas dan diuji pada tingkat signifikan 0,05. Jika signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima, begitu pula sebaliknya. Berikut ini merupakan hasil uji hipotesis riset ini:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Statistik T

Variabel	Hipotesis	Hasil		Interpretasi Hasil	Keterangan
		B	Sig		
X1 → Y	<i>E-Registration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	0.162	0.035	Positif signifikan	Diterima
X2 → Y	<i>E-Billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	0.394	0.000	Positif signifikan	Diterima
X3 → Y	<i>E-Filling</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	0.173	0.020	Positif signifikan	Diterima
X4 → Y	Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	0.394	0.000	Positif signifikan	Diterima

Sumber : Data Diolah, 2023

Hasil dari tabel diatas bisa diketahui bahwa :

- Pengaruh *E-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai koefisien sebesar 0.162 bernilai positif dan nilai signifikansi 0.035 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti *e-Registration* (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi (Y).
- Pengaruh *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai koefisien sebesar 0.394 bernilai positif dan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti *E-Billing* (X2)

berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi (Y).

- c. Pengaruh *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien sebesar 0.173 bernilai positif dan nilai signifikansi 0.020 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti *E-Filling* (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi (Y).
- d. Pengaruh Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien sebesar 0.394 bernilai positif dan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti Sanksi pajak (X4) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi (Y).

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bab ini akan mengurai secara lebih mendalam mengenai hasil riset yang sudah dilakukan yang ditujukan untuk menjawab secara ilmiah permasalahan yang diajukan dalam pertanyaan penelitian.

4.7.1 Pengaruh Penerapan *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasar hasil uji hipotesis menunjukkan bahwasanya *e-registration* terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan jika penggunaan sistem elektronik (*e-registration*) ini akan memudahkan Wajib Pajak untuk mendaftar, memperbarui data NPWP, sehingga

penerapan ini dinilai bisa meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebab penggunaan yang sangat mudah dan cepat. Jadi, semakin baik dan mudah *e-registration*, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak meningkat.

E-registration dijelaskan oleh beberapa indikator, diantaranya Pertama, tingkat kesediaan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. Kedua, tingkat kepahaman penggunaan *e-registration*. Ketiga, tingkat kemudahan dalam mendaftarkan diri di *e-registration*. Keempat, kehandalan dalam mengakses sistem *e-registration*. Kelima, kepuasan dalam sistem pelayanan. Dan Keenam, kenyamanan penggunaan sistem. Dengan adanya *e-registration* yang mudah diakses, handal dan tidak membingungkan wajib pajak untuk registrasi, maka ini akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak. Wajib pajak akan merasa senang dan tidak membutuhkan banyak waktu untuk registrasi pajak dengan menggunakan *e-registration*.

Berdasarkan pada Teori TAM (*Technology Acceptance Model*), teknologi memberikan kemudahan dan manfaat bagi penggunanya karena dapat meningkatkan kinerja bagi pengguna. Adapun tujuan system elektronik dalam *e-Registration* adalah untuk meringkas proses pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak akan mudah mendaftarkan diri secara *online*.

Riset ini selaras dengan riset terdahulu oleh (Ersania & Merkusiwati, 2018) menyatakan bahwasanya *E-Registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan juga riset oleh (Sulistiyorini et al., 2017) menyatakan bahwasanya *E-Registration* berpengaruh positif terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini karena meningkatnya penggunaan sistem administrasi pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

4.7.2 Pengaruh Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil uji hipotesa menunjukkan bahwasanya *e-billing* terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwasanya pemakaian *E-billing* sistem pembayaran tagihan pajak secara elektronik yang memungkinkan wajib pajak orang pribadi untuk menerima dan membayar tagihan pajak mereka melalui *platform online*. *E-Billing* dalam perpajakan digunakan sebagai proses pembayaran pajak memakai kode *billing* secara *online*. Hal ini menunjukkan, dengan kode *billing* ini akan membantu dan memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak tanpa harus membuat surat setoran pajak secara manual, sehingga ini akan mempercepat proses pembayaran pajak. Jadi, semakin *e-billing* mudah dioperasikan, maka ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara *online*.

E-billing dijelaskan oleh beberapa indikator diantaranya, Pertama tingkat pengetahuan tentang *e-billing*. Kedua, tingkat kesediaan wajib pajak dalam membayar pajak secara elektronik. Ketiga, tingkat kemudahan dalam membayar pajak. Keempat, mempercepat proses pembayaran pajak. Kelima, fleksibel. Dan Keenam, kepuasan dalam sistem pelayanan.

Berdasarkan pada Teori TAM (*Technology Acceptance Model*), penerimaan terhadap teknologi akan memberikan manfaat dan kemudahan dalam mengoperasikannya. Dengan adanya *e-Billing* wajib pajak dapat membayar pajak

via *online* dan akan menjadikan wajib pajak tepat waktu dan tidak menundanya dalam membayar pajak. Penggunaan *e-Billing* juga menggunakan kode *billing* yang digunakan saat pembayaran sehingga tidak akan tertukar dengan Wajib Pajak lainnya, hal itu membuat pembayaran jadi lebih efektif dan efisien.

Riset ini selaras dengan riset oleh (Kania et al., 2017) menyatakan bahwasanya *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain itu, riset ini selaras dengan temuan oleh (Isro'i & Diana, 2020) yang mengungkapkan jika *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dikarenakan jika sistem *e-billing* bisa memudahkan masyarakat dalam membayarkan tanggung jawabnya khususnya wajib pajak. Melalui *e-billing*, wajib pajak tidak harus membayarkan secara manual dengan media Surat Setoran Pajak (SSP) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sehingga, dapat dikatakan bahwa *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wjaib pajak.

4.7.3 Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil uji hipotesis menunjukan bahwasanya *e-filling* terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan jika, dengan *e-filling* ini akan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya yang cenderung lebih terjangkau dibandingkan secara manual dengan proses yang rumit dan memakan banyak waktu.

E-filling ialah sistem pengisian laporan pajak secara elektronik yang memungkinkan wajib pajak orang pribadi untuk mengajukan laporan pajak

mereka secara *online*. Dengan layanan *e-filling* yang mudah, maka secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, dikarenakan prosesnya tidak berbelit. Kemudahan dalam mengakses dimanapun dan kapanpun akan sangat membantu Wajib Pajak dalam menyerahkan atau melaporkan SPT secara tepat waktu. Jadi, semakin mudah pengaksesan *e-filling*, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

E-filling dijelaskan oleh beberapa indikator, diantaranya Pertama, tingkat pemahaman wajib pajak tentang *e-filling*. Kedua, tingkat kesediaan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Ketiga, tingkat kesederhanaan proses pelaporan pajak. Keempat, tingkat kemudahan dalam melaporkan pajak. Kelima, tingkat fleksibilitas *e-filling*. Keenam, kelengkapan data dalam mengisi SPT. Dan, Ketujuh keefektifan dalam menggunakan *e-filling*.

Berdasarkan pada Teori TAM (*Technology Acceptance Model*), teknologi memberikan penggunanya kemudahan dalam mengoperasikan dan meningkatkan efektifitas kinerja pada masing-masing penggunanya. Sistem *e-filling* bagi Wajib Pajak sangat menguntungkan karena pelaporan dan penyerahan SPT bisa lebih efektif dan efisien, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Riset ini selaras dengan riset oleh (Sulistiyorini et al., 2017) menyatakan bahwasanya *E-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan juga sejalan dengan temuan (Ersania & Merkusiwati, 2018) mengungkapkan jika *E-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan *e-filling*, wajib pajak bisa menghindari proses manual yang memakan waktu, seperti mengisi formulir perpajakan secara fisik,

mengirim melalui pos, dan menunggu verifikasi manual. *E-filling* mempercepat proses pengajuan dan pemrosesan laporan pajak dan menghemat waktu bagi wajib pajak. Hal ini dapat mendorong kepatuhan sebab memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka secara efisien.

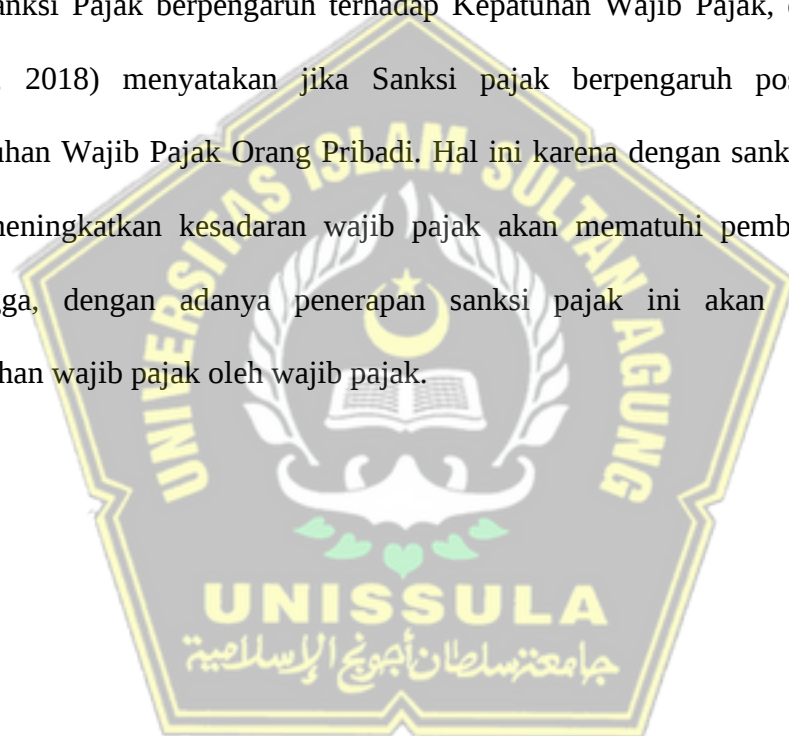
4.7.4 Pengaruh Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasar hasil uji hipotesis menunjukan bahwasanya sanksi pajak terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan dengan penerapan sanksi pajak sebagai bentuk efek jera bagi Wajib Pajak yang melanggar aturan pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak ialah sebuah hal yang harus dituruti/ditaati/dipatuhi dalam ketentuan peraturan perundangan atau sebagai alat *preventif* agar Wajib Pajak tidak melanggar norma dalam pajak. Sanksi pajak adalah tindakan hukum yang diterapkan terhadap wajib pajak yang melanggar kewajiban perpajakan. Apabila terdapat wajib pajak yang melanggar ketentuan pajak, maka wajib pajak tersebut akan dikenakan sanksi dalam bentuk sanksi administratif berupa denda ataupun sanksi pidana. Jadi, apabila terdapat sanksi tegas yang diberikan oleh KPP Pratama Demak, maka akan membuat wajib pajak untuk lebih berhati-hati dan ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak dengan tepat waktu.

Sanksi pajak dijelaskan oleh beberapa indikator, yaitu Pertama, pengenaan sanksi pajak. Kedua, tidak taat dalam membayar pajak. Ketiga, pemberian sanksi dengan tegas. Keempat, tidak disiplin dalam membayar pajak. Kelima, sanksi administratif. Dan, Keenam yaitu pengenaan sanksi pidana. Berdasarkan pada

Teori Atribusi, faktor eksternal merupakan faktor dimana perilaku seseorang bisa dipengaruhi oleh situasi dan lingkungan luar individu. Sanksi pajak diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan tertentu sehingga penerimaan sanksi pajak setiap Wajib Pajak akan berbeda hal ini digunakan sebagai sarana meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Riset ini selaras dengan penelitian (Nuraina & Savitri, 2017) menjelaskan jika Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan riset oleh (Yanti, 2018) menyatakan jika Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini karena dengan sanksi pajak maka bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak. Sehingga, dengan adanya penerapan sanksi pajak ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak oleh wajib pajak.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diambil dari hasil analisis data tentang “Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-Filling*, *E-Billing* dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Demak” yaitu sebagai berikut :

1. *E-Registration* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. Hal ini dikarenakan bahwa dengan menggunakan sistem elektronik untuk registrasi, maka akan mempermudah Wajib Pajak untuk mendaftar, memperbarui atau menghapus data NPWP, sehingga hal ini dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak karena penggunaan yang sangat mudah dan cepat.
2. *E-Billing* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. Jadi, semakin *e-billing* mudah dioperasikan, maka ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara online tanpa harus datang ke kantor pajak.
3. *E-Filling* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. Hal ini dikarenakan dengan *e-filling* wajib pajak dapat menyerahkan laporan SPT dengan mudah dan cepat. Sehingga, makin mudah *e-filling* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

4. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan dengan adanya penerapan sanksi pajak sebagai bentuk efek jera bagi Wajib Pajak yang tidak mematuhi aturan dalam pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan secara praktis sebagai berikut :

1. Implikasi Teoritis

Penggunaan *e-Registration*, *e-Filling*, dan *E-Billing* akan semakin menambah kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dalam perpajakan. Hal ini diharapkan wajib pajak dapat menjalankan penggunaan sistem elektronik supaya bisa memudahkan wajib pajak dalam mendaftar, membayar atau melaporkan SPT secara efektif dan efisien. Diberlakunya sanksi pajak juga sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar dapat menjalankan kewajiban perpajakan dengan semestinya.

2. Implikasi Praktis

Hasil riset ini diharap bisa memberi pilihan dan masukan kepada para Wajib Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam aktifitas perpajakan. Dan diharapkan dapat menjadi acuan pemerintah sebagai informasi tambahan tentang keadaan sesungguhnya pada Wajib Pajak terutama di daerah Kabupaten Demak.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Riset ini telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ilmiah, tapi riset ini masih mempunyai keterbatasan, diantaranya:

1. Peneliti hanya menggunakan variabel yang sangat terbatas jumlahnya untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), diantaranya variable *e-registration* (X1), *e-billing* (X2), *e-filling* (X3) dan sanksi pajak (X4). Sehingga, penelitian ini masih kurang dan perlu menambahkan beberapa variabel lainnya seperti tarif pajak, kondisi keuangan, kualitas layanan, ataupun variabel lainnya yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Pada riset ini, ruang lingkup penelitian masih terbatas, yaitu hanya meneliti obyek penelitian di KPP Pratama Demak. Selain itu, dalam riset ini terbatas pada subjek penelitian wajib pajak orang pribadi dan belum meneliti subjek wajib pajak umum, seperti perusahaan, firma, dan instansi lainnya.
3. Pada penelitian ini menggunakan jumlah sampel yang sangat terbatas. Hal ini dibuktikan bahwa sampel yang digunakan hanya 100 orang responden, sedangkan populasi yang di gunakan sebanyak 175.547. Sehingga, sampel yang digunakan belum mengkover dan menjelaskan secara menyeluruh populasi penelitian.

5.4 Saran

Sehubungan dengan keterbatasan penelitian yang ada, maka peneliti memberikan saran atau agenda untuk penelitian mendatang, diantaranya:

a. Untuk peneliti selanjutnya

1. Bagi peneliti berikutnya diharap bisa menggunakan variabel baru seperti pengetahuan pajak, tarif pajak, kualitas layanan, dll untuk meneliti kepatuhan wajib pajak. Selain itu, peneliti selanjutnya juga bisa menambahkan variabel intervening atau moderating sebagai *novelty* penelitian.
2. Bagi peneliti berikutnya diharap bisa memakai dimensi ataupun indikator yang berbeda apabila meneliti variabel yang sama dengan peneliti, sehingga ini akan menghasilkan hasil penelitian yang berbeda.
3. Bagi peneliti berikutnya diharap bisa menambah jumlah sampel riset agar dapat mengkover populasi penelitian sekaligus dapat menambah keakuratan data.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan obyek yang berbeda, misalnya menggunakan beberapa obyek KPP Pratama yang tersebar di beberapa provinsi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan subyek penelitian selain wajib pajak perorangan, misalnya seperti wajib pajak instansi, wajib pajak perusahaan, wajib pajak koperasi, dan lain sebagainya.

b. Untuk KPP Pratama Demak

KPP Pratama Demak dapat melakukan sosialisasi kepada para wajib pajak tentang pengetahuan sistem pajak *online* Indonesia dan manfaatnya. Selain itu, KPP Pratama Demak juga dapat meningkatkan kualitas layanan “e-

registration, e-billing, dan e-filling” agar wajib pajak dapat mengakses dan membayar pajak *online* dengan mudah.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Ariyanto, D., & Nuswantara, D. A. (2020). Pengaruh Persepsi Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Unesa*, 8(3), 1–9. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/>
- Asiah, N., Widati, S., & Astuti, T. D. (2020). *PENGARUH PENERAPAN E-FILING DAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI*. 29(9), 1890–1896.
- Bagus, I., Ari, N., Wirawan, P., & Noviani, N. (2017). Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 21(3), 2165–2194. <https://doi.org/10.24843/EJA.2017.v21.i03.p17>
- Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22, 1882–1908. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i03.p09>
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>

- Fauziati, P., & Syahri, A. (2016). Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Study of Accounting*, 8, 47–60.
- Fikri, M. (2014). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGUTAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS (Studi di KPP Pratama Palembang Seberang Uhi)*.
- Fitria, V. D. (2010). *Pengaruh Pengetahuan peraturan perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Handayani, R., & Rahmawati, S. (2018). Pengaruh Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam Struktur Organisasi dan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Profita*.
- Husada, F. R. K. (2019). *PENGARUH PEMAHAMAN SISTEM E-BILLING, KUALITAS SISTEM, SANKSI PAJAK DAN GENDER TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA TEGAL*. 8(5), 55.
<http://repository.upstegal.ac.id/id/eprint/251>
- I, E. R. A., & Meiranto, W. (2017). *PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN*

PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 6(3), 1–13.

Ichwani, D. T. (2019). *Melaksanakan Pelaporan Pajak Di Kpp Pratama*.

Indrawan, D., Nasir, A., & V, D. (2015). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 1, 1–11.

Isro'i, & Diana, N. (2020). PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KEPANJEN. 274–282.

Kania, P., Wahyuni, A., Luh, N., Erni, G., & Arie, M. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja. 7(1).

Kara, R. N. (2018). PENGARUH PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK. *UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA*.

Kartikaputri, M. . (2013). *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya

Yogyakarta.

Kasriana, & Indrasari, A. (2018). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-filling Wajib Pajak*. 4(1), 43.

[https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/186602/PPAU0156-D.pdf?sequence=](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/186602/PPAU0156-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/rae/v45n1/v45n1a08%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j)

[1&isAllowed=y%0Ahttp://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/rae/v45n1/v45n1a08%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/186602/PPAU0156-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/rae/v45n1/v45n1a08%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j)

Lailiyah, N. (2019). *Efektivitas E-Billing System Dalam Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak Di Kpp Pratama Batang*. 8. <https://lib.unnes.ac.id/36662/>

Masruroh, S. (2013). PENGARUH KEMANFAAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting*, 0(0), 435–449.

Nuraina, E., & Savitri, F. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v5i1.1005>

Pohan, A, C. (2017). *Pengantar Perpajakan :Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Mitra Wacana Media.

Pratama, I. W. M. S. E., Yuesti, A., Sudiartana, & Made, I. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(4), 449–488.
- Pratami, Sulindawati, & 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.
- Putri, A. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek E-Billing, E-Filing, Dan E-Faktur. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 21(1), 1–13.
- Sajiwa. (2019). Analisis Penerapan Layanan E-Registration Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara*, 8–13.
<http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/5054/1/SKRIPSI NAVIRA LUTFA SUSTIA.pdf>
- Sulistyorini, M., Nurlaela, S., & Chomsatu S, Y. (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E- Billing, E-Spt, Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta). *Jurnal Ekonomi Universitas Islam Batik*, 371–379.
<http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/2318/2294>
- Suryati, I. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya*, 1(1), 47–59.
- Syafariani, F., Nadeak, R., & Ukur, J. D. (2012). Terhadap Kepuasan Pengguna

Dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Cimahi. *Jurnal Gaung Informatika*, 12–25.

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

Wulandari, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filling dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (Kp2kp) Sungguminasa. *Pinisi Journal of Art, Humanity & Social Studies*.

Yanti, W. D. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto). *Jurnal Akuntansi UNESA*, Vol.3.

