



**PENGARUH *E-REGISTRATION*, *E-FILING*,
E-BILLING, KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar
Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan
Tahun 2019)**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh
Arbani Rusdi
NIM 7211415126**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2020**

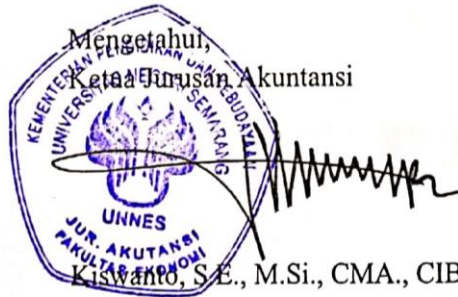
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Jumat

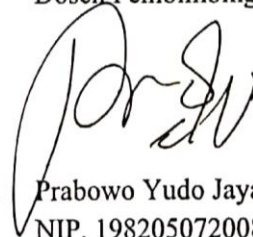
Tanggal : 22 November 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Kiswanto, S.E., M.Si., CMA., CIBA., CERA
NIP. 198309012008121002

Dosen Pembimbing



Prabowo Yudo Jayanto, S.E., MSA
NIP. 198205072008121005

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Hari : Kamis
Tanggal : 26 Desember 2019

Penguji I



Drs. Asrori, M.S.
NIP. 196005051986011001

Penguji II



Hasan Mukhibad, S.E., M.Si
NIP. 198112222014041001

Penguji III



Prabowo Yudo Jayanto, S.E., MSA
NIP. 198205072008121005

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Heri Yanto MBA, Ph.D
NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arbani Rusdi

NIM : 7211415126

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 7 Mei 1997

Alamat : Kertonatan Rt 02 Rw 02 Kecamatan Kartasura,
Kabupaten Sukoharjo, 57166

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, sebagian maupun seluruhnya. Pendapat dan temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 22 November 2019



Arbani Rusdi

NIM. 7211415126

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- ❖ Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi maka jelajahilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan. (QS. Al Muluk: 15).
- ❖ Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (QS. Al Insyirah: 8)

Persembahan:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- Almamaterku, Universitas Negeri Semarang yang telah memberiku ilmu dan pengetahuan.
- Bapak Drh. Rohmat Siddiq M.P. dan Ibu Dra. Nurlatifah yang selalu memberi doa dan dukungan serta selalu memberi inspirasi dan semangat.
- Kakak-kakakku Andry, Adrian, Afzanni, saudaraku dan teman-temanku yang selalu mendukungku dan memberi motivasi.

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh E-Registration, E-Filing, E-Billing, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak”**. Skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan mengikuti program S1 di Fakultas Ekonomi.
3. Kiswanto, S.E., M.Si., CMA., CIBA., CERA, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama masa studi.
4. Prabowo Yudo Jayanto, S.E., MSA, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan mencurahkan segala perhatian untuk memberikan arahan dan masukan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Dhini Suryandari, S.E., M.Si., Ak., CA., QIA., CRMP, selaku Dosen Wali Akuntansi C 2015 yang telah mendampingi penulis mulai dari awal hingga akhir studi di Universitas Negeri Semarang.
6. Drs. Asrori, M.S, selaku Dosen Penguji Skripsi I yang telah membimbing dan memberikan masukan, sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Hasan Mukhibad, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji Skripsi II yang telah membimbing dan memberikan masukan, sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi UNNES, khususnya dosen Akuntansi, terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan pada penulis.
9. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan.
10. Seluruh Pegawai di KPP Semarang Selatan yang telah membantu di dalam proses pengumpulan data penelitian.
11. Ayah, Ibu, dan saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dan dukungannya.
12. Sahabat-sahabatku Sutrio, Agil, Udin, Patria, Kunnawan, Khalid, dan Fatah, dan seluruh teman-teman KKN Watumalang khususnya Desa Banyukembar yang selalu kompak dan seru.
13. Teman-teman rombel Akuntansi C 2015 yang telah membantu, berbagi rasa suka dan duka dalam perjuangan yang sama.

14. Semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan, pengorbanan, dan amal baik yang telah diberikan mendapat balasan yang melimpah dari Allah SWT. Penulis yakin bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, November 2019

Arbani Rusdi

NIM. 7211415126

SARI

Rusdi,Arbani. 2019. “Pengaruh *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. Skripsi. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing. Prabowo Yudo Jayanto, S.E., M.SA

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempublikasikan laporan kinerja yang menunjukkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak semakin menurun dari tahun 2016-2018. Salah satu metode efektif dan berpotensi besar dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan reformasi perpajakan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Selatan yang berjumlah 16.356 Orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 Wajib Pajak Orang Pribadi yang diperoleh menggunakan rumus slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 0,14 dan menggunakan metode sampling insidental. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS) *Path Modeling* dengan alat analisis *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-Registration*, *e-Filing*, dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. *E-Billing*, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi pajak tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa *e-Registration*, *e-Filing*, dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *E-Billing*, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi pajak tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel dan jumlah sampel agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak secara keseluruhan.

ABSTRACT

Rusdi,Arbani. 2019. “The Effect of E-Registration, E-Filing, E-Billing, Service Quality, Understanding of Taxation Regulations, and Tax Penalties on the Taxpayer Compliance”. Final Project. Accounting Major. Faculty of Economy. Universitas Negeri Semarang. Adviser. Prabowo Yudo Jayanto, S.E., M.SA

Keyword: Taxpayer Compliance, e-Registration, e-Filing, e-Billing, Service Quality, Understanding of Taxation Regulations, Tax Penalties.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) published an annual report that showed the level of taxpayer compliance decreased from 2016-2018. The effective and big potential method to increasing taxpayer compliance is tax reform. The purpose of this study was to determine the effect of e-registration, e-filing, e-billing, service quality, understanding of tax regulations, and tax penalties towards the level of taxpayer compliance.

The population is 16.356 taxpayer in KPP Pratama Semarang Selatan. The sample used are 50 taxpayers is calculated using the slovin formula with error tolerance 0,14 and accidental sampling method. The data analysis technique used was structural equation modeling (SEM) with partial least square (PLS) path modeling using smartPLS 3.0.

The results show that e-registration, e-filing, and service quality partially affect the taxpayer compliance, while e-billing, understanding of taxation regulations, and tax penalties do not affect the taxpayer compliance.

Based on this research, it can be concluded that e-registration, e-filing, and service quality have a positive and significant effect to taxpayer compliance. E-Billing, understanding of taxation regulations, and tax penalties do not have a significant effect to taxpayer compliance. Also, further research can use other variable and increase the sample in order to find out the factors that influence the taxpayer compliance.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Cakupan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Orisinalitas Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	12

2.1	Kajian Teori Dasar (<i>Grand Theory</i>)	12
2.1.1	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	12
2.1.2	<i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	14
2.2	Kajian Variabel Penelitian	16
2.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.2.2	<i>E-Registration</i>	17
2.2.3	<i>E-Filing</i>	19
2.2.4	<i>E-Billing</i>	24
2.2.5	Kualitas Pelayanan	25
2.2.6	Pemahaman Peraturan Pajak	26
2.2.7	Sanksi Pajak	28
2.3	Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
2.4	Kerangka Berpikir	32
2.4.1	Pengaruh <i>e-Registration</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.4.2	Pengaruh <i>e-Filing</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..	33
2.4.3	Pengaruh <i>e-Billing</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..	35
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	36
2.4.5	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.4.6	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	38

2.5	Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	42
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.2.1	Populasi Penelitian	43
3.2.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.3	Variabel Penelitian	44
3.3.1	Variabel Dependen	44
3.3.2	Variabel Independen.....	45
3.4	Teknik Pengambilan Data dan Uji Instrumen.....	49
3.5	Teknik Analisis Data	54
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	54
3.5.2	Analisis Statistik Inferensial	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Hasil Penelitian.....	65
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	65
4.1.2	Deskripsi Responden Penelitian	65
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
4.2	Analisis Statistik Inferensial.....	73
4.3	Uji <i>Outer Model</i>	73
4.3.1	Uji Validitas <i>Convergent</i>	73
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	76
4.4	Uji <i>Inner Model</i> atau <i>Structure Model</i>	77

4.5	Uji <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	78
4.6	Uji Hipotesis.....	79
4.7	Pembahasan	83
4.7.1	<i>E-Registration</i> Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	83
4.7.2	<i>E-Filing</i> Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	85
4.7.3	<i>E-Billing</i> Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	86
4.7.4	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	87
4.7.5	Pemahaman Peraturan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	89
4.7.6	Sanksi Pajak Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	90
BAB V PENUTUP		92
5.1	Simpulan	92
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi Indonesia Tahun 2015-2018.....	4
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	53
Tabel 3.3 Skor Penilaian Skala Likert	53
Tabel 3.4 Kategori Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	55
Tabel 3.5 Kategori <i>e-Registration</i>	56
Tabel 3.6 Kategori <i>e-Filing</i>	56
Tabel 3.7 Kategori <i>e-Billing</i>	57
Tabel 3.8 Kategori Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 3.9 Kategori Pemahaman Peraturan Pajak	58
Tabel 3.10 Kategori Sanksi Pajak.....	59
Tabel 3.11 Kriteria Penilaian Model PLS yang diajukan oleh Chin (1998)	63
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	66
Tabel 4.2 Data Statistik Responden.....	66
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	68
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Registration</i>	69
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Filing</i>	70
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Billing</i>	70
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	71

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Peraturan Pajak	72
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak.....	73
Tabel 4.10 <i>Outer Loading (Mean, STDEV, T-Value)</i>	74
Tabel 4.11 <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	76
Tabel 4.12 <i>Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)</i>	80
Tabel 4.13 Hasil Rekapitulasi Pengujian Hipotesis.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model <i>Technology Acceptance Model</i>	12
Gambar 2.2 Model <i>Theory of Planned Behavior</i>	14
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	39
Gambar 4.1 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75
Gambar 4.2 Diagram <i>R-Square</i>	77
Gambar 4.3 Uji <i>Full Model SEM PLS Algorithm</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>E-Registration</i>	105
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>E-Filing</i>	107
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>E-Billing</i>	109
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	111
Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden Variabel Pemahaman Peraturan Pajak .	113
Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden Variabel Sanksi Pajak	115
Lampiran 8 Hasil Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	117
Lampiran 9 Keterangan Variabel dan Indikator	119
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian	120

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara berkembang yang memiliki berbagai macam potensi untuk menjadi negara yang lebih maju. Sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi 2 yaitu sumber penerimaan dalam negeri dan dari luar negeri. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang utama dan memiliki peranan penting dalam pembangunan negara adalah pajak. Pajak diharapkan dapat menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi mengingat bahwa pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia saat ini.

Menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat (1), pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak memberikan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya bagi keperluan rakyat. Rakyat yang membayar pajak tidak merasakan manfaat dari pajak secara langsung karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak menjadi sumber penerimaan negara terutama pada negara-negara maju maupun berkembang. Pajak dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh dan sebesar apakah kepedulian serta jiwa patriotisme masyarakat sebagai warga negara kepada bangsa dan negaranya.

Pengelolaan penerimaan pajak dilakukan melalui reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan administrasi. Pemerintah melaksanakan reformasi perpajakan ini sebenarnya untuk meningkatkan *tax ratio*. *Tax ratio* atau rasio pajak adalah perbandingan penerimaan pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yang digunakan untuk mengukur berapa besarnya penerimaan pajak di suatu negara dan dianggap dapat memberi gambaran umum atas kondisi atas perpajakan di suatu negara. Untuk meningkatkan *tax ratio* maka pemerintah melakukan reformasi dalam bidang perpajakan. Namun tujuan ini tidak akan tercapai hanya dengan perubahan undang-undang saja, tetapi juga pembenahan pajak. Tujuan reformasi dan modernisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, dan cepat sehingga Wajib Pajak tidak beranggapan membayar pajak itu sulit dan dihindari.

Reformasi perpajakan sudah dilakukan sejak tahun 1983 berupa perubahan mendasar mencakup pembaruan kebijakan perpajakan melalui perubahan Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah (UU PPN dan PPnBM), Undang-Undang Pajak Bumi Bangunan (UU PBB). Perubahan tersebut ditujukan untuk memberikan kepastian hukum bagi sistem perpajakan di Indonesia sehingga pencapaian penerimaan pajak dapat dioptimalkan. Reformasi pajak tersebut mencakup tiga pilar, yaitu kebijakan pajak (*Tax Policy*), administrasi pajak (*Tax Administration*), dan peraturan pajak (*Tax Law*). Perubahan yang berjalan cukup signifikan dan menjadi kunci dalam proses pemungutan pajak adalah perubahan administrasi perpajakan (*Tax Administration*).

Modernisasi pajak sebagai bagian dari reformasi perpajakan menjadi hal yang menarik dan *trend* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, ada suasana tersendiri yang membuatnya menjadi lebih teknis, fokus, dan dinamis sejalan reformasi perpajakan itu sendiri (Pandiangan, 2007). Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak (Rahayu, 2010). Modernisasi dalam pajak sangat mempengaruhi Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Modernisasi yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan, dan bidang pengawasan serta bidang pelayanan yang berbasis teknologi, sehingga diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan (Rahayu, 2010).

Sistem pemungutan pajak ada 3 yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding system*. Sistem pemungutan perpajakan yang diterapkan di Indonesia saat ini adalah *self assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011), sehingga diperlukan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam perkembangan perpajakan di Indonesia guna meningkatnya penerimaan negara.

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment*. Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini

dinilai dalam ketaatannya memenuhi kewajiban perpajakannya dari segi formal maupun materiil. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam Undang-undang perpajakan, sedangkan kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara hakikat memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Misalnya kepatuhan dalam hal waktu, seorang Wajib Pajak mungkin selalu membayar pajak secara penuh, tetapi jika membayar pajak terlambat maka hal tersebut tidak dianggap patuh. Kepatuhan tersebut dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan pajak, dan pembayaran pajak.

Tabel 1.1 Realisasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Indonesia Tahun 2015-2018

Tahun	2015	2016	2017	2018
Realisasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	63,31%	63,08%	74,86%	71,83%

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2018

Permasalahan dalam kepatuhan Wajib Pajak salah satunya karena kurangnya pemahaman tentang Undang-undang dan peraturan perpajakan. Hal tersebut mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya dibidang perpajakan. Pemahaman tentang perpajakan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan agar masyarakat mengetahui pentingnya pajak terhadap pembangunan dan pertumbuhan negara. Hal ini merupakan tugas utama dari Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan sosialisasi tentang perpajakan meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), penghitungan pajak, penyetoran pajak, dan pelaporan atas pajak. Sehingga melalui pemahaman tentang peraturan perpajakan, Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak akan mendorong peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak semakin paham terhadap sanksi yang akan diterima bila menghindari kewajiban perpajakannya.

Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan 2015-2018

Tahun	2015	2016	2017	2018
Rasio Kepatuhan	0,99	0,81	1,08	0,85

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Semarang Selatan

Kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Oleh karena itu, fiskus berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan pembinaan terhadap Wajib Pajak. Fiskus harus memiliki kecakapan, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak serta perundang-undangan perpajakan. Pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan harus tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Selain kualitas pelayanan diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi Wajib Pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang No.16 Tahun 2009 Tentang perubahan keempat atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa Wajib Pajak merupakan Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak

yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan termasuk sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan cenderung patuh apabila sanksi pajak merugikan Wajib Pajak. Undang-Undang perpajakan memuat dua macam sanksi yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan sanksi perpajakan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa hukuman kurungan penjara.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-06/PJ/2019 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* menyebutkan bahwa sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Layanan pajak *online* adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP *online* dan penyedia layanan SPT Elektronik. Sistem elektronik perpajakan yang menjadi bentuk modernisasi perpajakan diantaranya *e-Registration*, *e-Filling*, dan *e-Billing*.

e-Registration adalah metode untuk melakukan pendaftaran *online*. Kemudian *e-Filling* adalah metode untuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. Dan yang terakhir *e-Billing* adalah metode untuk pembayaran pajak secara *online* maupun melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dengan

memasukkan kode *billing* yang akan diterima oleh Wajib Pajak. Dengan diterapkannya pembayaran secara elektronik ini terdapat tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan yaitu dapat menghemat waktu, mudah, dan akurat (Sulistiyorini *et al*, 2017).

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan tentang perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul dari niat untuk berperilaku. Niat dalam menggunakan teknologi informasi diawali oleh adanya persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan. Penelitian Sulistiyorini *et al* (2017) menggunakan teori TAM untuk menjelaskan perilaku kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan perilaku timbul dari niat individu. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang diperoleh dari perilakunya dan memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukannya. Penelitian Muarifah (2013) menggunakan TPB untuk menjelaskan perilaku kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Penerapan sistem elektronik, kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan yang baik, dan ketegasan dalam menerapkan sanksi pajak diharapkan akan meningkatkan keefektifitasan dan pelaksanaan kebijakan perpajakan yang baik sehingga akan meningkatkan kepatuhan pajak. Selain itu, modernisasi sistem administrasi perpajakan yang direncanakan secara rinci dan menggunakan strategi yang baik akan mempengaruhi besarnya penerimaan pajak. Dengan penjabaran tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman

Peraturan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak” (Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan Tahun 2019).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dalam subbab 1.1 diatas, maka dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan pada kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya ketidaksesuaian antara target pajak dengan realisasi pajak. Dalam beberapa tahun terakhir, target pajak tidak tercapai salah satunya karena masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Aviliani, pajak dari PPh 21 maupun pajak badan kontribusinya masih kecil terhadap APBN. Artinya masyarakat kita kelas menengah dan atas meningkat, tapi kepatuhan bayar pajaknya masih rendah (CNBC, 2019).

Terdapat beberapa faktor yang secara konseptual diperkirakan sebagai penyebab terjadinya masalah terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu Pemahaman Peraturan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, *e-Registration*, *e-Filling*, dan *e-Billing*.

1.3 Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan dalam subbab 1.2 diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengkaji faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini, tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependen. Selain itu terdapat empat variabel independen, yaitu *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Billing*, Kualitas

Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya dan penelitian terdahulu terdapat berbagai hal yang dapat berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Maka rumusan masalah yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *e-Registration* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah *e-Billing* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak?
6. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh:

1. Menganalisis apakah *e-Registration* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Menganalisis apakah *e-Filling* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Menganalisis apakah *e-Billing* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Menganalisis apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Menganalisis apakah Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
6. Menganalisis apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi para akademisi dalam mengembangkan penelitian dimasa yang akan datang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya dibidang akuntansi mengenai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam sistem *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

- i. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan terutama bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi perpajakan.
- ii. Menjadi dasar pertimbangan untuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap sistem perpajakan.

b. Bagi Akademisi

Hasil yang diharapkan dari tujuan penelitian dapat digunakan sebagai informasi dan wawasan kepada akademisi untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat dijadikan acuan apabila ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Penelitian mengenai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pernah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu. Namun terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian ini. Model penelitian dalam penelitian ini menggunakan variabel independen yang bervariasi dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, diantaranya adalah *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak. Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak terbaru yaitu Nomor PER-02/PJ/2019. Penelitian ini menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).

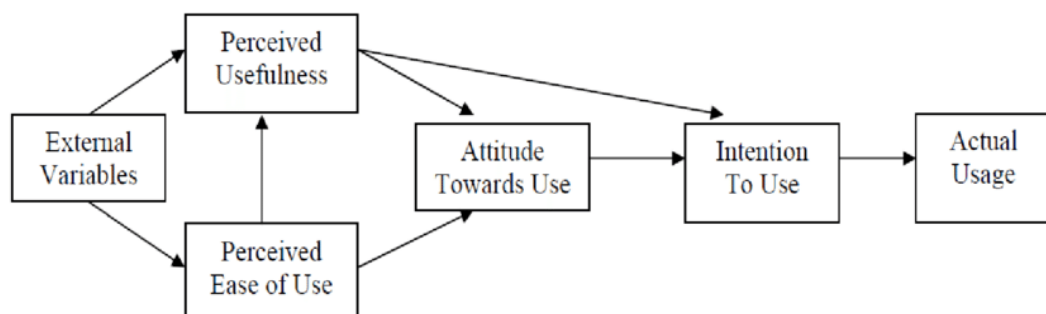
BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Teori Dasar (*Grand Theory*)

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaannya. Model ini dikembangkan oleh David F.D. pada tahun 1989. Model tersebut merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku, digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi (Fatmawati, 2015). Konsep dalam penelitian ini adalah model *Technology Acceptance Model (TAM)*. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* dalam pelaporan perpajakan dapat dianalisis dengan model *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM digambarkan dalam sebuah bagan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model *Technology Acceptance Model (TAM)*

Sumber: David, 1989

Technology Acceptance Model memiliki dua aspek, yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, yang dimana kemanfaatan merupakan tingkat kepercayaan pengguna pada penggunaan sistem yang akan meningkatkan kinerja pengguna, sedangkan kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan mengenai persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi.

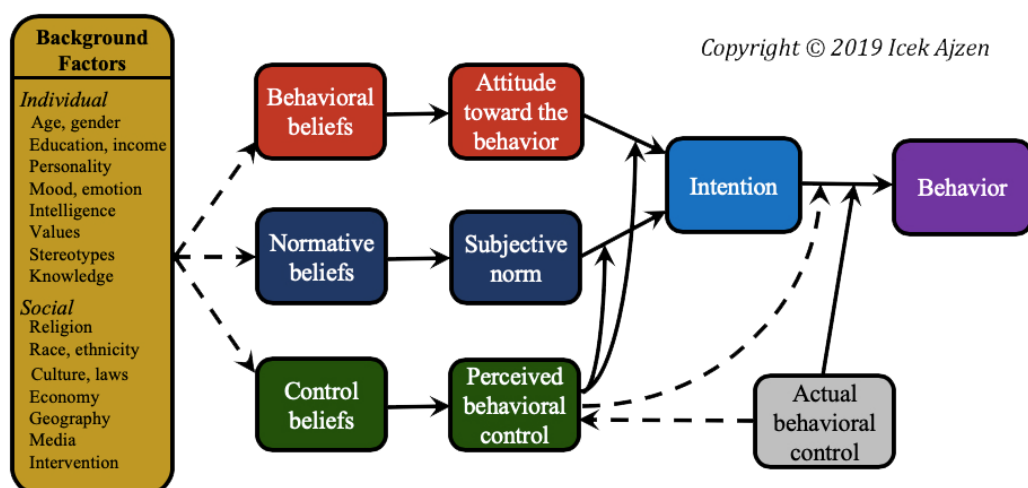
Technology Acceptance Model (TAM) percaya bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja seseorang atau organisasi, serta mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan (Dasgupta, 2002). Aspek perilaku dalam pengadopsian teknologi informasi adalah sebuah hal penting untuk diperhatikan, karena interaksi antara pengguna dan perangkat computer, merupakan hasil pengaruh dari persepsi, sikap, afeksi sebagai aspek keperilakuan yang ada pada diri individu sebagai pengguna (Nasution, 2004). Penelitian oleh Wijayanti *et al* (2009) menunjukkan semakin tinggi tingkat *personalization*, *computer self efficacy*, dan *trust* maka pengguna akan merasa penggunaan sistem informasi semakin bermanfaat dan memberikan kemudahan baginya.

Teori ini digunakan untuk menjelaskan bahwa sistem *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak memberikan manfaat untuk Wajib Pajak yang ingin secara mudah mendaftarkan, melaporkan, dan membayar kewajiban pajaknya secara *online* tanpa perlu datang ke kantor

pajak. Dengan adanya kemudahan sistem administrasi tersebut, Wajib Pajak dapat mendaftarkan, melaporkan, dan membayarkan perpajakannya dengan cepat dan mudah sehingga kemungkinan besar akan berdampak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). *Theory of Reasoned Action* (TRA) dijelaskan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975 menyatakan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms*, kemudian dikembangkan oleh Ajzen tahun 1991 dalam TPB yang menambahkan satu faktor lagi yaitu *perceived behavioral control* (Wahyono, 2014 dalam Devi, 2014). TPB digambarkan dalam sebuah bagan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Model Theory of Planned Behavior

Sumber: <http://people.umass.edu/ajzen/tpb.html>

Gambar 2.2 diatas dapat menjelaskan bahwa dalam *Theory of Planned Behavior*, niat ditentukan oleh tiga variabel antecedent, yaitu:

1. *Attitude* (sikap)

Sikap bukanlah perilaku, Sikap merupakan suatu faktor dalam diri seseorang yang dipelajari untuk memberikan respon positif atau negatif pada penilaian terhadap sesuatu bermanfaat bagi dirinya maka dia akan memberikan respon positif terhadapnya, sebaliknya jika sesuatu tersebut tidak memberikan manfaat maka dia akan memberikan respon negatif. Seseorang akan melakukan sesuatu sesuai dengan sikap yang dimilikinya terhadap suatu perilaku. Oleh karena itu sikap merupakan suatu wahana dalam membimbing seseorang untuk berperilaku.

2. *Subjective Norm* (Norma Subjektif)

Subjective Norm (norma subjektif) merupakan persepsi seseorang tentang pemikiran orang lain yang akan mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu. Seorang individu akan melakukan suatu perilaku jika perilakunya dapat diterima oleh orang lain dan dapat menerima apa yang dilakukannya. *Subjective norm* mengacu pada tekanan sosial yang dihadapi oleh individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Hal ini terkait dengan keyakinan bahwa orang lain mendorong atau menghambat untuk melaksanakan perilaku. Seorang individu cenderung melakukan perilaku jika termotivasi oleh orang lain yang menyetujuinya untuk melakukan perilaku tersebut.

3. *Perceived Behavioral Control* (Kontrol Perilaku)

Kontrol perilaku adalah persepsi kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku (Wahyono, 2014 dalam Devi, 2014). Dalam berperilaku, seseorang tidak dapat mengontrol sepenuhnya perilaku dibawah kendali orang tersebut atau dalam kondisi dapat sebaliknya dimana seseorang dapat mengontrol perilakunya dibawah kendali orang tersebut. Pengendalian seorang individu terhadap perilakunya disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan juga faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri orang tersebut seperti keterampilan, kemauan, informasi, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal berasal dari lingkungan yang ada di sekeliling orang tersebut. Persepsi terhadap kontrol perilaku adalah seseorang mengerti bahwa perilaku yang ditunjukkannya merupakan hasil pengendalian yang dilakukan oleh dirinya.

Implikasi *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam penelitian ini adalah bahwa tindakan Wajib Pajak untuk bersikap patuh dapat didasarkan pada niat yang dibentuk dari tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku, seperti dengan petugas pajak memberikan pelayanan terbaik, Wajib Pajak memahami peraturan, sanksi, dan prosedur perpajakan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2.2 Kajian Variabel Penelitian

2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Nurmantu yang dikutip dalam Rahayu (2010), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memnuhi semua kewajiban perpajakan

dan melaksanakan hak perpajakannya. Kondisi perpajakan menuntut keaktifan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan pondasi dari *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Aturan yang berlaku dalam pajak adalah aturan perpajakan. Sejak reformasi perpajakan tahun 2000, sistem pemungutan di Indonesia adalah *self assessment system*. Jadi dalam penelitian ini, kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu ketaatan seseorang dalam melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan untuk dilaksanakan.

2.2.2 E-Registration

E-Registration diperuntukkan untuk calon Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan yang akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) (Sulistyorini *et al*, 2017). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah serangkaian nomor seri yang digunakan Kantor Pajak untuk mengidentifikasi para Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk kartu tanda pengenal.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha

dan Pengukuhan Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak, mendefinisikan aplikasi *e-Registration* adalah sarana pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), pemindahan Wajib Pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. Terdapat definisi dari penelitian lain, yaitu *e-Registration* adalah aplikasi internet yang secara *online* digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), melakukan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan melakukan perubahan data wajib diri (Nurbaiti *et al*, 2016).

Sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Tata cara melakukan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak secara *online* adalah sebagai berikut:

- 1) Wajib Pajak membuka situs resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu <http://www.pajak.go.id>
- 2) Selanjutnya pilih menu *e-Registration*.
- 3) Karena belum terdaftar, Wajib Pajak harus membuat *account* Wajib Pajak guna membuat *username* dan *password*.
- 4) Setelah Wajib Pajak memiliki *username* dan *password*, selanjutnya login pada sistem *e-Registration*.

- 5) Wajib Pajak memilih kategori yaitu Badan, Orang Pribadi, atau Bendaharawan.
- 6) Mengisi formulir Permohonan Pendaftaran secara *online* dengan jelas dan benar.
- 7) Klik tombol “daftar” dan formulir akan terkirim secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran.
- 8) Mencetak formulir registrasi dan kartu terdaftar sementara untuk selanjutnya dikirim melalui pos ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan.
- 9) Apabila dianggap lengkap Wajib Pajak akan mendapatkan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) asli.

E-Registration dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai sebuah bentuk inovasi teknologi informasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak dalam membuat Nomor Pokok Wajib Pajak tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak dan dilakukan secara *online* sehingga proses administrasi pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak menjadi lebih mudah dan cepat tanpa perlu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak.

2.2.3 E-Filing

E-Filing merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider*

(ASP) (Pujiani dan Effendi, 2012). Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban. SPT berisi jumlah pajak terutang serta pelunasan pajak yang telah dilakukan dalam periode tertentu. E-Filing merupakan sebuah inovasi untuk mempercepat dan mempermudah administrasi perpajakan.

Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah mengisi formulir Surat Pemberitahuan dalam bentuk kertas dan/atau dalam bentuk elektronik dengan benar, lengkap, dan jelas sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian benar, lengkap, dan jelas berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Benar adalah benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- 2) Lengkap adalah memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.
- 3) Jelas adalah melaporkan asal-usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan, mendefinisikan *e-Filing* adalah cara penyampaian Surat Pemberitahuan melalui

saluran tertentu yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang dimana formulirnya berbentuk elektronik dan juga cara penyampaiannya menggunakan elektronik dalam bentuk data digital yang dapat disampaikan langsung ke Direktorat Jenderal Pajak melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (Risky, 2015 dalam Wahyuningtyas, 2016). Penelitian lain menjelaskan *e-Filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik yang terdapat di dalam media computer dengan penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk digital yang disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak dengan proses secara *online* dan *realtime* (Nugroho *et al*, 2014).

Berikut tata cara penggunaan *e-Filing* :

- 1) Cara Aktivasi *Electronic Filling Identification Number* (EFIN) Wajib Pajak Orang Pribadi
 - a. Permohonan dilakukan dengan mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak terdekat oleh Wajib Pajak sendiri dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain.
 - b. Wajib Pajak mengisi, menandatangani, dan menyampaikan formulir pendaftaran EFIN.
 - c. Menunjukkan asli dan menyertakan fotokopi:
 - a) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar.

- b) Kartu Tanda Penduduk bagi Warga Negara Indonesia atau Paspor dan Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP) bagi Warga Negara Asing.

2) Panduan Daftar Akun DJP *Online*

- a. Buka *djponline.pajak.go.id*, lalu klik “Daftar”.
- b. Isi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), *Electronic Filing Identification Number* (EFIN), dan kode keamanan, lalu klik “Verifikasi”.
- c. Sistem mengirimkan identitas pengguna, *password*, dan *link* aktivasi melalui email yang Anda daftarkan. Klik link aktivasi tersebut.
- d. Setelah akun Anda diaktifkan, silahkan login kembali dengan NPWP dan *password* yang sudah diberikan.

3) Panduan Umum *e-Filing*

- a. Siapkan dokumen pendukung
- b. Buka *djponline.pajak.go.id*, masukkan NPWP dan *password* lalu klik “Login”.
- c. Pilih layanan *e-Filing*
- d. Pilih “Buat SPT”
- e. Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan. Isi SPT mengikuti panduan yang ada.
- f. Jika SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Untuk mengirim SPT tersebut, ambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui email Wajib Pajak.

- g. Masukkan kode verifikasi dan klik “Kirim SPT”.
- 4) Panduan Upload SPT
- a. Siapkan dokumen pendukung
 - b. Buka *djponline.pajak.go.id*, masukkan NPWP dan *password*, lalu klik “login”.
 - c. Pilih layanan *e-Filing*.
 - d. Pilih “Buat SPT”
 - e. Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan. Lalu pilih “Upload SPT”.
 - f. Klik “+Browse File.....csv” dan pilih file .csv dari *e-SPT*.
 - g. Dapat mengupload lampiran .pdf, bila ada.
 - h. Upload SPT
 - i. Klik tombol “OK” pada waktu muncul informasi bahwa proses upload telah selesai.
 - j. Cek kolom “Status Pengiriman”, pastikan statusnya “Siap Kirim”.
 - k. Lanjutkan dengan proses pengambilan dan pengisian kode verifikasi, lalu kirim SPT. Bukti Penerimaan Elektronik dikirim ke email Wajib Pajak.

E-Filing secara garis besar sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan dengan biaya cenderung murah dibanding secara manual dan dengan proses lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberituannya sehingga lebih akurat, efektif, dan efisien, serta tidak memerlukan dokumen-dokumen

dalam bentuk kertas, tetapi seluruhnya berbentuk digital. Hal ini merupakan terobosan baru dalam pelaporan Surat Pemberitahuan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

e-Filing dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dimana Wajib Pajak dapat mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan secara mandiri sehingga lebih akurat, efektif, dan efisien yang menggunakan teknologi informasi elektronik secara *online* dan realtime melalui penyedia jasa aplikasi yang dapat secara langsung terhubung ke Direktorat Jenderal Pajak.

2.2.4 E-Billing

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik Pasal 1 ayat (3) menjelaskan Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola kode billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik, serta Pasal 1 ayat (4) mendefinisikan Kode billing sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Kode Billing dapat diperoleh dengan cara:

- 1) Membuat sendiri pada Aplikasi *Billing* Direktorat Jenderal Pajak yang dapat diakses melalui laman Direktorat Jenderal Pajak dan laman Kementerian Keuangan (<https://sse.pajak.go.id>).
- 2) Melalui Bank/Pos Persepsi atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

- 3) Diterbitkan secara jabatan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi Bangunan (PBB) atau Surat Ketetapan Pajak PBB yang mengakibatkan kurang bayar.

Penelitian yang dilakukan Sulistyorini, Nurlaela, dan Chosamtu (2017) mendefinisikan *e-Billing* sebagai sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran Pajak (SSP) secara manual. Penelitian lain mendefinisikan *e-Billing* sebagai cara pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kode billing yang berjumlah 15 digit angka dan diterbitkan melalui sistem billing pajak (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017). *E-Billing* merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

e-Billing dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai proses pembayaran pajak menggunakan kode *billing* dan dilakukan melalui media elektronik secara *online*, dimana kode *billing* merupakan kode transaksi yang berguna untuk pembayaran atau setoran Wajib Pajak tanpa perlu membuat surat setoran pajak secara manual sehingga membayar pajak menjadi lebih mudah dan cepat.

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Boediono (2003) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat Wajib Pajak

dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

Kualitas berfungsi sebagai penilai dan untuk mengukur kesesuaian sesuatu terhadap persyaratan ataupun spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, bila hal tersebut sesuai maka kualitas dapat dikatakan baik namun sebaliknya bila hal tersebut tidak terpenuhi maka kualitas dikatakan buruk (Pasolong, 2007). Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin, 1992). Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka mutu pelayanannya kurang.

Pelayanan yang berkualitas harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia.

2.2.6 Pemahaman Peraturan Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Suryadi (2006) dalam Adiasa (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa meningkatnya

pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak menurut Rahayu (2010), terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yaitu :

1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan

Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU No.16 Tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi UU pajak material. Tujuannya meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah self assessment system yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Terdapat 2 fungsi perpajakan, yaitu :

- a. Fungsi penerimaan (*Budgetery*) pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah.

- b. Fungsi mengatur (Reguler), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial.

Pemahaman peraturan pajak dalam penelitian ini, didefinisikan sebagai proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan UU serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan kegiatan perpajakan wajib lainnya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.7 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Menurut Resmi (2008) sebagaimana dikemukakan dalam penelitian Kusuma (2017), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka Wajib Pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang perpajakan. Kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua untuk menghukum.

Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Menghukum dimaksudkan agar pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama

(Zahidah, 2010 dalam Kusuma, 2017). Penerapan sanksi pajak bertujuan untuk memberikan efek jera kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan sehingga tercipta kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sanksi pajak diatur dalam Undang-Undang perpajakan berupa 2 macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Wajib Pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi dikenakan terhadap Wajib Pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

Undang-Undang perpajakan membagi sanksi pidana menjadi 3 macam sanksi, yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara (Mardiasmo, 2011). Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan. Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersidat pelanggaran dan dapat ditujukan kepada Wajib Pajak maupun pihak ketiga. Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan dan diancamkan terhadap kejahatan.

2.3 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak menjadi referensi dalam penelitian ini. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi pajak

berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Muarifah (2013) dalam penelitiannya bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sulistyorini *et al* (2017) melakukan penelitian yang menyatakan sistem administrasi perpajakan elektronik berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 oleh Lado dan Budiantara dimana bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil bahwa *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Alasfour *et al* (2016) melakukan penelitian yang berjudul *The Determinants of Tax Morale and Tax Compliance: Evidence from Jordan* menunjukkan bahwa *tax morale* dan korupsi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Marandu (2015) melakukan penelitian berjudul *Determinants of Tax Compliance: A Review of Factors and Conceptualizations* menunjukkan sikap, norma, dan kontrol perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak..

Adapun penelitian-penelitian terdahulu diringkas dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Variabel	Temuan
Kartika Candra Kusuma (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel independen: Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan	Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penulis	Judul	Variabel	Temuan
Tanzilah Muarifah (2013)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel independen: Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Sikap Wajib Pajak	Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sikap Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Murniati Sulistyorini, Siti Nurlaela, Yuli Chomsatu (2017)	Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi <i>e-Registration</i> , <i>e-Billing</i> , <i>e-SPT</i> , dan <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel independen: <i>e-Registration</i> , <i>e-Billing</i> , <i>e-SPT</i> , dan <i>e-Filing</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. 2. <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. 3. <i>e-SPT</i> berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. 4. <i>e-Filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Yuliano Osvaldo Lado dan M. Budiantara (2018)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi	Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel independen: <i>e-Filing</i> Variabel moderasi: Pemahaman Internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>e-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. 2. Pemahaman internet tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem <i>e-Filing</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Fadi Alasfour, Martin Samy, dan Roberta Bampton (2016)	<i>The Determinants of Tax Morale and Tax Compliance: Evidence From Jordan</i>	Variabel dependen: <i>Tax Compliance</i> Variabel independen: <i>Tax Morale</i> dan Korupsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tax Morale</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Tax Compliance</i>. 2. Korupsi berpengaruh signifikan terhadap <i>Tax Compliance</i>.

Penulis	Judul	Variabel	Temuan
Edward E. Marandu, Christian J. Mbekomize, dan Alexander N. Ifezue (2015)	<i>Determinants of Tax Compliance: A Review of Factors and Conceptualizations</i>	Variabel dependen: <i>Tax Compliance</i> Variabel independen: Sikap, Norma, dan Kontrol Perilaku	Sikap, Norma, dan Kontrol Perilaku berpengaruh terhadap <i>Tax Compliance</i> .

Sumber : Berbagai penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.1 diatas menunjukkan bahwa penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak pernah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu. Namun terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian ini. Perbedaan yang pertama dapat dilihat dari model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dimana penelitian ini menggunakan variabel independen yang lebih banyak dan bervariasi dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak. Perbedaan yang kedua adalah penelitian ini menggunakan peraturan perpajakan terbaru.

2.4 Kerangka Berpikir

2.4.1 Pengaruh *e-Registration* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Sulistyorini *et al* (2017) menunjukkan bahwa sistem elektronik yang terdiri dari *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Seperti hasil penelitian dari Hasan *et al* (2018) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-Registration* dan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, artinya semakin baik sistem *e-Registration* dan *e-Filing*, maka hal tersebut akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini

menunjukkan bahwa sistem *e-Registration* merupakan salah satu sistem yang sangat bermanfaat bagi administrasi perpajakan karena dapat menentukan keberhasilan organisasi tersebut. Tidak akan meningkat kinerja organisasi jika tidak memiliki sistem yang baik dan efisien.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Sulistyorini *et al* (2017) menunjukkan bahwa *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,007, sehingga menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari derajat kepercayaan. Hasil tersebut menyatakan bahwa implementasi sistem elektronik *e-Registration* secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *E-Registration* merupakan salah satu bentuk implementasi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki dua aspek yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang dimana *e-Registration* memberikan kemudahan dan meningkatkan kinerja pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi. Dengan adanya kemudahan penggunaan sistem tersebut membuat Wajib Pajak mudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.2 Pengaruh *e-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Sulistyorini *et al* (2017) menunjukkan bahwa sistem elektronik yang terdiri dari *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib

Pajak. Seperti halnya penelitian dari Hasan *et al* (2018) yang menjelaskan bahwa sistem *e-Registration* dan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya semakin baik sistem *e-Registration* dan *e-Filing* maka semakin meningkat kepatuhan Wajib Pajak.

Upaya untuk mewujudkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi diperlukan pengelolaan sistem elektronik yang baik. Pengelolaan yang baik dapat terwujud dengan adanya kelancaran dalam mengakses dan menggunakan sistem elektronik. Keterbatasan masyarakat dalam menggunakan *e-Filing* akan menjadi kendala atau hambatan terhadap perkembangan sistem elektronik yang berdampak pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga semakin meningkatnya pengguna *e-Filing* maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penggunaan sistem administrasi pajak secara *online* masih belum maksimal. Masih ada beberapa Wajib Pajak belum memahami sistem *e-Filing*. Oleh karena itu, sosialisasi *e-Filing* harus terus dilakukan oleh fiskus. Hal itu karena baru sebagian kecil yang melek teknologi dan tidak didukung dengan infrastruktur jaringan internet yang baik sehingga belum bisa diakses dengan mudah oleh semua Wajib Pajak. Harry Ahmad Trunawijaya dalam Nambihana (2016) mengungkapkan dari segi keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan *e-Filing*, Wajib Pajak masih merasa kurang percaya pada sistem *e-Filing* mengakibatkan banyak Wajib Pajak yang enggan menggunakan sistem *e-Filing*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Sulistyorini *et al* (2017) menunjukkan bahwa *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,026, yang berarti *e-Filing* memberikan pengaruh

terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Arah hubungan positif *e-Filing* dengan kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* yang baik akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

E-Filing merupakan salah satu bentuk implementasi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) terdapat dua variabel yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang dimana *e-Filing* memberikan kemudahan dan meningkatkan kinerja pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi. Dengan adanya kemudahan penggunaan sistem tersebut membuat Wajib Pajak mudah dalam melakukan kewajibannya dan akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.3 Pengaruh *e-Billing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Sulistyorini *et al* (2017) menunjukkan bahwa sistem elektronik yang terdiri dari *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat apabila sistem administrasi elektronik pajak dikelola dengan baik. Pengelolaan yang baik dapat terwujud dengan adanya kelancaran dalam mengakses dan menggunakan sistem elektronik. Keterbatasan masyarakat dalam menggunakan *e-Billing* akan menjadi kendala atau hambatan terhadap perkembangan sistem elektronik yang berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga semakin meningkatnya pengguna *e-Billing*

maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penggunaan sistem administrasi pajak secara *online* masih belum maksimal. Masih ada beberapa Wajib Pajak belum memahami sistem *e-Billing*. Oleh karena itu, sosialisasi *e-Billing* harus terus dilakukan oleh fiskus. Hal itu karena baru sebagian kecil yang melek teknologi dan tidak didukung dengan infrastruktur jaringan internet yang baik sehingga belum bisa diakses dengan mudah oleh semua Wajib Pajak.

E-Billing merupakan salah satu bentuk implementasi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) terdapat dua variabel yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang dimana *e-Billing* memberikan kemudahan dan meningkatkan kinerja pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi. Dengan adanya kemudahan penggunaan sistem tersebut membuat Wajib Pajak mudah dalam melakukan kewajibannya dan akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Supadmi (2009) sebagaimana dikutip dalam penelitian Kusuma (2017) pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bias dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama untuk menarik perhatian para

Wajib Pajak. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung Wajib Pajak untuk lebih mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan Wajib Pajak atau adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari Wajib Pajak. Apabila terdapat kepercayaan dari Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini menjadi dasar dugaan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk implementasi dari *Theory of Planned Behavior* (TPB) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) terdapat tiga faktor yang mendasari perilaku seseorang yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Norma subjektif merupakan persepsi seseorang tentang pemikiran orang lain yang akan mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu. Pelayanan yang baik dari petugas pajak memberikan motivasi kepada Wajib Pajak untuk memilih perilaku taat pajak.

2.4.5 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak adalah pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku (Pranadata, 2014 dalam Kusuma, 2017). Wajib Pajak cenderung akan lebih mematuhi peraturan perpajakan apabila memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai peraturan perpajakan. Adiasa (2013) menunjukkan bahwa pemahaman

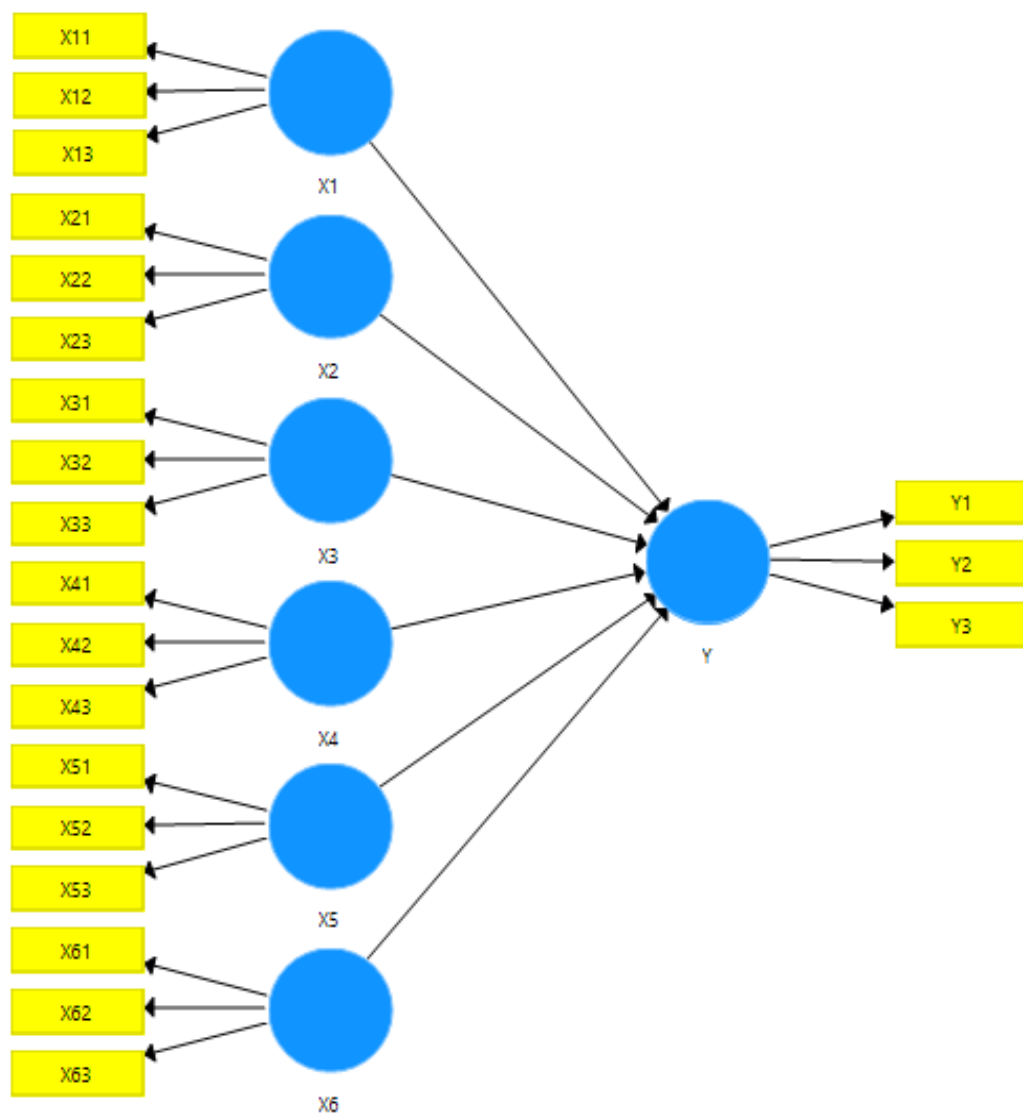
peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan Wajib Pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Syahril, 2013 dalam Kusuma, 2017). *Theory of Planned Behavior* (TPB) memuat tiga faktor yang mendasari perilaku seseorang yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Pemahaman peraturan pajak terkait dengan faktor kontrol perilaku dalam *Theory of Planned Behavior*. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan dengan baik dan benar akan mengalami kesulitan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Memahami peraturan pajak berarti memahami sanksi-sanksi yang akan didapat apabila melanggar sehingga akan meminimalisir Wajib Pajak yang tidak patuh.

2.4.6 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Sistem pemungutan pajak di Indonesia merupakan sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan sanksi pajak secara tegas akan semakin merugikan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan lebih patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak terkait dengan faktor kontrol perilaku dalam *Theory of Planned Behavior*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar Wajib Pajak mematuhi peraturan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi Wajib Pajak

tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku Wajib Pajak untuk taat pajak.

Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk mengkaji pengaruh *e-Registration, e-Filing, e-Billing, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Diagram kerangka berpikir ditunjukkan pada Gambar 2.3



Gambar 2.3 Model Penelitian

Sumber : Peneliti, 2019

Keterangan :

Y : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	X4 : Kualitas Pelayanan
Y1 : Kepatuhan mendaftarkan diri ke Kantor Pajak	X41 : Keandalan
Y2 : Kepatuhan melaporkan SPT tepat waktu	X42 : Ketanggapan
Y3 : Kepatuhan membayar pajak dengan benar	X43 : Jaminan
X1 : <i>e-Registration</i>	X5 : Pemahaman Peraturan Pajak
X11 : <i>User friendly</i>	X51 : Pengetahuan ketentuan pajak
X12 : Efektifitas	X52 : Pengetahuan sistem pajak
X13 : Kebermanfaatan	X53 : Pengetahuan fungsi pajak
X2 : <i>e-Filing</i>	X6 : Sanksi Pajak
X21 : <i>User friendly</i>	X61 : Sanksi pajak yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat
X22 : Efektifitas	X62 : Pengenaan sanksi pajak untuk mendidik Wajib Pajak
X23 : Kebermanfaatan	X63 : Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi
X3 : <i>e-Billing</i>	
X31 : <i>User friendly</i>	
X32 : Efektifitas	
X33 : Kebermanfaatan	

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir yang disajikan pada subbab 2.4 diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 = Terdapat pengaruh positif *e-Registration* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

H2 = Terdapat pengaruh positif *e-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

H3 = Terdapat pengaruh positif *e-Billing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

H4 = Terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

H5 = Terdapat pengaruh positif Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

H6 = Terdapat pengaruh positif Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan alat analisis statistik dan kemudian mengkualifikasikan data yang diperoleh dalam satuan bilangan angka. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori, dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh dari sumbernya secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2010). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner untuk Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan.

Desain penelitian ini adalah studi pengujian hipotesis (*hypothesis study*). Studi pengujian hipotesis (*hypothesis study*) merupakan studi yang umumnya bertujuan untuk menganalisis, mendeskripsikan, dan mendapatkan bukti empiris pola hubungan antara dua variabel atau lebih, baik yang bersifat korelasional (*corelation*), kausalitas (*causality*), maupun yang bersifat komparatif (*comparative*) (Wahyudin, 2015). Penelitian ini menguji hipotesis yang bertujuan untuk menganalisis, mendeskripsikan, dan mendapatkan bukti empiris pengaruh variabel independen, yaitu *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi pajak terhadap variabel dependen yaitu

kepatuhan Wajib Pajak. Data penelitian diolah menggunakan *software SmartPLS (Partial Least Square)*.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi yaitu suatu subjek atau objek dalam penelitian yang dipelajari oleh peneliti, bahwa subjek atau objek tersebut memiliki karakteristik atau ciri tertentu yang ditetapkan (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Selatan dalam kurun waktu sampai Oktober 2019 yang berjumlah 16.356 Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan.

3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang secara kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012). Sampel memiliki karakteristik yaitu, memiliki NPWP, melek teknologi, pendidikan minimal SMA, dan usia tidak lebih dari 60 tahun dengan demikian responden yang terpilih mempunyai pemahaman pajak yang cukup sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih valid. Roscoe dalam Sugiyono (2011) memberikan saran tentang ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai

dengan 500. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = N/(1+Ne^2)$$

keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : jumlah toleransi kesalahan (error tolerance)

Penelitian ini mengambil toleransi kesalahan sebesar 14,2% (0,142), sehingga perhitungan menggunakan rumus Slovin Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan adalah sebagai berikut:

$$n = N/(1+Ne^2) = 16.356 / (1+16.356 \times 0,142^2) = 49,44 = 50 \text{ (Dibulatkan)}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 50 responden.

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Dependen

Variabel terikat (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan yang mana Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak pajaknya yang disertai dengan kesadaran dalam dirinya sehingga dapat berbuat sesuai dengan peraturan pajak yang telah disiapkan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diadopsi dari Kartika Candra Kusuma (2017) yang merupakan pengembangan dari Bryan Wahyu Rahmanto (2015). Terdapat 3 (tiga) indikator, yaitu kepatuhan dalam

mendaftarkan diri ke Kantor Pajak, kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu, dan kepatuhan dalam membayar pajak dengan benar.

3.3.2 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, dan Pemahaman Peraturan Pajak.

1. *E-Registration*

E-Registration dapat didefinisikan sebagai sistem pendaftaran Wajib Pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak serta merubah data Wajib Pajak yang sudah terdaftar sebelumnya dan secara *online* (Wulandari *et al*, 2015). Definisi lain mengenai *e-Registration* adalah sebuah pengimplementasian melalui aplikasi internet bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang secara *online* digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak, melakukan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, dan melakukan perubahan data Wajib Pajak. Teori *technology acceptance model* (TAM) menjelaskan bahwa ada dua aspek yang mempengaruhi tindakan terhadap penggunaan teknologi yaitu aspek kegunaan dan kemudahan. Terdapat 3 (tiga) indikator yaitu *user friendly*, efektifitas, dan kebermanfaatan. Dalam penelitian ini sistem elektronik *e-Registration* merupakan variabel bebas (X1).

2. *E-Filing*

E-Filing dapat didefinisikan sebagai layanan elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi atau badan dalam mengirimkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah aplikasi dengan internet secara *online*. Dalam penelitian lain, *e-Filing*

didefinisikan sebagai sebuah pengimplementasian melalui sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan Surat Pemberitahuan kepada Direktorat Jenderal Pajak secara lebih mudah, cepat, dan murah (Nurbaiti *et al*, 2016). Teori *technology acceptance model* (TAM) menjelaskan bahwa ada dua aspek yang mempengaruhi tindakan terhadap penggunaan teknologi yaitu asas kegunaan dan kemudahan. Terdapat 3 (tiga) indikator yaitu *user friendly*, efektifitas, dan kebermanfaatan. Dalam penelitian ini sistem elektronik *e-Filing* merupakan variabel bebas (X2).

3. *E-Billing*

E-Billing adalah cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017). *E-Billing* juga dapat diartikan sebagai kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, dan pembayaran berdasarkan kode billing melalui teller bank/pos, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan Internet Banking. Teori *technology acceptance model* (TAM) menjelaskan bahwa ada dua aspek yang mempengaruhi tindakan terhadap penggunaan teknologi yaitu asas kegunaan dan kemudahan. Terdapat 3 (tiga) indikator yaitu *user friendly*, efektifitas, dan kebermanfaatan. Dalam penelitian ini sistem elektronik *e-Billing* merupakan variabel bebas (X3).

4. Kualitas Pelayanan

Boediono (2003) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. *Theory Planned of Behavior* (TPB) menjelaskan terdapat 3 (tiga) indikator untuk mengetahui perilaku seseorang yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan merupakan variabel bebas (X4).

5. Pemahaman Peraturan Pajak

Pemahaman peraturan pajak adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Wajib Pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, media informasi, konsultan pajak, seminar, dan pelatihan pajak. *Theory Planned of Behavior* (TPB) menjelaskan terdapat 3 (tiga) indikator untuk mengetahui perilaku seseorang yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. Dalam penelitian ini pemahaman peraturan pajak merupakan variabel bebas (X5).

6. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan (Kusuma, 2017). Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka Wajib Pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang perpajakan. Kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua untuk menghukum. *Theory Planned of Behavior* (TPB) menjelaskan

terdapat 3 (tiga) indikator untuk mengetahui perilaku seseorang yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. Dalam penelitian ini pemahaman peraturan pajak merupakan variabel bebas (X6).

Berikut tabel ringkasan operasional variabel:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepatuhan Wajib Pajak	suatu keadaan yang mana Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak pajaknya yang disertai dengan kesadaran dalam dirinya sehingga dapat berbuat sesuai dengan peraturan pajak yang telah disiapkan.	a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak b. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu c. Kepatuhan dalam membayar pajak dengan benar	<i>Likert</i>
2	<i>e-Registration</i>	Sistem pendaftaran Wajib Pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak serta merubah data Wajib Pajak yang sudah terdaftar sebelumnya dan secara <i>online</i> .	a. <i>User friendly</i> b. Efektifitas c. Kebermanfaatan	<i>Likert</i>
3	<i>e-Filing</i>	Layanan elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi atau badan dalam mengirimkan dan menyampaikan SPT secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah aplikasi dengan internet secara <i>online</i> .	a. <i>User friendly</i> b. Efektifitas c. Kebermanfaatan	<i>Likert</i>
4	<i>e-Billing</i>	Cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak.	a. <i>User friendly</i> b. Efektifitas c. Kebermanfaatan	<i>Likert</i>

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
4	Kualitas Pelayanan	Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.	a. Keandalan b. Ketanggapan c. Jaminan	<i>Likert</i>
5	Pemahaman Peraturan Pajak	proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Wajib Pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, media informasi, konsultan pajak, seminar, dan pelatihan pajak.	a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan	<i>Likert</i>
6	Sanksi Pajak	Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan,	a. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat b. Pengenaan sanksi pajak untuk mendidik Wajib Pajak c. Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi	<i>Likert</i>

Sumber: Berbagai referensi, 2019

3.4 Teknik Pengambilan Data dan Uji Instrumen

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel penelitian yang bersangkutan. Kuesioner yang disebarakan berupa daftar pernyataan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak Orang

Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan. Dalam kuesioner terdapat petunjuk pengisian supaya memudahkan responden untuk menjawab penelitian. Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang akan diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen kuesioner untuk variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak, variabel sistem *e-Registration*, variabel sistem *e-Filing*, variabel sistem *e-Billing*, variabel kualitas pelayanan, variabel pemahaman peraturan pajak, dan sanksi pajak. Penelitian ini menggunakan model uji coba terpakai yang berarti apabila hasil uji coba instrumen yang dilakukan valid dan reliabel maka instrumen tersebut digunakan kembali sebagai instrument penelitian. Instrumen kuesioner yang digunakan sebagai uji coba terpakai sebanyak 30 responden.

Instrumen kuesioner untuk variabel kepatuhan Wajib Pajak memodifikasi instrumen yang digunakan Kusuma (2017). Instrumen ini menggunakan 8 pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*, dengan skala *Likert* maka variabel yang akan dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2007). Pernyataan yang digunakan merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4. Instrumen kuesioner untuk variabel sistem *e-Registration* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada *user friendly*, efektifitas, dan kebermanfaatannya sistem *e-Registration* yang digunakan sebagai indikator penelitian. Instrumen penelitian ini menggunakan 8 pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Pernyataan yang digunakan

merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4.

Instrumen kuesioner untuk variabel sistem *e-Filing* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada *user friendly*, efektifitas, dan kebermanfaatan diterapkannya sistem *e-Filing* yang digunakan sebagai indikator penelitian. Instrumen ini menggunakan 8 pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Pernyataan yang digunakan merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4. Instrumen kuesioner untuk variabel sistem *e-Billing* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada *user friendly*, efektifitas, dan kebermanfaatan diterapkannya sistem *e-Billing* yang digunakan sebagai indikator penelitian. Instrumen ini menggunakan 8 pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Pernyataan yang digunakan merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4.

Instrumen kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada keandalan, ketanggapan, dan jaminan yang digunakan sebagai indikator penelitian. Instrumen ini menggunakan 8 pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Pernyataan yang digunakan merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4. Instrumen kuesioner untuk variabel pemahaman peraturan pajak yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pengetahuan ketentuan pajak, pengetahuan sistem pajak, dan

pengetahuan fungsi pajak yang digunakan sebagai indikator penelitian. Instrumen ini menggunakan 8 pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Pernyataan yang digunakan merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4. Instrumen kuesioner untuk variabel sanksi pajak yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada persepsi Wajib Pajak mengenai penetapan sanksi pajak, persepsi Wajib Pajak mengenai pelaksanaan sanksi pajak, dan persepsi Wajib Pajak mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang digunakan sebagai indikator penelitian. Instrumen ini menggunakan 8 pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Pernyataan yang digunakan merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4.

Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji instrumen penelitian. PLS sebagai teknik analisis data dengan *software SmartPLS* 3.0, karena metode PLS mempunyai beberapa keunggulan tersendiri diantaranya: data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval, sampai rasio dapat digunakan pada model yang sama) dan ukuran sampel tidak harus besar. PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS adalah pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian dengan tujuan untuk membantu peneliti untuk tujuan prediksi (Ghozali, 2015). Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linier agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk

menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana hubungan antar variabel laten (*inner model*) dan hubungan indikator dengan konstruksinya (*outer model*) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dependen.

Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Soal
1	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak	1,2
		b. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu	3,4,5
		c. Kepatuhan dalam membayar pajak dengan benar	6,7,8
2	<i>E-Registration</i>	a. <i>User friendly</i>	9,10,11
		b. Efektifitas	12,13
		c. Kebermanfaatan	14,15,16
3	<i>E-Filing</i>	a. <i>User friendly</i>	17,18,19
		b. Efektifitas	20,21
		c. Kebermanfaatan	22,23,24
4	<i>E-Billing</i>	a. <i>User friendly</i>	25,26,27
		b. Efektifitas	28,29
		c. Kebermanfaatan	30,31,32
5	Kualitas Pelayanan	a. Keandalan	33,34,35
		b. Ketanggapan	36,37,38
		c. Jaminan	39,40
6	Pemahaman Peraturan Pajak	a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan	41,42,43
		b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia	44,45
		c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan	46,47,48
7	Sanksi Pajak	a. Persepsi Wajib Pajak mengenai penetapan sanksi pajak	49,50,51
		b. Persepsi Wajib Pajak mengenai pelaksanaan sanksi pajak	52,53,54
		c. Persepsi Wajib Pajak mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak	55,56

Sumber: Peneliti (2019)

Dalam skala *Likert*, untuk mengukur data kualitatif menjadi kuantitatif, maka jawaban itu diberi skor seperti berikut ini:

Tabel 3.3 Skor Penilaian Skala *Likert*

No.	Uraian	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Imam Ghozali (2011)

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

a. Analisis Statistik Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan. Deskripsi responden terdiri atas nama, jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan responden.

b. Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Analisa statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data. Deskripsi variabel tersebut disajikan untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum, dan standar deviasi dari variabel-variabel yang diteliti. Analisis deskriptif ini digunakan untuk mempermudah dalam memahami pengukuran indikator-indikator dalam setiap variabel yang diungkap. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y), sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah *e-Registration* (X1), *e-Filing* (X2), *e-Billing* (X3), kualitas pelayanan (X4), pemahaman peraturan pajak (X5), dan sanksi pajak (X6).

Menurut Sugiyono (2009), langkah-langkah untuk menentukan tabel kriteria adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimum.
- 2) Menentukan skor minimum.
- 3) Menentukan rentang (nilai maksimum dikurangi nilai minimum).
- 4) Menentukan banyaknya kelas interval, jumlah skala *Likert* yang digunakan sebanyak 4.
- 5) Menentukan banyaknya kelas interval, yang diperoleh dengan membagi antara rentang dan banyaknya kelas.

Penentuan kategori deskriptif variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimum = 8 (jumlah soal) x 4 (skor maks.) = 32
- 2) Menentukan skor minimum = 8 (jumlah soal) x 1 (skor min.) = 8
- 3) Menentukan rentang kelas = 32 (skor maks.) – 8 (skor min.) = 24
- 4) Menentukan banyaknya kelas = 4 (menggunakan skala *Likert* yang digunakan)
- 5) Menentukan panjang kelas

$$P = \text{Rentang Kelas} : \text{Banyaknya Kelas} \text{ Maka } P = 24 : 4 = 6$$

Maka panjang kelas interval variabel kepatuhan Wajib Pajak adalah 6,00.

Tabel 3.4 Kategori Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

No	Interval	Kategori
1	8,00 – 13,99	Sangat Rendah
2	14,00 – 19,99	Rendah
3	20,00 – 25,99	Tinggi
4	26,00 – 32,00	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah (2019)

Penentuan kategori deskriptif variabel *e-Registration* dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimum = 8 (jumlah soal) x 4 (skor maks.) = 32
- 2) Menentukan skor minimum = 8 (jumlah soal) x 1 (skor min.) = 8
- 3) Menentukan rentang kelas = 32 (skor maks.) – 8 (skor min.) = 24
- 4) Menentukan banyaknya kelas = 4 (menggunakan skala *Likert* yang digunakan)
- 5) Menentukan panjang kelas

$$P = \text{Rentang Kelas} : \text{Banyaknya Kelas} \text{ Maka } P = 24 : 4 = 6$$

Maka panjang kelas interval variabel sistem *e-Registration* adalah 6,00.

Tabel 3.5 Kategori Sistem *e-Registration*

No	Interval	Kategori
1	8,00 – 13,99	Sangat Rendah
2	14,00 – 19,99	Rendah
3	20,00 – 25,99	Tinggi
4	26,00 – 32,00	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah (2019)

Penentuan kategori deskriptif variabel *e-Filing* dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimum = 8 (jumlah soal) x 4 (skor maks.) = 32
- 2) Menentukan skor minimum = 8 (jumlah soal) x 1 (skor min.) = 8
- 3) Menentukan rentang kelas = 32 (skor maks.) – 8 (skor min.) = 24
- 4) Menentukan banyaknya kelas = 4 (menggunakan skala *Likert* yang digunakan)
- 5) Menentukan panjang kelas

$$P = \text{Rentang Kelas} : \text{Banyaknya Kelas} \text{ Maka } P = 24 : 4 = 6$$

Maka panjang kelas interval variabel sistem *e-Filing* adalah 6,00.

Tabel 3.6 Kategori Sistem *e-Filing*

No	Interval	Kategori
1	8,00 – 13,99	Sangat Rendah
2	14,00 – 19,99	Rendah
3	20,00 – 25,99	Tinggi
4	26,00 – 32,00	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah (2019)

Penentuan kategori deskriptif variabel *e-Billing* dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimum = 8 (jumlah soal) x 4 (skor maks.) = 32
- 2) Menentukan skor minimum = 8 (jumlah soal) x 1 (skor min.) = 8
- 3) Menentukan rentang kelas = 32 (skor maks.) – 8 (skor min.) = 24
- 4) Menentukan banyaknya kelas = 4 (menggunakan skala *Likert* yang digunakan)
- 5) Menentukan panjang kelas

$$P = \text{Rentang Kelas} : \text{Banyaknya Kelas} \text{ Maka } P = 24 : 4 = 6$$

Maka panjang kelas interval variabel sistem *e-Billing* adalah 6,00.

Tabel 3.7 Kategori Sistem *e-Billing*

No	Interval	Kategori
1	8,00 – 13,99	Sangat Rendah
2	14,00 – 19,99	Rendah
3	20,00 – 25,99	Tinggi
4	26,00 – 32,00	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah (2019)

Penentuan kategori deskriptif variabel kualitas pelayanan dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimum = 8 (jumlah soal) x 4 (skor maks.) = 32

- 2) Menentukan skor minimum = 8 (jumlah soal) x 1 (skor min.) = 8
- 3) Menentukan rentang kelas = 32 (skor maks.) – 8 (skor min.) = 24
- 4) Menentukan banyaknya kelas = 4 (menggunakan skala *Likert* yang digunakan)
- 5) Menentukan panjang kelas

$$P = \text{Rentang Kelas} : \text{Banyaknya Kelas} \text{ Maka } P = 24 : 4 = 6$$

Maka panjang kelas interval variabel kualitas pelayanan adalah 6,00.

Tabel 3.8 Kategori Kualitas Pelayanan

No	Interval	Kategori
1	8,00 – 13,99	Sangat Rendah
2	14,00 – 19,99	Rendah
3	20,00 – 25,99	Tinggi
4	26,00 – 32,00	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah (2019)

Penentuan kategori deskriptif variabel pemahaman peraturan pajak dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimum = 8 (jumlah soal) x 4 (skor maks.) = 32
- 2) Menentukan skor minimum = 8 (jumlah soal) x 1 (skor min.) = 8
- 3) Menentukan rentang kelas = 32 (skor maks.) – 8 (skor min.) = 24
- 4) Menentukan banyaknya kelas = 4 (menggunakan skala *Likert* yang digunakan)
- 5) Menentukan panjang kelas

$$P = \text{Rentang Kelas} : \text{Banyaknya Kelas} \text{ Maka } P = 24 : 4 = 6$$

Maka panjang kelas interval variabel sistem pemahaman peraturan pajak adalah 6,00.

Tabel 3.9 Kategori Pemahaman Peraturan Pajak

No	Interval	Kategori
1	8,00 – 13,99	Sangat Rendah
2	14,00 – 19,99	Rendah
3	20,00 – 25,99	Tinggi
4	26,00 – 32,00	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah (2019)

Penentuan kategori deskriptif variabel sanksi pajak dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimum = 8 (jumlah soal) x 4 (skor maks.) = 32
- 2) Menentukan skor minimum = 8 (jumlah soal) x 1 (skor min.) = 8
- 3) Menentukan rentang kelas = 32 (skor maks.) – 8 (skor min.) = 24
- 4) Menentukan banyaknya kelas = 4 (menggunakan skala *Likert* yang digunakan)
- 5) Menentukan panjang kelas

$$P = \text{Rentang Kelas} : \text{Banyaknya Kelas} \text{ Maka } P = 24 : 4 = 6$$

Maka panjang kelas interval variabel sanksi pajak adalah 6,00.

Tabel 3.10 Kategori Sanksi Pajak

No	Interval	Kategori
1	8,00 – 13,99	Sangat Rendah
2	14,00 – 19,99	Rendah
3	20,00 – 25,99	Tinggi
4	26,00 – 32,00	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah (2019)

3.5.2 Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial berfungsi sebagai analisis sampel untuk pengujian hipotesis. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)

berbasis *Partial Least Square* (PLS). Sebagai alternatif *covariance based* SEM, pendekatan *variance based* atau *component based* dengan PLS orientasi bergeser dari menguji model kausalitas atau teori ke *component based predictive model* (Ghozali, 2014). *Partial Least Square* (PLS) menguji ke 6 (enam) hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Masing-masing hipotesis akan dianalisis menggunakan *software SmartPLS* 3.0 untuk evaluasi model dan pengujian hipotesis.

Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis yang powerful karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Data tidak harus terdistribusi normal dan sampel tidak harus besar. Walaupun PLS digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten (Ghozali, 2014). *Partial Least Square* (PLS) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian pengukuran sekaligus pengujian model struktural. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif maupun formatif.

Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya (Ghozali, 2014). *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana model struktural yang menghubungkan antar variabel laten (*inner model*) dan model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstraknya (*outer model*) dispesifikasi. Hasilnya residual variance dari variabel dependen.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *Weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan *mean* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi tiga tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama menghasilkan *Weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *mean* dan lokasi (Ghozali, 2014).

a. Model Struktural atau *Inner model*

Inner model (*inner relation*, *structural model*, dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, *Stone Geisser Q-Square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2014). Di samping melihat nilai R-square, model PLS juga dievaluasi dengan melihat Q-square prediktif relevansi

untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

b. Model Pengukuran atau *Outer model*

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghozali, 2014). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya.

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 (Ghozali, 2014). Disamping uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk

yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* maupun *croanbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk.

Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *croanbach alpha* di atas 0,70 (Ghozali, 2014). Sedangkan model pengukuran atau *outer model* dengan indikator formatif tidak dapat dianalisis dengan melihat *convergent validity* dan *composite reliability*. Oleh karena, konstruk formatif pada dasarnya merupakan hubungan regresi dari indikator ke konstruk maka cara menilainya adalah dengan melihat nilai koefisien-koefisien regresi dan signifikansi dari koefisien regresi tersebut, jadi kita melihat nilai *outer weight* masing-masing indikator dan nilai signifikansinya (Ghozali, 2014).

c. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis terdukung atau diterima apabila t-statistic lebih tinggi dibandingkan nilai t-table atau dapat juga dengan membandingkan p-value dengan nilai α yang dipergunakan. Analisis SEM yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*.

Tabel 3.11 Kriteria Penilaian Model PLS yang diajukan oleh Chin (1998)

Kriteria	Penjelasan
Evaluasi Model Struktural	
R-square untuk variabel endogen	R-square sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah”.
Estimasi koefisien jalur	Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikan ini dapat diperoleh dengan prosedur <i>bootstrapping</i> .
F-square untuk effect size	Nilai F-square sebesar 0,2, 0,15, dan 0,35 dapat diinterpretasikan apakah <i>predictor</i> variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium, atau besar pada tingkat struktural.

Kriteria	Penjelasan
Evaluasi Model Pengukuran Reflektif	
<i>Loading Factor</i>	Nilai loading factor harus diatas 0,70. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai dengan 0,60 dianggap cukup.
<i>Average Variance Extracted</i>	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) harus diatas 0,50.
<i>Composite Reliability</i>	<i>Composite reliability</i> mengukur internal consistency dan nilainya harus diatas 0,70.
<i>Cornbach Alpha</i>	Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai <i>cornbach alpha</i> diatas 0,70.
Evaluasi Model Pengukuran Formatif	
Signifikansi nilai <i>weight</i>	Nilai estimasi untuk model pengukuran formatif harus signifikan. Tingkat signifikansi ini dinilai dengan prosedur <i>bootstrapping</i>
Multikolinearitas	Variabel manifest dalam blok harus diuji apakah terdapat multikolinearitas. Nilai <i>variance inflation factor</i> (VIF) dapat digunakan untuk menguji hal ini. Nilai VIF diatas 10 mengindikasikan terdapat multikolinearitas.

Sumber: Imam Ghozali (2014)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan yang ditemui di KPP Pratama Semarang Selatan. Jumlah kuesioner yang telah disebar pada tanggal 9 oktober sampai 15 oktober 2019 adalah sebanyak 50 kuesioner di KPP Pratama Semarang Selatan yang beralamatkan di Jalan Puri Anjasmoro Blok F1/12, berikut penulis sajikan table hasil pengumpulan data pada tabel 4.1:

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang disebar	50	100%
Kuesioner yang tidak bisa diolah	0	0%
Kuesioner yang bisa diolah	50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa dari semua kuesioner yang disebar yaitu sebanyak 50 kuesioner, seluruh kuesioner terisi dengan lengkap dan benar oleh responden sehingga 50 kuesioner (100%) dapat diolah.

4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian

Deskripsi profil responden terdiri dari jenis kelamin, usia, memiliki NPWP, jenis pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Profil responden dimaksudkan untuk

menjelaskan latar belakang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Terdapat 50 responden yang dapat mewakili dan menjadi responden dalam karakteristik responden. Data mengenai karakteristik responden ditampilkan pada Tabel 4.2:

Tabel 4.2 Data Statistik Responden

	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	32	64%
	b. Wanita	18	36%
2.	Umur Responden		
	a. 21-30	30	60%
	b. 31-40	12	24%
	c. 41-50	5	10%
	d. 51-60	3	6%
3.	Memiliki NPWP		
	a. Ya	50	100%
	b. Tidak	0	0%
4.	Jenis Pekerjaan		
	a. Tidak Bekerja	0	0%
	b. PNS	8	16%
	c. Karyawan Swasta	26	52%
	d. Pegawai BUMN	8	16%
	e. Wiraswasta	5	10%
	f. Lainnya	3	6%
5.	Tingkat Pendidikan		
	a. SD	0	0%
	b. SMP	0	0%
	c. SMA	18	36%
	d. D3/D4	11	22%
	e. S1	20	40%
	f. S2	1	2%
	Total	50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4.2 menjelaskan mengenai data responden secara keseluruhan bahwa 50 responden (100%) merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa - 32 responden (64%) adalah laki-laki dan 18 responden (36%) adalah wanita. Hal ini menggambarkan bahwa kondisi dimana Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan yang melakukan kewajiban perpajakannya didominasi oleh laki-laki dibandingkan perempuan.

Berdasarkan umur responden menunjukkan bahwa jumlah responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 30 responden (60%), umur 31-40 tahun sebanyak 12 responden (24%), umur 41-50 tahun sebanyak 5 responden (10%), dan umur 51-60 tahun sebanyak 3 responden (6%). Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan didominasi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang berumur 21-30 tahun dan 31-40 tahun.

Berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa jumlah responden yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 26 responden (52%), pegawai BUMN sebanyak 8 responden (16%), PNS sebanyak 8 responden (16%), wiraswasta sebanyak 5 responden (10%) dan lainnya sebanyak 3 responden (6%). Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan didominasi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja sebagai karyawan swasta. Berdasarkan pendidikan terakhir Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan didominasi oleh sarjana yaitu sebanyak 20 responden (40%), dan responden yang lainnya mempunyai tingkat pendidikan SMA sebanyak 18 responden (36%), Diploma sebanyak 11

responden (22%) sisanya responden dengan tingkat pendidikan Magister sebanyak 1 responden (2%).

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis*, dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2014). Peneliti menggunakan analisis deskriptif berupa *mean*, maksimum, minimum, dan frekuensi untuk mempermudah dalam memahami pengukuran indikator-indikator dalam setiap variabel yang diungkapkan dalam penelitian.

1. Deskripsi Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan jawaban responden, ringkasan deskripsi variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tersaji dalam Tabel 4.3 menunjukkan bahwa variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak memiliki rata-rata sebesar 25,58 dan termasuk dalam kategori tinggi. Sebanyak 49 atau 98% responden memiliki tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, sisanya 1 responden atau 2% memiliki tingkat kepatuhan pajak yang rendah. Hal ini berarti bahwa 98% Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan memiliki tingkat kepatuhan pajak yang tinggi. Berikut merupakan kategori variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak disajikan dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
8,00-13,99	Sangat Rendah	0	0%
14,00-19,99	Rendah	1	2%
20,00-25,99	Tinggi	30	60%
26,00-32,00	Sangat Tinggi	19	28%

Jumlah	50	100%
Rata-rata	25,58	
Kategori	Tinggi	

Sumber: Data primer diolah, 2019

2. Deskripsi Variabel *E-Registration*

Berdasarkan jawaban responden, ringkasan deskripsi variabel *e-Registration* yang tersaji dalam Tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel *e-Registration* memiliki rata-rata sebesar 23,96 dan termasuk dalam kategori tinggi. Sebanyak 45 atau 90% responden memiliki minat menggunakan *e-Registration* yang tinggi. Hal ini berarti bahwa 90% Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan memiliki minat menggunakan *e-Registration* yang tinggi, sedangkan sisanya 5 atau 10% responden memiliki minat *e-Registration* yang masih rendah. Berikut merupakan kategori variabel *e-Registration* disajikan dalam Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel *E-Registration*

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
8,00-13,99	Sangat Rendah	0	0%
14,00-19,99	Rendah	5	10%
20,00-25,99	Tinggi	33	66%
26,00-32,00	Sangat Tinggi	12	24%
Jumlah		50	100%
Rata-rata		23,96	
Kategori		Tinggi	

Sumber: Data primer diolah, 2019

3. Deskripsi Variabel *E-Filing*

Berdasarkan jawaban responden, ringkasan deskripsi variabel *e-Filing* yang tersaji dalam Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel *e-Filing* memiliki rata-rata sebesar 25,12 dan termasuk dalam kategori tinggi. Sebanyak 49 atau 98%

responden memiliki minat menggunakan *e-Filing* yang tinggi. Hal ini berarti bahwa 98% Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan memiliki minat menggunakan *e-Filing* yang tinggi, sedangkan sisanya 1 atau 2% responden memiliki minat *e-Filing* yang masih rendah. Berikut merupakan kategori variabel *e-Filing* disajikan dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel *E-Filing*

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
8,00-13,99	Sangat Rendah	0	0%
14,00-19,99	Rendah	1	2%
20,00-25,99	Tinggi	32	64%
26,00-32,00	Sangat Tinggi	17	34%
Jumlah		50	100%
Rata-rata		25,12	
Kategori		Tinggi	

Sumber: Data primer diolah, 2019

4. Deskripsi Variabel *E-Billing*

Berdasarkan jawaban responden, ringkasan deskripsi variabel *e-Billing* yang tersaji dalam Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel *e-Billing* memiliki rata-rata sebesar 24,68 dan termasuk dalam kategori tinggi. Sebanyak 48 atau 96% responden memiliki minat menggunakan *e-Billing* yang tinggi. Hal ini berarti bahwa 96% Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan memiliki minat menggunakan *e-Billing* yang tinggi, sedangkan sisanya 2 atau 4% responden memiliki minat *e-Billing* yang masih rendah. Berikut merupakan kategori variabel *e-Billing* disajikan dalam Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel *E-Billing*

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
8,00-13,99	Sangat Rendah	0	0%

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
14,00-19,99	Rendah	2	4%
20,00-25,99	Tinggi	36	72%
26,00-32,00	Sangat Tinggi	12	24%
Jumlah		50	100%
Rata-rata		24,68	
Kategori		Tinggi	

Sumber: Data primer diolah, 2019

5. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden, ringkasan deskripsi variabel kualitas pelayanan yang tersaji dalam Tabel 4.7 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata sebesar 25,96 dan termasuk dalam kategori tinggi. Sebanyak 48 atau 96% responden memiliki persepsi bahwa pelayanan aparat pajak tinggi. Hal ini berarti bahwa 96% Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan memiliki persepsi bahwa pelayanan aparat pajak tinggi, sedangkan sisanya 2 atau 4% responden memiliki persepsi bahwa pelayanan aparat pajak rendah. Berikut merupakan kategori variabel kualitas pelayanan disajikan dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
8,00-13,99	Sangat Rendah	0	0%
14,00-19,99	Rendah	2	4%
20,00-25,99	Tinggi	24	48%
26,00-32,00	Sangat Tinggi	24	48%
Jumlah		50	100%
Rata-rata		25,96	
Kategori		Tinggi	

Sumber: Data primer diolah, 2019

6. Deskripsi Variabel Pemahaman Peraturan Pajak

Berdasarkan jawaban responden, ringkasan deskripsi variabel pemahaman peraturan pajak yang tersaji dalam Tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan pajak memiliki rata-rata sebesar 25,62 dan termasuk dalam kategori tinggi. Sebanyak 50 atau 100% responden memiliki tingkat pemahaman peraturan pajak yang tinggi. Hal ini berarti bahwa 100% Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan memiliki tingkat pemahaman peraturan pajak yang tinggi. Berikut merupakan kategori variabel pemahaman peraturan pajak disajikan dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Peraturan Pajak

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
8,00-13,99	Sangat Rendah	0	0%
14,00-19,99	Rendah	0	0%
20,00-25,99	Tinggi	32	64%
26,00-32,00	Sangat Tinggi	18	36%
Jumlah		50	100%
Rata-rata		25,62	
Kategori		Tinggi	

Sumber: Data primer diolah, 2019

7. Deskripsi Variabel Sanksi Pajak

Berdasarkan jawaban responden, ringkasan deskripsi variabel sanksi pajak yang tersaji dalam Tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak memiliki rata-rata sebesar 23,96 dan termasuk dalam kategori tinggi. Sebanyak 45 atau 90% responden memiliki persepsi bahwa ketegasan sanksi pajak yang berlaku saat ini tinggi. Hal ini berarti bahwa 90% Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan memiliki persepsi bahwa ketegasan sanksi pajak yang berlaku saat ini tinggi, sedangkan sisanya 5 atau 10% responden memiliki

persepsi bahwa ketegasan sanksi pajak yang berlaku saat ini masih rendah. Berikut merupakan kriteria variabel sanksi pajak disajikan dalam Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
8,00-13,99	Sangat Rendah	0	0%
14,00-19,99	Rendah	5	10%
20,00-25,99	Tinggi	33	66%
26,00-32,00	Sangat Tinggi	12	24%
Jumlah		50	100%
Rata-rata		23,96	
Kategori		Tinggi	

Sumber: Data primer diolah, 2019

4.2 Analisis Statistik Inferensial

Teknik pengolahan data menggunakan metode SEM (*structural equation modeling*) berbasis *partial least squares* (PLS) dengan alat analisis data *SmartPLS* 3.0. SEM berbasis PLS meliputi uji *outer model* atau *measurement model* yang menunjukkan bagaimana variabel manifest merepresentasi variabel laten untuk diukur. Uji *outer model* atau *measurement model* didalamnya terdapat uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji *inner model* atau model struktural yang menguji pengaruh variabel laten dengan variabel konstraknya.

4.3 Uji Outer Model

Uji *outer model* digunakan untuk mengetahui validitas dari masing-masing indikator dan menguji reliabilitas dari konstruk tersebut. Kriteria yang digunakan untuk menilai *outer model* adalah validitas *convergent*, validitas *discriminant*, dan reliabilitas.

4.3.1 Uji Validitas *Convergent*

Uji validitas *convergent* dari *outer model* digunakan untuk menguji validitas indikator dengan melihat masing-masing konstruk. Validitas *convergent* dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Uji validitas *convergent* indikator reflektif dengan program *SmartPLS 3.0* dapat dilihat dari *loading factor*, *average variance extracted (AVE)*, dan *communality*.

1. Loading Factor

Nilai *loading factor* menjadi kriteria dalam menilai validitas *convergent*. Jika dilihat dari *loading factor* maka ukuran model reflektif dikatakan bagus apabila nilai *loading factor* lebih dari 0,70. Konstruk dengan nilai *loading factor* kurang dari 0,70 harus dihapus agar dapat menghasilkan model yang baik. Nilai *loading factor* dapat dilihat dari tabel *outer loading* pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Outer Loading (Mean, STDEV, T-Value)

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistics (O/STERR)</i>	<i>P-Value</i>
X11 <- X1	0,892	0,881	0,058	15,508	0,000
X12 <- X1	0,772	0,751	0,116	6,649	0,000
X13 <- X1	0,880	0,887	0,038	23,437	0,000
X21 <- X2	0,883	0,878	0,044	20,098	0,000
X22 <- X2	0,892	0,887	0,037	23,930	0,000
X23 <- X2	0,882	0,881	0,032	27,749	0,000
X31 <- X3	0,939	0,937	0,032	29,722	0,000
X32 <- X3	0,785	0,760	0,118	6,651	0,000
X33 <- X3	0,889	0,889	0,053	16,656	0,000
X41 <- X4	0,857	0,850	0,068	12,562	0,000
X42 <- X4	0,830	0,820	0,084	9,923	0,000
X43 <- X4	0,889	0,887	0,043	20,846	0,000

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistics (O/STERR)</i>	<i>P-Value</i>
X51 <- X5	0,838	0,825	0,098	8,519	0,000
X52 <- X5	0,930	0,927	0,034	27,486	0,000
X53 <- X5	0,642	0,627	0,173	3,713	0,000
X61 <- X6	0,804	0,790	0,107	7,512	0,000
X62 <- X6	0,934	0,939	0,064	14,634	0,000
X63 <- X6	0,881	0,861	0,075	11,710	0,000
Y1 <- Y	0,825	0,823	0,060	13,734	0,000
Y2 <- Y	0,877	0,871	0,052	16,894	0,000
Y3 <- Y	0,856	0,853	0,040	21,626	0,000

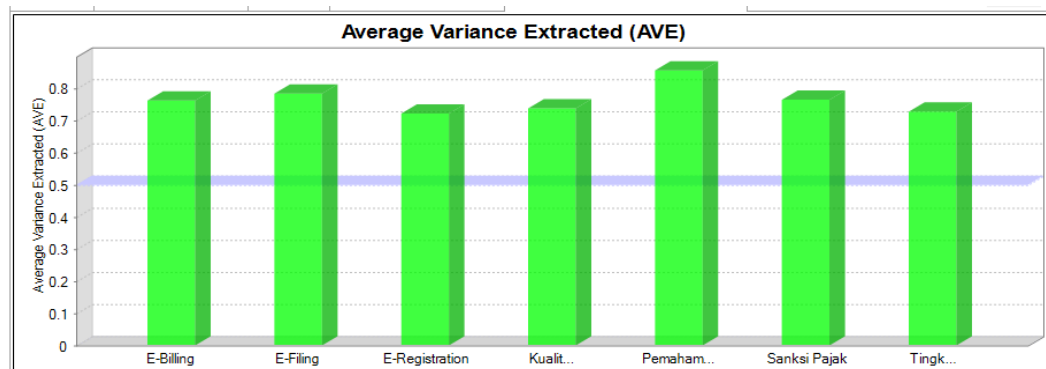
Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2019* (keterangan variabel dan indikator dapat dilihat pada lampiran 9)

Berdasarkan Tabel 4.10 *outer loading* menunjukkan bahwa sebagian konstruk mempunyai nilai *loading factor* diatas 0,70 dan signifikan (*t-statistic* lebih besar daripada t-tabel). *E-Registration, e-Filing, e-Billing*, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak masing-masing mempunyai 5 konstruk yang memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,70 dan signifikan lebih dari 1,96 (*t-statistic* lebih besar daripada t-tabel). Untuk variabel pemahaman peraturan pajak mempunyai 1 konstruk yang memiliki nilai *loading factor* dibawah 0,70 sehingga konstruk pengetahuan (X53) mengenai fungsi perpajakan dihapus.

2. *Average Variance Extracted (AVE)*

AVE merupakan salah satu parameter untuk menilai validitas *convergent*. Variabel laten dikatakan valid jika nilai AVE harus lebih dari 0,5. Nilai AVE direkomendasikan harus lebih dari 0,5 mempunyai arti bahwa 50% atau lebih *variance* dari indikator dapat dijelaskan (Ghozali, 2014). Nilai AVE dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut:

Gambar 4.1 Average Variance Extracted (AVE)



Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2019*

Berdasarkan Gambar 4.1 *average variance extracted* (AVE) menunjukkan bahwa variabel laten endogen tingkat kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai AVE 0,70 sehingga bisa dikatakan valid karena nilai AVE lebih dari 0,50. Variable laten eksogen yaitu *e-Registration* (0,722), *e-Filing* (0,784), *e-Billing* (0,763), kualitas pelayanan (0,738), pemahaman peraturan pajak (0,856), dan sanksi pajak (0,765). Dilihat dari nilai AVE keseluruhan variabel laten maka dapat diketahui bahwa untuk semua variabel laten adalah valid karena memiliki nilai AVE diatas 0,50.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk (Ghozali, 2014). Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program *SmartPLS 3.0*, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* diatas 0,70.

Berikut hasil *output* nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan menggunakan *SmartPLS* 3.0 dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
E-Registration	0,816	0,722
E-Filing	0,863	0,784
E-Billing	0,845	0,763
Kualitas Pelayanan	0,823	0,738
Pemahaman Peraturan Pajak	0,834	0,856
Sanksi Pajak	0,848	0,765
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0,813	0,728

Sumber: *Output SmartPLS* 3.0, 2019

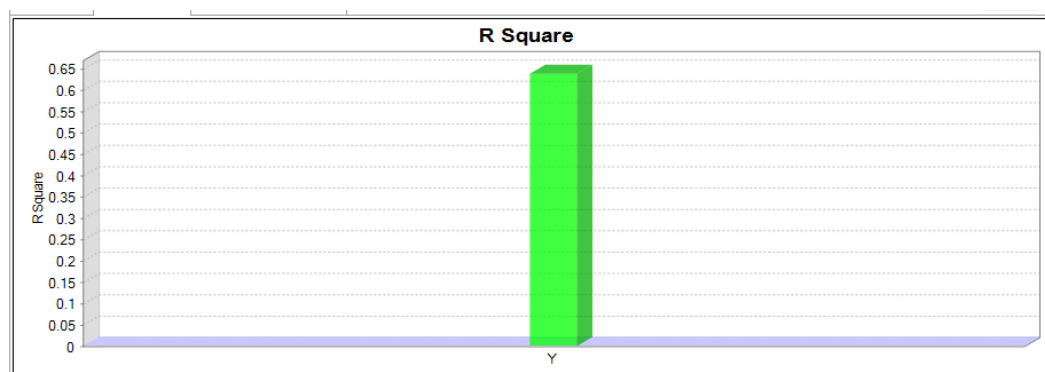
Dari hasil olah data Tabel 4.11, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* seluruh konstruk diatas 0,70. Hal tersebut menunjukkan akuras, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk sangat tinggi, hal ini dapat diartikan bahwa konstruk atau variabel dalam penelitian ini sudah menjadi alat ukur yang *fit* dan semua pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk adalah reliabel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

4.4 Uji *Inner Model* atau *Structural Model*

Pengujian *inner model* atau model structural dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikan, dan *R-Square* dari model penelitian. Model structural dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geiser Q-Square* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikan dari koefisien parameter jalur structural. Dalam menilai model dengan PLS, dapat dimulai dengan melihat *R-Square* untuk variabel laten endogen

(dependen). Berikut adalah hasil pengujian *R-Square* menggunakan *SmartPLS 3.0* yang disajikan dalam Gambar 4.2.

Gambar 4.2 Diagram *R-Square*



Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2019*

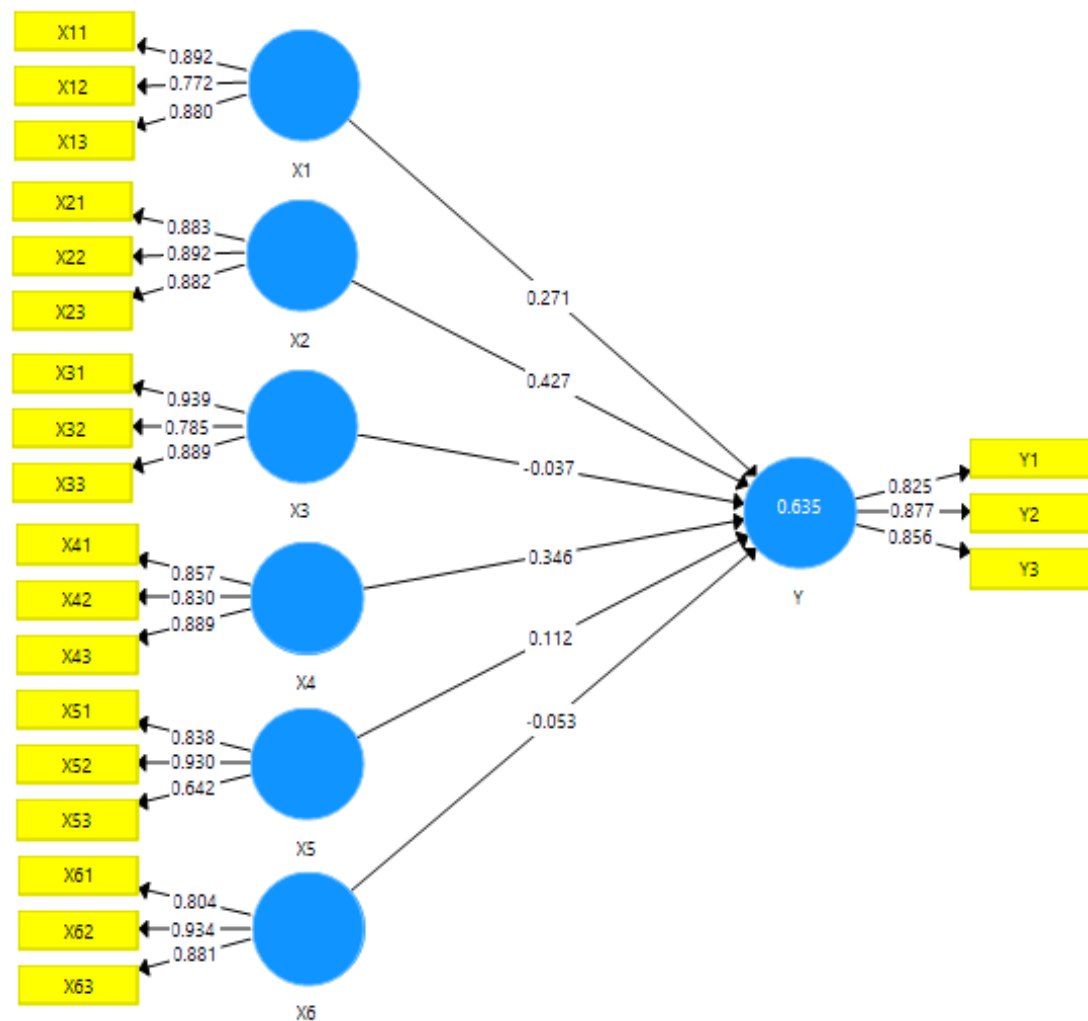
Berdasarkan gambar diagram *R-Square* dapat diketahui bahwa nilai *R-Square* variabel laten endogen (dependen) tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,638. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabilitas konstruk tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dapat dijelaskan oleh konstruk lainnya adalah sebesar 63% sementara 37% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa *R-Square* untuk variabel laten endogen adalah *moderate* karena memiliki nilai *R-Square* lebih dari 0,50.

4.5 Uji *Structural Equation Model* (SEM)

Metode pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *variance* dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*. Gambar 4.2 merupakan hasil pengujian *Full Model SEM Algorithm*. Berdasarkan pengujian *Full Model SEM Algorithm* indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruk dengan indikator reflektif. Arah

indikatornya yaitu dari konstruk ke indikator seperti gambar uji *Full Model* *Algorithm* berikut ini.

Gambar 4.3 Uji *Full Model* SEM PLS *Algorithm*



Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2019*

4.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient* yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai *t-statistic*. Signifikan parameter yang diestimasi memberikan informasi mengenai hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian kemudian membandingkan nilai *t-statistic* dengan nilai t-tabel

signifikansi 5% (nilai t -hitung $>$ t -tabel 1,96). Tabel 4.12 berikut menyajikan hasil pengujian *path coefficient* dengan *SmartPLS 3.0*.

Tabel 4.12 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistics (O/STERR)</i>	<i>P-Value</i>
X1 -> Y	0,273	0,274	0,112	2,425	0,016
X2 -> Y	0,421	0,412	0,159	2,645	0,008
X3 -> Y	-0,050	-0,038	0,161	0,309	0,757
X4 -> Y	0,347	0,327	0,172	2,014	0,045
X5 -> Y	0,134	0,126	0,176	0,759	0,448
X6 -> Y	-0,051	-0,024	0,146	0,353	0,724

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2019*

1. Uji Hipotesis 1

Berdasarkan hasil uji *resampling bootstrapping* diperoleh nilai parameter koefisien untuk variabel *e-Registration* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,273 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,425. Hal tersebut menunjukkan bahwa *e-Registration* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dikarenakan nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96. Selain itu, pengaruh dari variabel *e-Registration* adalah positif karena nilai parameter koefisiennya bernilai positif. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa H1 diterima karena *e-Registration* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2. Uji Hipotesis 2

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,421 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,645 atau lebih besar dibandingkan t -tabel sebesar 1,96

(signifikan pada 0,05). Hasil tersebut mengandung arti bahwa *e-Filing* mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.

3. Uji Hipotesis 3

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel *e-Billing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar -0,050 dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,309 atau lebih kecil dibandingkan *t-tabel* sebesar 1,96 (signifikan pada 0,05). Hasil tersebut mengandung arti bahwa *e-Billing* mempunyai hubungan negatif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak.

4. Uji Hipotesis 4

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,347 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,014 atau lebih besar dari 1,96 (signifikan pada 0,05). Hasil tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

5. Uji Hipotesis 5

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan variabel pemahaman peraturan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,134 dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,759 atau lebih kecil dibandingkan *t-tabel* sebesar 1,96 (signifikan pada 0,05). Hasil tersebut mengandung arti bahwa pemahaman peraturan pajak mempunyai hubungan positif namun tidak signifikan

terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan bahwa H5 ditolak.

6. Uji Hipotesis 6

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa hubungan variabel sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar -0,051 dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,353 atau lebih kecil dibandingkan *t-tabel* sebesar 1,96 (signifikan pada 0,05). Hasil tersebut mengandung arti bahwa sanksi pajak mempunyai hubungan negatif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan bahwa H6 ditolak.

Tabel 4.13 Hasil Rekapitulasi Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	<i>T-Statistic</i>	Hasil
H1	<i>E-Registration</i> berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak	2,425	Hipotesis diterima
H2	<i>E-Filing</i> berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak	2,645	Hipotesis diterima
H3	<i>E-Billing</i> berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak	0,309	Hipotesis ditolak
H4	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak	2,014	Hipotesis diterima
H5	Pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak	0,759	Hipotesis ditolak
H6	Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak	0,353	Hipotesis ditolak

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2019*

4.7 Pembahasan

4.7.1 *E-Registration* Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah diterima. Arah hubungan antara *e-Registration* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah positif. Arah hubungan tersebut dapat menunjukkan bahwa apabila Wajib Pajak memiliki minat menggunakan *e-Registration* yang tinggi terkait kewajiban perpajakannya, maka mereka cenderung untuk bersikap patuh pajak dikarenakan mereka memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya.

Alasan diterimanya hipotesis pertama karena sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa TAM memiliki dua aspek yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Kedua aspek tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan mengenai persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi. *E-Registration* memberikan kemudahan pada Wajib Pajak untuk pendaftaran Wajib Pajak, pemindahan Wajib Pajak, penghapusan NPWP, dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui internet sehingga bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat menggunakan *e-Registration* untuk melakukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan untuk bersikap

patuh pajak karena memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan *e-Registration* terkait kewajiban perpajakannya. Minat menggunakan *e-Registration* memberikan dorongan untuk bersikap patuh pajak. Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa minat menggunakan *e-Registration* yang dimiliki oleh responden sebagian besar jawabannya berada di kategori tinggi sebesar 66% dan kategori sangat tinggi 24%, sedangkan kategori rendah hanya 10%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dapat dikatakan minat menggunakan *e-Registration* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Semarang Selatan cenderung tinggi.

Berdasarkan Lampiran 2 menunjukkan bahwa indikator variabel *e-Registration* yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah X11 sebesar 8,9 dimana artinya Wajib Pajak Orang Pribadi setuju pada pernyataan *e-Registration* bersifat *user friendly*, sedangkan pada Tabel 4.4 menunjukkan responden memiliki nilai rata-rata yang tinggi terhadap *e-Registration*. Hal tersebut dapat dijadikan indikasi mereka bertindak patuh terhadap kewajiban perpajakannya, sehingga memiliki kecenderungan bersikap patuh pajak yang tinggi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyorini *et al.*, 2017). *E-Registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang mempunyai minat menggunakan *e-Registration*, cenderung memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban perpajakannya sehingga Wajib Pajak akan bersikap patuh pajak.

4.7.2 *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah diterima. Arah hubungan antara *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah positif. Arah hubungan tersebut dapat menunjukkan bahwa apabila Wajib Pajak memiliki minat menggunakan *e-Filing* yang tinggi terkait kewajiban perpajakannya, maka mereka cenderung untuk bersikap patuh pajak dikarenakan mereka memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya.

Alasan diterimanya hipotesis kedua karena sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa TAM memiliki dua aspek yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Kedua aspek tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan mengenai persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi. *E-Filing* memberikan kemudahan pada Wajib Pajak untuk melakukan penyampaian SPT atau perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat menggunakan *e-Filing* untuk melakukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan untuk bersikap patuh pajak karena memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan *e-Filing* terkait kewajiban perpajakannya. Minat menggunakan *e-Filing* memberikan dorongan untuk bersikap patuh pajak. Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa minat menggunakan *e-Filing* yang dimiliki oleh responden sebagian besar

jawabannya berada di kategori tinggi sebesar 64% dan kategori sangat tinggi 34%, sedangkan kategori rendah hanya 2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dapat dikatakan minat menggunakan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Semarang Selatan cenderung tinggi.

Berdasarkan Lampiran 3 menunjukkan bahwa indikator variabel *e-Filing* yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah X21 sebesar 9,38 dimana artinya Wajib Pajak Orang Pribadi setuju pada pernyataan *e-Filing* bersifat *user friendly*, sedangkan pada Tabel 4.5 menunjukkan responden memiliki nilai rata-rata yang sangat tinggi terhadap *e-Filing*. Hal tersebut dapat dijadikan indikasi mereka bertindak patuh terhadap kewajiban perpajakannya, sehingga memiliki kecenderungan bersikap patuh pajak yang tinggi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lado dan Budiantara, 2018). *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang mempunyai minat menggunakan *e-Filing*, cenderung memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban perpajakannya sehingga Wajib Pajak akan bersikap patuh pajak.

4.7.3 *E-Billing* Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa *e-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *e-Billing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. *E-Billing* merupakan sistem pembayaran pajak yang berlaku saat ini. Wajib Pajak akan melaksanakan

kewajiban perpajakannya apabila *e-Billing* mudah dipahami sebagai sistem pembayaran.

Tabel 4.6 menunjukkan sebanyak 36 (72%) responden dari 50 menjawab pada kategori tinggi, sebanyak 12 (24%) responden menjawab pada kategori sangat tinggi, dan sisanya 2 (4%) responden menjawab pada kategori rendah, sehingga kecenderungan perilaku Wajib Pajak untuk membayar pajak menggunakan *e-Billing* dianggap bersikap patuh pajak, sebaliknya jika *e-Billing* tidak digunakan sebagai sistem pembayaran maka Wajib Pajak dianggap tidak bersikap patuh.

Selain itu, adanya ketidak konsistenan dalam jawaban responden. Hal ini dapat dilihat dalam lampiran 4 terdapat beberapa hasil data yang tidak konsisten. Data tersebut menunjukkan responden nomor 24 memiliki skor sebesar 18 (56%) dan responden nomor 26 memiliki skor 17 (53%) sehingga *e-Billing* berada dalam kategori rendah sedangkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak responden nomor 24 dan 26 berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau tidaknya minat menggunakan *e-Billing* tidak mempengaruhi perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi untuk bersikap patuh pajak.

4.7.4 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H4) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah diterima. Arah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah positif. Arah hubungan tersebut dapat

menunjukkan bahwa apabila Wajib Pajak diberikan pelayanan yang baik terkait kewajiban perpajakannya, maka mereka cenderung untuk bersikap patuh pajak dikarenakan mereka menjadi sadar akan kewajiban perpajakannya.

Alasan diterimanya hipotesis keempat karena sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menyatakan bahwa kecenderungan perilaku seseorang dipengaruhi oleh *subjective norm* yaitu persepsi seseorang tentang pemikiran orang lain yang mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan untuk bersikap patuh pajak karena mendapatkan kenyamanan terkait kewajiban perpajakannya. Tabel 4.7 menunjukkan bahwa Wajib Pajak memiliki Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori sangat tinggi, sisanya berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menjelaskan bahwa sikap patuh pajak cenderung tinggi.

Berdasarkan Lampiran 5 menunjukkan bahwa indikator variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah X41 sebesar 9,6 dimana artinya Wajib Pajak Orang Pribadi setuju pada pernyataan kualitas pelayanan mempunyai keandalan, sedangkan pada Tabel 4.7 menunjukkan responden memiliki nilai rata-rata yang tinggi terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dijadikan indikasi mereka bertindak patuh terhadap kewajiban perpajakannya, sehingga memiliki kecenderungan bersikap patuh pajak yang tinggi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muarifah, 2013). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang diberikan kenyamanan pelayanan, cenderung memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban perpajakannya sehingga Wajib Pajak akan bersikap patuh pajak.

4.7.5 Pemahaman Peraturan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa hipotesis kelima (H5) yang menyatakan pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara pemahaman peraturan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman peraturan pajak merupakan seberapa luas pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan pajak yang berlaku saat ini. Wajib pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya meskipun tidak sepenuhnya memahami peraturan pajak.

Alasan ditolaknya hipotesis kelima ini karena berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan sebanyak 32 (64%) responden dari 50 menjawab pada kategori tinggi dan 18 (36%) responden menjawab pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak saat ini memiliki pemahaman peraturan pajak yang luas, sehingga kecenderungan perilaku Wajib Pajak untuk bersikap patuh pajak dianggap sebagai kewajiban. Hal ini dapat dilihat dalam lampiran 6 terdapat beberapa hasil data yang konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemahaman peraturan pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak Orang

Pribadi tinggi tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

4.7.6 Sanksi Pajak Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa hipotesis keenam (H6) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak merupakan penggambaran persepsi Wajib Pajak tentang seberapa tegas sanksi pajak yang berlaku saat ini. Wajib pajak akan tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya karena mereka memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya.

Alasan ditolaknya hipotesis keenam karena berdasarkan Tabel 4.9 menunjukkan sebanyak 33 (66%) responden dari 50 menjawab pada kategori tinggi, 12 (24%) responden menjawab pada kategori tinggi, dan 5 (10%) responden menjawab pada kategori rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang sanksi pajak yang berlaku saat ini sudah tegas sehingga kecenderungan perilaku Wajib Pajak untuk menghindari pajak dianggap sebagai hal yang tidak beretika. Selain itu, adanya ketidak konsistenan dalam jawaban responden. Hal ini dapat dilihat dalam lampiran 7 terdapat beberapa hasil data yang tidak konsisten. Data tersebut menunjukkan responden nomor 1 memiliki skor 19 (59%), responden nomor 18 memiliki skor 19 (59%), responden nomor 28 memiliki skor 19 (59%), dan responden nomor 42 memiliki skor 17 (53%) sehingga sanksi pajak berada dalam kategori rendah sedangkan tingkat

kepatuhan Wajib Pajak responden nomor 1, 18, 28, dan 42 berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya sanksi pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel insidental. Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi pajak. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan serta analisis yang dilakukan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software* SamrtPLS 3.0, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. E-Registration berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak diterima.
2. E-Filing berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak diterima.
3. E-Billing berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak ditolak.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak diterima.

5. Pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak ditolak.
6. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak ditolak.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti diberikan berdasarkan penelitian di atas adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi bersemangat dalam melakukan kewajiban perpajakannya.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah jumlah sampel sehingga hasil penelitian yang didapatkan bisa lebih baik.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan indikator lain untuk pemahaman peraturan pajak agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/ISSN 2252-6765>
- Anggit, I. (2019). Kepatuhan Pajak di Indonesia Masih Rendah. Retrieved from CNBC website: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190326160157-4-63008/aviliani-kepatuhan-pajak-di-indonesia-masih-rendah>
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dasgupta, S., Granger, M., & McGarry, N. (2002). User Acceptance of E-Collaboration Technology: An Extension of the Technology Acceptance Model. *Entomologia Experimentalis et Applicata*, 103(3), 239–248. <https://doi.org/10.1023/A>
- Devi, N. L. N. S. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penggunaan Sistem Informasi di Nusa Indah Beach Hotel & SPA. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1, 167–184.
- DJP. (2018). *Laporan Tahunan 2018 Direktorat Jenderal Pajak*.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Terasap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra*, 09(01), 1–13.
- Ghozali, I. (2015). *Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). Pengaruh E-Filing, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1), 97–106. <https://doi.org/10.25139/jaap.v1i1.99>
- Kusuma, K. C. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP*. 1–14.
- Ling, L. Mi., & Fatt, C. K. (2008). Electronic Tax Filing System: Taxpayers' Perspectives. *Seventh Wuhan International Conference on E-Business: Unlocking the Full Potential of Global Technology*, 1, 338–343.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mir'atusholihah, Kumadji, S., & Ismono, B. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Univeristas Brawijaya*, 1–10.
- Muarifah, T. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.

- Mustapha, B., & Obid, S. N. B. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 2–9. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328>
- Nambihana, S. (2016). *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kualitas Pelayanan*. 1–25.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Agusti, R. R. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.
- Pandiangan, L. (2007). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Penerimaan Pajak Daerah Dengan Meningkatkan Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2, 456–473.
- Pujiani, M., & Effendi, R. (2012). *Analisis Efektivitas Penggunaan E-System terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*. 1–9.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rysaka, N., Saleh, C., & Rengu, S. P. (2014). Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(3), 420–425.
- Saputra, E. N. (2016). Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Penerapan E-Filing terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)). *E-Jurnal Akuntansi*, 15(1), 349–377.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyorini, M., Nurlaela, S., & S. Chomsatu, Y. (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E-Billing, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsd Dr. Moewardi Surakarta). *Perpajakan*, 371–379. <https://doi.org/10.1002/mrm.25338>
- Sutopo, & Suryanto, A. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Wahyudin, A. (2015). *Metodologi Penelitian Penelitian Bisnis & Pendidikan*. Semarang: UNNES PRESS.

- Wahyuningtyas, S. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta)*.
- Wijayanti, R., & Akhirson, A. (2009). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Internet Banking (Studi Empiris terhadap Nasabah Bank Di Depok)*.
- Wulandari, E. P., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). *Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration*. 1–7.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**PENGARUH *E-REGISTRATION*, *E-FILING*,
E-BILLING, KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan Tahun 2019)**

KUESIONER PENELITIAN

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh:
ARBANI RUSDI
7211415126

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Biling*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”.

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arbani Rusdi

NIM : 7211415126

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini dan memberikan informasi pada masing-masing pernyataan berikut ini dengan sebenar-benarnya dan jujur sesuai dengan petunjuk pengisian.

Penelitian menjamin kerahasiaan jawaban yang Anda berikan di dalam kuesioner ini. Data yang Anda berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan karya tulis ilmiah/skripsi tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Arbani Rusdi
NIM. 7211415126

KUESIONER PENELITIAN

BAGIAN 1

Bagian ini berisi tentang identitas responden. Berilah tanda (✓) sesuai data diri anda:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Memiliki NPWP : Ya Tidak

Jenis Pekerjaan : Tidak Bekerja PNS Karyawan Swasta
Pegawai BUMN Wiraswasta Lainnya

Tingkat Pendidikan : SD SMP SMA D3/D4
S1 S2 S3 Lainnya

Semarang, Oktober 2019

Tanda Tangan

.....

BAGIAN II

Bagian ini berisi tentang petunjuk pengisian kuesioner serta daftar pernyataan yang ditunjukkan untuk mengetahui tentang tingkat kepatuhan Wajib Pajak, e-Registration, e-Filing, e-Billing, dan pemahaman peraturan pajak. Mohon memberikan jawaban atas pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi anda yang sebenarnya.

Petunjuk : Mohon Bapak/Ibu/Saudara menjawab pernyataan-pernyataan berikut ini dengan memberikan (✓) berdasarkan yang Anda alami, dengan petunjuk pengisian sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Skala Pengukuran			
		SS	S	TS	STS
Kepatuhan Wajib Pajak					
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri.				
2	Setiap Wajib Pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP.				
3	Saya telah mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak.				
4	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.				
5	Teknologi informasi memudahkan pelaporan SPT sehingga Wajib Pajak melapor sebelum batas waktu akhir.				
6	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar.				

No.	Pernyataan	Skala Pengukuran			
		SS	S	TS	STS
7	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah Wajib Pajak untuk membayar tepat waktu.				
8	Saya selalu membayar pajak tepat waktu.				
<i>E-Registration</i>					
9	Saya pernah menggunakan sistem <i>E-Registration</i> .				
10	<i>E-Registration</i> adalah layanan yang ditujukan kepada calon Wajib Pajak yang akan mendaftarkan diri.				
11	<i>E-Registration</i> memberikan kemudahan dalam mendaftarkan diri, <i>update</i> , dan hapus data.				
12	<i>E-Registration</i> bisa digunakan kapanpun dan dimanapun sehingga menghemat waktu dan tenaga.				
13	<i>E-Registration</i> memberikan layanan yang lebih efektif karena menggunakan teknologi informasi.				
14	Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan <i>e-Registration</i> .				
15	Penggunaan <i>e-Registration</i> mampu meningkatkan hasil pekerjaan saya.				
16	Penggunaan <i>e-Registration</i> mampu menambah tingkat produktivitas saya.				
<i>E-Filing</i>					
17	Menggunakan <i>e-Filing</i> lebih mudah dibandingkan mengisi SPT secara manual.				
18	<i>E-Filing</i> jelas dan mudah dipahami.				
19	Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan <i>e-Filing</i> .				

No.	Pernyataan	Skala Pengukuran			
		SS	S	TS	STS
20	<i>E-Filing</i> bisa digunakan kapanpun dan dimanapun sehingga menghemat waktu dan tenaga.				
21	<i>E-Filing</i> memberikan layanan yang lebih efektif karena menggunakan teknologi informasi.				
22	Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan <i>e-Filing</i> .				
23	Penggunaan <i>e-Filing</i> mampu meningkatkan hasil pekerjaan saya.				
24	Penggunaan <i>e-Filing</i> mampu menambah tingkat produktivitas saya.				
<i>E-Billing</i>					
25	Saya pernah menggunakan <i>e-Billing</i> untuk membayar pajak.				
26	<i>E-Billing</i> jelas dan mudah dipahami.				
27	Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana prosedur <i>e-Billing</i> .				
28	<i>E-Billing</i> bisa digunakan kapanpun sehingga menghemat waktu.				
29	<i>E-Billing</i> memberikan layanan yang lebih efektif karena menggunakan teknologi informasi.				
30	Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan <i>e-Billing</i> .				
31	Penggunaan <i>e-Billing</i> mampu meningkatkan hasil pekerjaan saya.				
32	Penggunaan <i>e-Billing</i> mampu menambah tingkat produktivitas saya.				
Kualitas Pelayanan					
33	Petugas pajak sudah bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak				
34	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas				

No.	Pernyataan	Skala Pengukuran			
		SS	S	TS	STS
35	Petugas pajak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik kepada Wajib Pajak				
36	Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat				
37	Petugas pajak cepat dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi Wajib Pajak				
38	Petugas pajak selalu siap membantu Wajib Pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari Wajib Pajak				
39	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan				
40	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing Wajib Pajak				
Pemahaman Peraturan Pajak					
41	Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku.				
42	Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.				
43	NPWP berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dan tiap Wajib Pajak harus memilikinya.				
44	Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, membayar, dan melapor sendiri).				
45	Pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam usaha pembangunan nasional.				
46	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar.				
47	Pajak digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah.				
48	Dengan membayar pajak, Saya dapat menikmati sarana dan prasarana sebagai kebutuhan umum.				

No.	Pernyataan	Skala Pengukuran			
		SS	S	TS	STS
Sanksi Pajak					
49	Menurut saya penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah tepat				
50	Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan				
51	Denda keterlambatan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi adalah Rp 100.000				
52	Menurut saya pelaksanaan sanksi pajak sudah sesuai peraturan yang berlaku				
53	Mengisi SPT sesuai dengan peraturan yang berlaku				
54	Sanksi pajak yang berlaku saat ini dilaksanakan secara tegas				
55	Sanksi pajak yang berlaku saat ini membuat jera pelanggar peraturan pajak				
56	Menurut saya sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak				

TERIMA KASIH



Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden Variabel *e-Registration*

No	Kode Resp	<i>E-Registration</i>			Jumlah	Kategori
		X11	X12	X13		
1	R-1	6	6	9	21	Tinggi
2	R-2	9	6	9	24	Tinggi
3	R-3	9	6	9	24	Tinggi
4	R-4	9	6	7	22	Tinggi
5	R-5	11	8	12	31	Sangat Tinggi
6	R-6	8	6	10	24	Tinggi
7	R-7	10	8	11	29	Sangat Tinggi
8	R-8	7	6	7	20	Tinggi
9	R-9	11	7	10	28	Sangat Tinggi
10	R-10	8	6	9	23	Tinggi
11	R-11	8	6	9	23	Tinggi
12	R-12	8	7	6	21	Tinggi
13	R-13	12	8	10	30	Sangat Tinggi
14	R-14	12	8	12	32	Sangat Tinggi
15	R-15	8	5	8	21	Tinggi
16	R-16	11	7	10	28	Sangat Tinggi
17	R-17	12	8	12	32	Sangat Tinggi
18	R-18	7	4	7	18	Rendah
19	R-19	9	6	9	24	Tinggi
20	R-20	9	6	9	24	Tinggi
21	R-21	7	6	7	20	Tinggi
22	R-22	8	7	5	20	Tinggi
23	R-23	7	5	5	17	Rendah
24	R-24	9	8	8	25	Tinggi
25	R-25	9	8	6	23	Tinggi
26	R-26	9	6	9	24	Tinggi
27	R-27	9	7	12	28	Sangat Tinggi
28	R-28	8	7	8	23	Tinggi
29	R-29	9	6	9	24	Tinggi
30	R-30	8	6	6	20	Tinggi
31	R-31	9	6	9	24	Tinggi
32	R-32	9	6	9	24	Tinggi
33	R-33	8	6	9	23	Tinggi
34	R-34	9	6	9	24	Tinggi
35	R-35	6	6	7	19	Rendah
36	R-36	7	6	6	19	Rendah

37	R-37	7	5	7	19	Rendah
38	R-38	9	6	9	24	Tinggi
39	R-39	9	6	9	24	Tinggi
40	R-40	9	6	9	24	Tinggi
41	R-41	9	6	9	24	Tinggi
42	R-42	11	6	7	24	Tinggi
43	R-43	9	6	9	24	Tinggi
44	R-44	7	6	9	22	Tinggi
45	R-45	12	8	12	32	Sangat Tinggi
46	R-46	9	7	10	26	Sangat Tinggi
47	R-47	9	6	6	21	Tinggi
48	R-48	9	6	9	24	Tinggi
49	R-49	11	8	9	28	Sangat Tinggi
50	R-50	10	7	9	26	Sangat Tinggi
Rata-rata Indikator		8,9	6,42	8,64	23,96	Tinggi
Skor Empiris		1198				
Skor Ideal		1600				
Presentase Skor		75%				
Kategori		Tinggi				

Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden Variabel *e-Filing*

No	Kode Resp	<i>E-Filing</i>			Jumlah	Kategori
		X21	X22	X23		
1	R-1	7	6	7	20	Tinggi
2	R-2	9	6	9	24	Tinggi
3	R-3	11	8	12	31	Sangat Tinggi
4	R-4	6	4	6	16	Rendah
5	R-5	12	8	12	32	Sangat Tinggi
6	R-6	9	7	10	26	Sangat Tinggi
7	R-7	12	8	11	31	Sangat Tinggi
8	R-8	9	6	6	21	Tinggi
9	R-9	11	8	12	31	Sangat Tinggi
10	R-10	9	8	9	26	Sangat Tinggi
11	R-11	9	6	10	25	Tinggi
12	R-12	8	7	6	21	Tinggi
13	R-13	12	8	12	32	Sangat Tinggi
14	R-14	12	8	12	32	Sangat Tinggi
15	R-15	9	6	9	24	Tinggi
16	R-16	8	7	9	24	Tinggi
17	R-17	12	8	11	31	Sangat Tinggi
18	R-18	10	8	12	30	Sangat Tinggi
19	R-19	9	6	9	24	Tinggi
20	R-20	9	6	9	24	Tinggi
21	R-21	10	6	9	25	Tinggi
22	R-22	11	7	8	26	Sangat Tinggi
23	R-23	8	6	7	21	Tinggi
24	R-24	7	6	7	20	Tinggi
25	R-25	9	7	6	22	Tinggi
26	R-26	10	6	9	25	Tinggi
27	R-27	9	6	9	24	Tinggi
28	R-28	10	6	8	24	Tinggi
29	R-29	9	6	9	24	Tinggi
30	R-30	12	8	12	32	Sangat Tinggi
31	R-31	12	8	9	29	Sangat Tinggi
32	R-32	9	6	9	24	Tinggi
33	R-33	8	6	9	23	Tinggi
34	R-34	7	6	9	22	Tinggi
35	R-35	6	6	9	21	Tinggi
36	R-36	9	6	9	24	Tinggi

37	R-37	9	6	9	24	Tinggi
38	R-38	9	6	9	24	Tinggi
39	R-39	10	6	9	25	Tinggi
40	R-40	9	6	9	24	Tinggi
41	R-41	9	6	9	24	Tinggi
42	R-42	7	6	7	20	Tinggi
43	R-43	11	7	9	27	Sangat Tinggi
44	R-44	9	6	9	24	Tinggi
45	R-45	9	8	12	29	Sangat Tinggi
46	R-46	10	7	9	26	Sangat Tinggi
47	R-47	9	6	7	22	Tinggi
48	R-48	9	6	9	24	Tinggi
49	R-49	9	6	9	24	Tinggi
50	R-50	11	6	11	28	Sangat Tinggi
Rata-rata Indikator		9,38	6,58	9,16	25,12	Tinggi
Skor Empiris		1256				
Skor Ideal		1600				
Presentase Skor		79%				
Kategori		Tinggi				

Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Variabel *e-Billing*

No	Kode Resp	<i>E-Billing</i>			Jumlah	Kategori
		X31	X32	X33		
1	R-1	6	6	8	20	Tinggi
2	R-2	9	6	9	24	Tinggi
3	R-3	12	8	12	32	Sangat Tinggi
4	R-4	8	5	7	20	Tinggi
5	R-5	11	8	12	31	Sangat Tinggi
6	R-6	7	6	9	22	Tinggi
7	R-7	12	8	11	31	Sangat Tinggi
8	R-8	9	6	7	22	Tinggi
9	R-9	12	8	11	31	Sangat Tinggi
10	R-10	8	7	9	24	Tinggi
11	R-11	9	6	9	24	Tinggi
12	R-12	8	8	8	24	Tinggi
13	R-13	12	8	12	32	Sangat Tinggi
14	R-14	12	8	12	32	Sangat Tinggi
15	R-15	9	6	9	24	Tinggi
16	R-16	10	6	11	27	Sangat Tinggi
17	R-17	9	6	9	24	Tinggi
18	R-18	12	8	12	32	Sangat Tinggi
19	R-19	9	6	9	24	Tinggi
20	R-20	9	6	9	24	Tinggi
21	R-21	9	6	9	24	Tinggi
22	R-22	9	8	5	22	Tinggi
23	R-23	8	8	7	23	Tinggi
24	R-24	6	6	6	18	Rendah
25	R-25	8	6	6	20	Tinggi
26	R-26	7	4	6	17	Rendah
27	R-27	9	6	9	24	Tinggi
28	R-28	6	6	9	21	Tinggi
29	R-29	9	6	9	24	Tinggi
30	R-30	12	8	12	32	Sangat Tinggi
31	R-31	12	8	9	29	Sangat Tinggi
32	R-32	9	6	9	24	Tinggi
33	R-33	9	6	9	24	Tinggi
34	R-34	9	6	9	24	Tinggi
35	R-35	12	8	12	32	Sangat Tinggi
36	R-36	9	6	9	24	Tinggi

37	R-37	9	6	9	24	Tinggi
38	R-38	9	6	9	24	Tinggi
39	R-39	9	5	9	23	Tinggi
40	R-40	9	5	9	23	Tinggi
41	R-41	8	6	9	23	Tinggi
42	R-42	7	6	7	20	Tinggi
43	R-43	9	7	11	27	Sangat Tinggi
44	R-44	9	6	9	24	Tinggi
45	R-45	9	6	9	24	Tinggi
46	R-46	9	6	9	24	Tinggi
47	R-47	9	6	7	22	Tinggi
48	R-48	9	6	9	24	Tinggi
49	R-49	9	6	9	24	Tinggi
50	R-50	8	5	9	22	Tinggi
Rata-rata Indikator		9,16	6,44	9,08	24,68	Tinggi
Skor Empiris		1234				
Skor Ideal		1600				
Presentase Skor		77%				
Kategori		Tinggi				

Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Kode Resp	Kualitas Pelayanan			Jumlah	Kategori
		X41	X42	X43		
1	R-1	10	9	6	25	Tinggi
2	R-2	9	11	8	28	Sangat Tinggi
3	R-3	9	7	6	22	Tinggi
4	R-4	6	6	4	16	Rendah
5	R-5	10	10	8	28	Sangat Tinggi
6	R-6	10	9	8	27	Sangat Tinggi
7	R-7	11	10	8	29	Sangat Tinggi
8	R-8	9	9	6	24	Tinggi
9	R-9	9	12	6	27	Sangat Tinggi
10	R-10	12	12	8	32	Sangat Tinggi
11	R-11	12	9	7	28	Sangat Tinggi
12	R-12	6	8	6	20	Tinggi
13	R-13	9	9	6	24	Tinggi
14	R-14	12	12	8	32	Sangat Tinggi
15	R-15	9	9	6	24	Tinggi
16	R-16	10	10	7	27	Sangat Tinggi
17	R-17	9	9	7	25	Tinggi
18	R-18	10	8	8	26	Sangat Tinggi
19	R-19	12	9	7	28	Sangat Tinggi
20	R-20	10	10	8	28	Sangat Tinggi
21	R-21	9	9	6	24	Tinggi
22	R-22	11	9	8	28	Sangat Tinggi
23	R-23	12	9	7	28	Sangat Tinggi
24	R-24	12	12	8	32	Sangat Tinggi
25	R-25	9	8	7	24	Tinggi
26	R-26	12	12	8	32	Sangat Tinggi
27	R-27	10	12	8	30	Sangat Tinggi
28	R-28	9	9	6	24	Tinggi
29	R-29	9	9	6	24	Tinggi
30	R-30	9	9	6	24	Tinggi
31	R-31	11	10	6	27	Sangat Tinggi
32	R-32	9	9	6	24	Tinggi
33	R-33	11	12	8	31	Sangat Tinggi
34	R-34	9	9	6	24	Tinggi
35	R-35	10	12	8	30	Sangat Tinggi
36	R-36	9	10	8	27	Sangat Tinggi

37	R-37	9	9	6	24	Tinggi
38	R-38	9	9	6	24	Tinggi
39	R-39	9	9	7	25	Tinggi
40	R-40	12	12	8	32	Sangat Tinggi
41	R-41	9	9	6	24	Tinggi
42	R-42	6	6	6	18	Rendah
43	R-43	11	11	8	30	Sangat Tinggi
44	R-44	9	9	6	24	Tinggi
45	R-45	9	9	8	26	Sangat Tinggi
46	R-46	9	9	6	24	Tinggi
47	R-47	9	8	6	23	Tinggi
48	R-48	9	9	6	24	Tinggi
49	R-49	9	10	6	25	Tinggi
50	R-50	6	11	5	22	Tinggi
Rata-rata Indikator		9,6	9,56	6,8	25,96	Tinggi
Skor Empiris		1298				
Skor Ideal		1600				
Presentase Skor		81%				
Kategori		Tinggi				

Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden Variabel Pemahaman Peraturan

Pajak

No	Kode Resp	Pemahaman Peraturan Pajak			Jumlah	Kategori
		X51	X52	X53		
1	R-1	7	5	9	21	Tinggi
2	R-2	9	6	9	24	Tinggi
3	R-3	9	6	9	24	Tinggi
4	R-4	8	5	9	22	Tinggi
5	R-5	12	8	12	32	Sangat Tinggi
6	R-6	9	6	10	25	Tinggi
7	R-7	11	8	12	31	Sangat Tinggi
8	R-8	8	6	8	22	Tinggi
9	R-9	11	7	11	29	Sangat Tinggi
10	R-10	9	7	11	27	Sangat Tinggi
11	R-11	9	6	11	26	Sangat Tinggi
12	R-12	6	6	10	22	Tinggi
13	R-13	12	7	9	28	Sangat Tinggi
14	R-14	12	8	12	32	Sangat Tinggi
15	R-15	9	6	9	24	Tinggi
16	R-16	9	7	9	25	Tinggi
17	R-17	9	6	9	24	Tinggi
18	R-18	12	8	8	28	Sangat Tinggi
19	R-19	9	6	10	25	Tinggi
20	R-20	10	6	12	28	Sangat Tinggi
21	R-21	9	6	9	24	Tinggi
22	R-22	11	7	10	28	Sangat Tinggi
23	R-23	10	7	9	26	Sangat Tinggi
24	R-24	9	6	9	24	Tinggi
25	R-25	10	6	9	25	Tinggi
26	R-26	12	8	12	32	Sangat Tinggi
27	R-27	10	6	9	25	Tinggi
28	R-28	8	5	12	25	Tinggi
29	R-29	9	6	9	24	Tinggi
30	R-30	9	6	9	24	Tinggi
31	R-31	10	8	12	30	Sangat Tinggi
32	R-32	9	6	9	24	Tinggi
33	R-33	7	5	11	23	Tinggi
34	R-34	9	6	9	24	Tinggi

35	R-35	12	8	12	32	Sangat Tinggi
36	R-36	9	6	12	27	Sangat Tinggi
37	R-37	9	6	9	24	Tinggi
38	R-38	9	6	9	24	Tinggi
39	R-39	10	7	10	27	Sangat Tinggi
40	R-40	7	6	12	25	Tinggi
41	R-41	9	6	9	24	Tinggi
42	R-42	8	5	8	21	Tinggi
43	R-43	12	8	12	32	Sangat Tinggi
44	R-44	9	6	9	24	Tinggi
45	R-45	9	6	9	24	Tinggi
46	R-46	9	6	9	24	Tinggi
47	R-47	8	6	9	23	Tinggi
48	R-48	9	6	9	24	Tinggi
49	R-49	10	6	10	26	Sangat Tinggi
50	R-50	5	7	11	23	Tinggi
Rata-rata Indikator		9,32	6,38	9,92	25,62	Tinggi
Skor Empiris		1281				
Skor Ideal		1600				
Presentase Skor		80%				
Kategori		Tinggi				

Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden Variabel Sanksi Pajak

No	Kode Resp	Sanksi Pajak			Jumlah	Kategori
		X61	X62	X63		
1	R-1	7	7	5	19	Rendah
2	R-2	9	8	6	23	Tinggi
3	R-3	9	9	6	24	Tinggi
4	R-4	6	6	4	16	Rendah
5	R-5	12	12	8	32	Sangat Tinggi
6	R-6	9	10	8	27	Sangat Tinggi
7	R-7	10	11	7	28	Sangat Tinggi
8	R-8	9	7	4	20	Tinggi
9	R-9	10	11	7	28	Sangat Tinggi
10	R-10	9	9	6	24	Tinggi
11	R-11	10	11	7	28	Sangat Tinggi
12	R-12	8	9	5	22	Tinggi
13	R-13	8	9	6	23	Tinggi
14	R-14	12	12	8	32	Sangat Tinggi
15	R-15	9	9	6	24	Tinggi
16	R-16	12	9	6	27	Sangat Tinggi
17	R-17	11	9	6	26	Sangat Tinggi
18	R-18	4	10	5	19	Rendah
19	R-19	8	9	7	24	Tinggi
20	R-20	9	10	8	27	Sangat Tinggi
21	R-21	9	9	6	24	Tinggi
22	R-22	9	10	5	24	Tinggi
23	R-23	9	10	7	26	Sangat Tinggi
24	R-24	9	9	6	24	Tinggi
25	R-25	7	8	6	21	Tinggi
26	R-26	8	9	6	23	Tinggi
27	R-27	9	9	6	24	Tinggi
28	R-28	7	6	6	19	Rendah
29	R-29	6	8	6	20	Tinggi
30	R-30	9	9	6	24	Tinggi
31	R-31	9	9	6	24	Tinggi
32	R-32	9	9	6	24	Tinggi
33	R-33	8	9	6	23	Tinggi
34	R-34	9	9	6	24	Tinggi
35	R-35	8	9	6	23	Tinggi
36	R-36	11	9	6	26	Sangat Tinggi

37	R-37	8	8	6	22	Tinggi
38	R-38	9	9	6	24	Tinggi
39	R-39	8	9	6	23	Tinggi
40	R-40	8	9	6	23	Tinggi
41	R-41	9	9	6	24	Tinggi
42	R-42	5	7	5	17	Rendah
43	R-43	12	12	8	32	Sangat Tinggi
44	R-44	9	9	6	24	Tinggi
45	R-45	9	9	6	24	Tinggi
46	R-46	9	9	6	24	Tinggi
47	R-47	9	9	6	24	Tinggi
48	R-48	9	9	6	24	Tinggi
49	R-49	10	9	6	25	Tinggi
50	R-50	8	8	6	22	Tinggi
Rata-rata Indikator		8,78	9,06	6,12	23,96	Tinggi
Skor Empiris		1198				
Skor Ideal		1600				
Presentase Skor		75%				
Kategori		Tinggi				

Lampiran 8 Hasil Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib

Pajak

No	Kode Resp	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak			Jumlah	Kategori
		Y1	Y2	Y3		
1	R-1	6	6	8	20	Tinggi
2	R-2	7	10	9	26	Sangat Tinggi
3	R-3	6	9	8	23	Tinggi
4	R-4	5	6	7	18	Rendah
5	R-5	8	11	12	31	Sangat Tinggi
6	R-6	6	9	10	25	Tinggi
7	R-7	8	10	10	28	Sangat Tinggi
8	R-8	6	8	7	21	Tinggi
9	R-9	8	11	11	30	Sangat Tinggi
10	R-10	8	10	10	28	Sangat Tinggi
11	R-11	7	12	10	29	Sangat Tinggi
12	R-12	7	11	7	25	Tinggi
13	R-13	7	11	10	28	Sangat Tinggi
14	R-14	8	12	12	32	Sangat Tinggi
15	R-15	6	9	9	24	Tinggi
16	R-16	8	10	9	27	Sangat Tinggi
17	R-17	8	12	11	31	Sangat Tinggi
18	R-18	8	12	9	29	Sangat Tinggi
19	R-19	6	9	9	24	Tinggi
20	R-20	6	9	9	24	Tinggi
21	R-21	8	9	9	26	Sangat Tinggi
22	R-22	8	10	8	26	Sangat Tinggi
23	R-23	7	9	9	25	Tinggi
24	R-24	5	8	8	21	Tinggi
25	R-25	5	11	7	23	Tinggi
26	R-26	8	12	9	29	Sangat Tinggi
27	R-27	8	12	12	32	Sangat Tinggi
28	R-28	6	9	9	24	Tinggi
29	R-29	6	9	9	24	Tinggi
30	R-30	8	9	7	24	Tinggi
31	R-31	6	12	10	28	Sangat Tinggi
32	R-32	6	9	9	24	Tinggi
33	R-33	6	9	8	23	Tinggi
34	R-34	6	9	8	23	Tinggi

35	R-35	6	10	9	25	Tinggi
36	R-36	6	8	8	22	Tinggi
37	R-37	6	9	9	24	Tinggi
38	R-38	6	9	9	24	Tinggi
39	R-39	6	10	9	25	Tinggi
40	R-40	8	12	12	32	Sangat Tinggi
41	R-41	6	9	9	24	Tinggi
42	R-42	6	9	8	23	Tinggi
43	R-43	6	10	11	27	Sangat Tinggi
44	R-44	7	9	9	25	Tinggi
45	R-45	8	12	12	32	Sangat Tinggi
46	R-46	6	9	10	25	Tinggi
47	R-47	6	9	9	24	Tinggi
48	R-48	6	9	9	24	Tinggi
49	R-49	6	9	9	24	Tinggi
50	R-50	6	10	8	24	Tinggi
Rata-rata Indikator		6,66	9,74	9,18	25,58	Tinggi
Skor Empiris		1279				
Skor Ideal		1600				
Presentase Skor		80%				
Kategori		Tinggi				

Lampiran 9 Keterangan Variabel dan Indikator

Variabel/Indikator	Keterangan
Y	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Y1	Kepatuhan mendaftarkan diri ke Kantor Pajak
Y2	Kepatuhan melaporkan SPT tepat waktu
Y3	Kepatuhan membayar pajak dengan benar
X1	<i>E-Registration</i>
X11	<i>User friendly</i>
X12	Efektifitas
X13	Kebermanfaatan
X2	<i>E-Filing</i>
X21	<i>User friendly</i>
X22	Efektifitas
X23	Kebermanfaatan
X3	<i>E-Billing</i>
X31	<i>User friendly</i>
X32	Efektifitas
X33	Kebermanfaatan
X4	Kualitas pelayanan
X41	Keandalan
X42	Ketanggapan
X43	Jaminan
X5	Pemahaman peraturan pajak
X51	Pengetahuan ketentuan pajak
X52	Pengetahuan sistem pajak
X53	Pengetahuan fungsi pajak
X6	Sanksi pajak
X61	Sanksi pajak bagi pelanggar aturan pajak cukup berat
X62	Pengenaan sanksi pajak untuk mendidik Wajib Pajak
X63	Sanksi pajak kepada pelanggar tanpa toleransi

Lampiran 10 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KANTOR WILAYAH DJP JAWA TENGAH I
 GEDUNG KEUANGAN NEGARA SEMARANG II, JALAN IMAM BONJOL NOMOR 1 D SEMARANG 50173
 TELEPON (024) 3544065, 3544055, FAKSIMILE (024) 3540416; SITUS www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 1500200;

NOTA DINAS
 NOMOR ND- 1582/WPJ.10/2019

Yth : Kepala KPP Pratama Semarang Selatan
 Dari : Kepala Bidang P2 Humas
 Sifat : Segera
 Hal : Jawaban Ijin Riset
 Tanggal : 2 Oktober 2019

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Nomor : B/13850/UN37.1.7/LT/2019 tanggal 09 September 2019 hal Permohonan Izin Penelitian yang Saudara setuju atas :

Nama/NIM : Arbani Rusdi / 7211415126
 Universitas : Universitas Negeri Semarang
 Judul : Pengaruh *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

dengan ini Kanwil DJP Jawa Tengah I memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan penyebaran kuesioner/penelitian dan atau riset yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Selanjutnya agar setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan *soft-copy* atau satu *hard-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut : perpustakaan@pajak.go.id. *Hard-copy* dikirim ke alamat Kanwil DJP Jawa Tengah I, Jalan Imam Bonjol Nomor 1 D, Semarang.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor
 Kepala Bidang P2 Humas

Mulyanto Budi Santosa