

**ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survei Pada Seluruh KPP di Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

**Ruri Maulidia Rahmah
1911031007**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Survei Pada Seluruh KPP di Lampung)

Oleh

Ruri Maulidia Rahmah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan, menguji pengaruh persepsi kemudahan atas penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. menguji pengaruh persepsi pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. menguji pengaruh kerahasiaan dan keamanan dalam sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. Penelitian ini di lakukan pada seluruh KPP yang ada di Lampung yang terdiri dari enam KPP yaitu KPP Pratama Metro, KPP Pratama Bandar Lampung Satu, KPP Pratama Bandar Lampung Dua, KPP Pratama Natar, KPP Pratama Kotabumi, dan KPP Madya Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* dan memperoleh 300 responden. Kuisisioner di uji validitas dan reliabilitas sebelum penelitian. Analisis data dalam penelitian ini memakai pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan smartPLS menjadi perangkat lunaknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, persepsi kemudahan, persepsi pemahaman, serta keamanan dan kerahasiaan dalam sistem e-filing memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : *E-filing*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

ANALYSIS OF E-FILING USE AND IMPLEMENTATION ON THE LEVEL OF INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE (Survey of all Lampung KPP)

By

Ruri Maulidia Rahmah

The purpose of this study is to examine the influence of the quality of the e-filing system on individual taxpayer compliance in submitting annual tax returns and to test the effect of perceived ease of use of e-filing on individual taxpayer compliance in submitting annual tax returns. examine the effect of a perceived understanding of the use of e-filing on individual taxpayer compliance in submitting annual tax returns. examine the effect of confidentiality and security in the e-filing system on individual taxpayer compliance in submitting annual tax returns. This research was conducted at all KPPs in Lampung, which consisted of six KPPs, namely KPP Pratama Metro, KPP Pratama Bandar Lampung One, KPP Pratama Bandar Lampung Dua, KPP Pratama Natar, KPP Pratama Kotabumi, and KPP Madya Bandar Lampung. The sampling technique used in this study used convenience sampling and obtained 300 respondents. The questionnaire was tested for validity and reliability before the study. The data analysis in this study used the partial least squares (PLS) approach and smartPLS as the software. The result of the study show that system quality, perceived convenience, perceived understanding, and confidentiality and security in the e-filing system have a positive influence on individual taxpayer compliance.

Keywords: E-filing, Individual Taxpayer Compliance

**ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survei Pada Seluruh KPP di Lampung)**

Oleh

RURI MAULIDIA RAHMAH

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA AKUNTANSI

Pada

**Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN
E-FILING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survei Pada Seluruh KPP di Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Ruri Maulidia Rahmah**

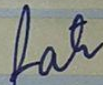
Nomor Pokok Mahasiswa : **1911031007**

Jurusan/Program Studi : **Akuntansi**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

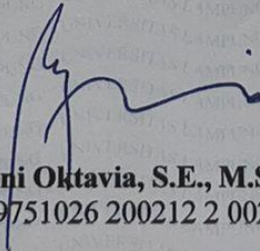
MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**



Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si., Akt
NIP. 19740922 200303 2 002

2. **Ketua Jurusan Akuntansi**

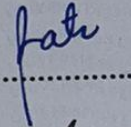


Dr. Reni Oktavia, S.E., M.Si., Akt
NIP. 19751026 200212 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

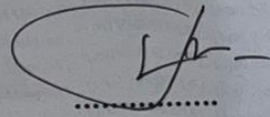
Ketua : Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si., Akt.



Penguji Utama : Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, S.E., M.Si.,Akt. CA.



Penguji Kedua : Yenni Agustina, S.E., M.Sc., Ak., CA.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi., S.E., M.Si
NIP. 19660621 1990031 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Maret 2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ruri Maulidia Rahmah
NPM : 1911031007
Program Studi : S1 Akuntansi
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Dusun 3 Toto Harjo RT 008 RW 006 Kecamatan
Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dari sumbernya, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 10 April 2023

Penulis,



Ruri Maulidia Rahmah
NPM 1911031007

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Metro pada 07 Juni 2001, sebagai anak kedua dari tiga bersaudara, dan putri dari Bapak Rubangi dan Ibu Ari. Riwayat pendidikan yang diemban penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) Al-Hidayah Kasui pada 2007, kemudian menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di Sekolah Dasar Negeri 1 Kasui, Way Kanan pada tahun 2013, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan di SMP N 1 Purbolinggo, Lampung Timur pada tahun 2016, dan Sekolah Menengah Atas diselesaikan di SMAN 1 Purbolinggo pada tahun 2019. Penulis diterima pada jurusan Akuntansi, Program S1 Akuntansi Universitas Lampung pada tahun 2019 melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Pada tahun 2022, penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Braja Asri, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur. Selama menempuh pendidikan sebagai mahasiswa, penulis aktif pada beberapa organisasi diantaranya, sebagai anggota biro kesteri Himpunan Mahasiswa Jurusan Akuntansi (Himakta), menjadi Bidang 2 Gugus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung (Kopma Unila).

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini aku persembahkan untuk Allah SWT, dan kepada :

“Kedua orang tuaku, Bapak Rubangi dan Ibu Ari Widayati, terima kasih atas segala doanya, terima kasih untuk setiap tahajud dan hajat yang telah dilakukan, terima kasih untuk ribuan kasih sayang yang senantiasa tercurah bagi penulis. Setiap perjuangan untuk menghasilkan karya ini adalah wujud terima kasihku kepada orang tuaku”.

“Kakak dan Adikku, Ruri Suci Muliasari dan Muhammad Ruri Reza Saputra, yang turut berdoa untuk keberhasilan penulis. Semoga saya mampu menjadi adik sekaligus kakak yang membanggakan untuk kalian berdua”.

Almamaterku, Akuntansi Universitas Lampung.

MOTTO

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya”
(Q.S. Al-Baqarah: 286)**

**“Innallaha ma’asshobirin”
“Sesungguhnya Allah Bersama dengan orang-orang yang sabar”
(Q.S. Al-Anfal: 46)**

**“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulit kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang memberi tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”
(Anonim)**

SANWACANA

Puji syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat dan hidayah-Nya skripsi dengan judul **“Analisis Implementasi Penggunaan *E-filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei Pada Seluruh KPP di Lampung)”** dapat penulis selesaikan. terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, doa dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi., S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
2. Ibu Dr. Reni Oktavia, S.E., M.Si., Akt., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
3. Ibu Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si., Akt., selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan kritik dan saran selama proses penyelesaian skripsi ini;
4. Ibu Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, S.E., M.Si.,Akt.,CA. selaku dosen pembahas I;
5. Ibu Yenni Agustina, S.E., M.Sc., Ak., CA., selaku dosen pembahas II;
6. Bapak Kamadie Sumanda Syafis, S.E., M.Acc., Ak. BKP. CA., selaku dosen pembimbing akademik;

7. Bapak,Ibu dosen dan staf jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terima kasih atas segala ilmu yang bermanfaat, semoga Allah membalasnya dengan limpahan rizki-Nya;
8. Untuk Bapak dan Ibuku yang telah banyak memberikan doa dan perhatian, terima kasih untuk setiap tahajud yang telah dilakukan, serti kakak dan adikku Suci,Rahda, dan Reza semoga kita bersama dapat menjadi sumber kebahagiaan bagi kedua orang tua kita;
9. Untuk keluarga besar Bani Mad Saeroji dan R. Sumardhi yang telah memberikan support kepada penulis;
10. Untuk Herlino Prasetyo, terima kasih untuk setiap canda, tawa,tangis, bahagia, dan semua doa serta dukungan yang tak henti diberikan kepada penulis;
11. Untuk Birds tersayang Mesa,Tarisa,Aulia,Octa. Terima kasih sudah menjadi teman seperjuangan di Akuntansi ini, semua manis pahit dunia perkuliahan kitlewati bersama. Semoga kekraban ini akan terus berlanjut sampai kapanpun;
12. Untuk Vira, Ega, Nadine, Catur, Diki, Riki, Age, Eca, Nisa, Karin, Anhel, Alkind, Dina, Tiyara, Sinbel, Sadam, Amel, Risa. Terima kasih sudah menjadi teman yang baik di Akuntansi 2019 semoga kita dapat menjalin silaturahmi sampai kapanpun;
13. Untuk Alsa, Syifa, Dian. Teman-temanku sedari masa SMP ku, semoga pertemanan kita awet sampai menjadi nenek-nenek;
14. Untuk Angel, Reni, Mega, Komang, Bang Iqbal, dan Bang Filza. Teman-teman KKN ku semoga kita semua sukses.
15. Untuk Kamil dan Rama, teman masa kecil ku sedari sebelum TK sampai sekarang semoga kita dapat menggapai cita-cita kita.

16. Terimakasih untuk Lily dan Boy yang selalu menemaniku mengerjakan skripsi.

17. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis

Ruri Maulidia Rahmah

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	8
2.1.2 Pajak Penghasilan	9
2.1.2.1 Subjek Pajak Penghasilan	10
2.1.2.2 Objek Pajak Penghasilan.....	10
2.1.3 <i>E-filing</i>	12
2.1.4 Kualitas Sistem <i>E-filing</i>	12
2.1.5 Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Penggunaan <i>E-filing</i>	13
2.1.6 Pemahaman Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Penggunaan <i>E-filing</i>	14
2.1.7 Keamanan dan Kerahasiaan Sistem <i>E-filing</i>	15
2.1.8 Kepatuhan Pajak	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Pengembang Hipotesis	21
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem <i>E-filing</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	21
2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan atas penggunaan <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	22

2.4.3	Pengaruh Persepsi Pemahaman Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	23
2.4.4	Pengaruh keamanan dan kerahasiaan atas penggunaan <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Populasi	26
3.2	Sampel	26
3.3	Data Penelitian	27
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	27
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	27
3.4	Operasional Variabel Penelitian	28
3.4.1	Variabel Dependen	28
3.4.2	Variabel Independen	29
3.5	Konstruk Diagram Jalur	33
3.6	Teknik Analisis Data	34
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	35
3.6.2	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
3.6.3	Pengukuran Struktur Model (<i>Inner Model</i>)	37
3.7	Pengujian Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	39
4.1.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	39
4.1.2	Gambaran Umum Objek	40
4.2	Deskripsi Data Penelitian	41
4.2.1	Deskripsi Jawaban Responden	42
4.3	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	45
4.3.1	Uji Validitas	46
4.3.2	Uji Reliabilitas	50
4.4	Pengukuran Struktur Model (<i>Inner Model</i>)	51
4.4.1	Uji Pengaruh Langsung	51
4.4.2	<i>Coefficiency Of Determination (R²)</i>	52
4.4.3	<i>Path Coefficients (β)</i>	53
4.5	Pengujian Hipotesis	54
4.5.1	Hasil Uji Hipotesis	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Simpulan	59
5.2	Implikasi	60
5.3	Keterbatasan Penelitian	61
5.4	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		66

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jumlah WP Terdaftar dan Rasio Kepatuhan	3
2.1. Penelitian Terdahulu	17
3.1. Definisi Variabel Operasional	29
4.1. Presentase Penyebaran Kuisisioner	41
4.2. Demografi Responden.....	43
4.3. Kategori Penelitian	43
4.4. Hasil Uji Deskriptif Data	43
4.5. Hasil Uji Loading Factor tahap awal	46
4.6. Hasil Uji Cross Loading.....	48
4.7. Hasil Uji Avarege Variance	49
4.8. Hasil Uji Fornell Lacker Criterion	49
4.9. Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reability	49
4.10. Hasil Uji Pengaruh Langsung	50
4.11. Hasil Uji R-square.....	52
4.12. Hasil Uji Path Coefficient (mean,STDEV,T-Values, p values).....	53
4.13. Hasil Pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran.....	21
3.1. Model Diagram Jalur.....	33
4.1. Hasil Loading Factor.....	47
4.2. Inner Model.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin pesat, sistem informasi organisasi menjadi sangat luas sehingga hampir semua kegiatan terekam dalam sistem informasi yang dikelola. Sistem informasi terkomputerisasi menjadi persyaratan yang wajib dipenuhi untuk dapat bersaing secara global. Inilah sebabnya perusahaan atau pemerintah mulai memperhatikan teknologi informasi yang menjadi sumber pengumpulan dan penggunaan yang efektif untuk mendapatkan informasi yang berkualitas yaitu integritas sistem informasi ke dalam sistem atau organisasi, dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak.

Direktorat Jendral Pajak adalah unit yang di koordinasi Kementerian Keuangan Indonesia yang memiliki tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan. Direktorat Jendral Pajak selalu melakukan pembaruan perubahan untuk meningkatkan pelaporan dalam hal modernisasi. Modernisasi ditandai dengan melakukan penerapan sistem teknologi dalam pelaporan pajak yaitu dengan meluncurkan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 *e-filing* resmi diluncurkan. *E-filing* adalah layanan pengisian dan penyampaian SPT secara elektronik dengan *realtime* kepada DJP melalui perantara Penyedia Layanan

Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak. *E-filing* dirancang memberikan kemudahan pada wajib pajak dalam hal pelaporan pajak dan mampu menjawab serta meyakinkan persoalan tentang meningkatnya kebutuhan wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang wajib semakin baik dengan meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), sehingga pada saat ini *e-filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu SPT tahunan PPh WPOP formulir 1770S dan SPT tahunan PPh WPOP 1770SS, sedangkan untuk formulir lainnya bisa dilaporkan melalui *Application Service Provider (ASP)*.

Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan ialah poin penting sebab dipergunakan untuk mengukur *tax ratio* dan dalam jangka panjang bisa mewujudkan kemandirian bangsa. Pada dasarnya terdapat tiga sistem pemungutan pajak, yaitu *Official Assesment System*, *Self Assesment System*, dan *Withholding System*. *Official assesment system* artinya pemungutan pajak dimana jumlah pajak yang harus dibayar atau wajib pajak dihitung dan dipengaruhi oleh otoritas pajak. *Withholding system* artinya sistem pemungutan pajak dimana jumlah terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga. Dan *self assesment system* merupakan sistem pajak yang mempercayai wajib pajak untuk melunasi, termasuk pemenuhan kewajiban serta hak perpajakannya sendiri.

Self assesment system yang ciri utama sistem pemungutan pajak di Indonesia. Semua Wajib Pajak diharuskan membayar pajak yang terutang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, tanpa mengadakan adanya surat pemberitahuan pajak. Tetapi, pada kenyataannya, masih banyak hambatan dalam

pelaksanaan *self assessment system*, seperti halnya keterlambatan lapor SPT dan ketidakpastian.

Berdasarkan pada data wajib pajak tahun 2021-2022 yang diperoleh dari Direktorat Jendral Pajak Bengkulu & Lampung, pelaksanaan sistem *e-filing* dihadapkan pada dua hal yaitu apakah Direktorat Jendral Pajak memperoleh kesuksesan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Kesuksesan sistem dipengaruhi faktor individu dan sistem (*hardware, software, jaringan, mekanisme, tugas, serta lain-lain*).

Pada tabel 1.1 dibawah ini yang menunjukkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan Rasio Kepatuhan dalam penyampaian SPT pada seluruh KPP di Lampung yang terdaftar pada Direktorat Jendral Pajak Bengkulu & Lampung dari tahun 2021-2022.

Tabel 1.1. Jumlah WP Terdaftar dan Rasio Kepatuhan

Tahun	Unit	Total WPOP	Jumlah WPOP Lapor SPT	SPT OP Non Karyawan	SPT OP Karyawan	Total SPT OP Lapor	Rasio Kepatuhan SPT
2021	KPP Pratama Metro	430.156	78.357	12.997	71.666	84.663	108.05%
	KPP Pratama Bandar Lampung satu	189.652	49.020	3.481	45.272	48.756	99.46%
	KPP Pratama Bandar Lampung Dua	172.201	48.524	2.389	44.012	46.401	95.62%
	KPP Pratama Natar	412.523	59.349	2.470	55.368	57.838	97.45%
	KPP Pratama Kotabumi	409.912	59.282	13.481	46.900	60.381	101.85%
	KPP Madya Bandar Lampung	503	1.965	1.965	119	428	21.78%

2022	KPP Pratama Metro	448.445	88.792	26.664	56.239	82.903	93.37%
	KPP Pratama Bandar Lampung satu	194.796	50.348	4.473	42.083	46.556	92.47%
	KPP Pratama Bandar Lampung Dua	178.499	49.691	3.224	41.029	44.253	89.06%
	KPP Pratama Natar	434.130	63.437	6.397	48.677	55.074	86.82%
	KPP Pratama Kotabumi	427.615	70.009	24.741	37.486	62.227	88.88%
	KPP Madya Bandar Lampung	503	1.758	194	158	352	20.02%

(Sumber : Direktorat Jendral Pajak Bengkulu & Lampung, 2022)

Berdasarkan data tersebut terjadinya penurunan rasio kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan pada seluruh KPP yang ada di Lampung. Hal tersebut membuktikan bahwa belum optimalnya kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT.

Penelitian ini merupakan pengembangan yang dilakukan penelitian yang berhubungan dengan penggunaan *e-filing* meliputi, Kartini et, al. (2016) menyimpulkan variabel persepsi mempunyai efek yang dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pu'o et, al. (2018) menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi pada pemakaian *e-filing*. Namun penelitian (Devina & Waluyo, 2016) memperoleh kesimpulan yang tidak sama yaitu keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Menurut Firdaus (2019)

menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Dikarenakan pandangan seseorang mengenai keamanan dan kerahasiaan dari *sistem e-filing* yang berbeda-beda, walaupun mayoritas wajib pajak yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan kerahasiaan dari sistem *e-filing*.

Perbedaan yang ditunjukkan dalam penelitian ini terletak pada populasi dan sampel yang digunakan. Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena melihat fenomena yang terjadi di seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Lampung masih belum maksimal dalam penyampaian SPT tahunan. Hal ini memicu peneliti untuk memilih wajib pajak yang terdaftar agar bisa mengetahui apakah variabel yang diteliti pada penelitian ini menjadi penyebab Wajib Pajak di seluruh KPP Lampung belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Serta untuk mengetahui apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan SPT di seluruh KPP Lampung. Berdasarkan dari uraian latar belakang yang dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian sebagai berikut **“Analisis Implementasi penggunaan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei Pada Seluruh KPP di Lampung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kualitas sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan ?
2. Apakah persepsi kemudahan atas penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan ?
3. Apakah persepsi pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan ?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan dalam sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh kualitas sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.
2. Menguji pengaruh persepsi kemudahan atas penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.
3. Menguji pengaruh persepsi pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.
4. Menguji pengaruh keamanan dan kerahasiaan dalam sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis yaitu:

1. Menambah studi literatur mengenai hasil penelitian Analisis Implementasi Penggunaan *e-filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Menambah wawasan dan menjadi sumber acuan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat untuk referensi pengembang ilmu pengetahuan di bidang perpajakan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yaitu :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat dalam mengaplikasikan pengetahuan khususnya di bidang perpajakan dan kepatuhan wajib pajak serta mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Wajib Pajak

Memberikan wawasan yang dapat dipertimbangkan wajib pajak dalam memahami tentang perpajakan, sehingga kedepannya lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi Pembaca

Memberikan pengetahuan baru tentang apakah ada pengaruh kualitas sistem *e-filing* dan persepsi kemudahan Wajib Pajak orang pribadi atas penerapan *e-filing* serta pemahaman perpajakan, keamanan dan kerahasiaan dalam sistem *e-filing* terhadap kepatuhan pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Penelitian ini menggunakan *Theory of Reasoned Action (TRA)* sebagai landasan teori. Model TRA dipergunakan untuk menelaah sikap manusia yang menjelaskan bahwa keyakinan seseorang dapat mempengaruhi sikap dan norma sosial yang mana bisa merubah harapan seseorang dalam berperilaku. TRA diperkenalkan pertama kali oleh Ajzen & Fishbein (1975). TRA memiliki dua konstruk utama dari *intention* yaitu :

1. *Attitude toward behavior*, sikap terhadap perilaku
2. *Subjective norm*, berasosiasi dengan perilaku tersebut

The attitude toward behavior menjelaskan seseorang akan berpikir tentang keputusan yang di ambil serta memperoleh hasilnya dari aksi yang dilakukan sebelum membentuk keputusan untuk terlibat atau tidaknya dalam perilaku tersebut. Teori ini menjelaskan tentang keinginan seseorang berperilaku dalam suatu tindakan yang berdasarkan keyakinannya dan mengevaluasi hasil yang disebabkan dari perilakunya. Jadi, seseorang memiliki keyakinan bahwa akibat yang diperoleh positif, maka akan terlihat positif terhadap perilaku tersebut, begitupun sebaliknya. *Subjective norm* merupakan tekanan sosial yang mendesak

seseorang membuat keputusan untuk menunjukkan suatu perilaku, yang mana persepsi individu tentang apa yang orang lain pikirkan dari perilaku yang dilakukannya dalam sebuah pernyataan. Jadi tidak jarang seseorang akan berkonsultasi terlebih dahulu dengan individu lain sebelum ia mengambil keputusan.

2.1.2 Pajak Penghasilan

Pasal 21 tentang pajak penghasilan memberikan cara untuk membayar pajak penghasilan pada tahun berjalan dengan memotong pajak atas penghasilan yang didapatkan wajib pajak orang pribadi dalam negeri dari pekerjaan, jasa, dan kegiatan. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan tahun 2021 terjadi perubahan lapisan pajak penghasilan pasal 21. Jika sebelumnya terdapat empat lapisan penghasilan yang dikenakan PPh pasal 21. Ketentuan Penambahan lapisan pajak penghasilan diatur dalam pasal 17 ayat (1). Dalam pasal 17 ayat (1) UU HPP adalah Tarif pajak yang terapkan atas penghasilan kena pajak yaitu :

- a. bagi wajib pajak orang pribadi dalam negeri sebagai berikut :

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 60.000.000	5%
Di atas Rp 60.000.000- Rp 250.000.000	15%
Di atas Rp 250.000.000 – Rp 500.000.000	25%
Di atas Rp 500.000.000 – Rp 5.000.000.000	30%
Di atas Rp 5.000.000.000	35%

- b. Wajib pajak badan dalam negeri dan bentuk usaha tetap sebesar 22% (dua puluh dua persen) yang mulai berlaku pada tahun pajak 2022

2.1.2.1 Subjek Pajak Penghasilan

Berdasarkan Undang-Undang No 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan pasal 2 ayat (1) ada beberapa subjek pajak sebagai berikut :

1. Subjek Pajak Orang Pribadi
2. Subjek Pajak harta warisan belum dibagi
3. Subjek Pajak Badan
4. Bentuk Usaha Tetap

2.1.2.2 Objek Pajak Penghasilan

Menurut Undang-Undang No 7 Tahun 2021 perihal Harmonisasi Peraturan Perpajakan pasal 32 C yang menjadi objek pajak merupakan penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang bisa dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun termasuk :

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjanganm honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya termasuk natura dan kenikmatan
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan
3. Laba usaha
4. Keuntungan
5. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak

6. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang
7. Deviden dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk deviden dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis
8. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak
9. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta
10. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala
11. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah
12. Keuntungan selisih kurs mata uang asing
13. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva
14. Premi asuransi
15. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas
16. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak
17. Penghasilan dari usaha berbasis syariah
18. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
19. Surplus Bank Indonesia

2.1.3 E-filing

E-filing adalah proses penyampaian surat pemberitahuan elektronik (SPT) secara *online* dan *realtime* melalui *website* DJP (<http://www.pajak.go.id>) atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan Elektronik Penyedia Layanan SPT. Layanan DJP online (<http://djponline.pajak.go.id>) kini mencakup layanan *e-filing* yang bisa diakses melalui *website* Direktorat Jendral Pajak.

Surat pemberitahuan masa atau tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jendral Pajak melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *realtime*. Pada penelitian Pandiangan (2007) menyebutkan *e-filing* adalah layanan pengisian dan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jendral Pajak dengan memanfaatkan internet.

2.1.4 Kualitas Sistem E-filing

Kualitas sistem berfokus pada kinerja sistem informasi yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur menjadi fokus utama kualitas sistem (Sutabri, 2012). Kualitas sistem yang relevan, format informasi mudah dipahami serta memberikan informasi sesuai dengan kebijakan pemerintah Indonesia. Kualitas sangat mempengaruhi keberhasilan pengguna dalam menentukan kualitas pengguna dalam penggunaan sistem (Widyadinata et, al. 2014).

Dalam penelitian Firdaus (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna ditingkatkan dengan kualitas sistem. Pengguna akan puas jika sistemnya cepat, dapat diandalkan, sederhana, mudah beradaptasi dan aman untuk melindungi data pengguna. Semakin sering pengguna menggunakan sistem yang mereka pahami, semakin mereka terbiasa dengan sistem tersebut, dan semakin puas maka akan semakin tinggi kualitas sistem tersebut. Menurut Livary (2005) kualitas sistem dapat diukur dengan beberapa kriteria, antara lain :

1. Keterawatan (*meintainbility*)
2. Kemudahan dipelajari
3. Kecepatan akses (*respon system*)
4. Fleksibilitas (*flexibility*)
5. Keamanan
6. Kegunaan fitur dan fungsi fitur

2.1.5 Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Penggunaan *E-filing*

Penelitian yang dilakukan oleh Davis et, al. (1989), kemudahan bisa memberikan penjelasan terhadap alasan pengguna yang menggunakan sistem serta penjelasan mengapa pengguna menganggap sistem baru dapat diterima. Dan Davis, et, al. (1989) menyebutkan “*ease*” artinya “*freedom from difficulty or gear effort*”. Selanjutnya “*aese to use perceived*” didefinisikan “*the degree to wich a person believes that using a particular system would be free of effort*”. Ketika diterapkan pada sistem informasi, maka pengguna meyakini bila sistem informasi mudah pada penggunaannya, sehingga tidak memerlukan usaha keras serta terbebas dari kesulitan.

Persepsi kemudahan didefinisikan untuk mengukur seseorang berpikir tentang penggunaan teknologi. Interaksi antara individu dengan sistem jelas serta dapat dipahami sesuai dengan kebutuhan dalam mempekerjakan individu merupakan persepsi kemudahan tentang kegunaan sistem teknologi (Venkatesh et, al. 2000). Faktor dominan dalam mengembangkan minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* adalah sistem pelaporan pajaknya dengan *e-filing* mempunyai tampilan yang jelas dan mudah dipelajari, persepsi kemudahan dalam penggunaan *e-filing* mengacu pada kepercayaan wajib pajak bahwa sistem *e-filing* tidak banyak upaya untuk menggunakannya, khususnya untuk penyampaian SPT Tahunan. Davis et, al. (1989) menjelaskan beberapa faktor terkait dengan persepsi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi meliputi :

1. Mudah dipelajari
2. Mudah dalam penggunaan
3. Jelas dan dapat dipahami
4. Mudah untuk beradaptasi
5. Mudah untuk menjadi terampil

2.1.6 Pemahaman Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Penggunaan *E-filing*

Pemahaman merupakan suatu proses belajar untuk memahami dan memperoleh ilmu sebanyak-banyaknya. Dalam konteks pajak ini hal yang harus dipahami pajak ialah cara menghitung dan melaporkan SPT Tahunan. Dengan demikian, persepsi pemahaman dapat memotivasi wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* ketika penyampaian SPT Tahunan. Menurut penelitian Santoso (2018) menyatakan bahwa bila tidak memiliki pemahaman tentang perpajakan dari Wajib Pajak, maka Wajib

Pajak tidak akan patuh dengan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian pemahaman pajak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Wajib Pajak memiliki NPWP apabila telah memiliki syarat dan tujuan berdasarkan undang-undang perpajakan. Wajib Pajak diharapkan secara sadar dan sukarela mendaftarkan NPWP. Namun, Direktorat Jendral Pajak juga berwenang untuk menerbitkan NPWP dalam pelaksanaan wajib pajak yang belum memiliki NPWP tetapi telah memenuhi syarat untuk memiliki NPWP. Menurut Daryanto (2007) kemampuan pemahaman diukur dari tingkat kepekaan dan penyerapan informasi yang didapat. Terdapat tiga tingkatan, yaitu:

1. Menerjemahkan (*translation*)
2. Menafsirkan (*interpretation*)
3. Mengekstrapolasi (*ekstrapolation*)

2.1.7 Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-filing*

Keamanan dan kerahasiaan suatu sistem *e-filing* memberikan pengaruh wajib pajak dalam penggunaannya (Devina & Waluyo, 2016). Keamanan dan kerahasiaan sistem informasi yang bertujuan untuk mengatasi, mencegah dan melindungi sistem dari berbagai resiko tindakan ilegal seperti penggunaan yang tidak sah, perusakan dan penghancuran berbagai informasi yang dimiliki pengguna (Andi dan Sari, 2017). Pada penelitian Wowor et, al. (2014) menjelaskan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku dalam pemakaian *e-filing*. Ketersediaan *user* dan *password* bagi wajib pajak yang telah melakukan registrasi online menunjukkan aspek sistem *e-filing*. Pemanfaatan sistem *e-filing* guna memenuhi kewajiban perpajakannya akan lebih menarik bagi wajib pajak yang telah mengetahui serta memahami pentingnya keamanan dan

kerahasiaan sistem pelaporan. Dalam penelitian Flavia'n & Guinali'u (2006) membagi persepsi keamanan dan kerahasiaan dalam beberapa indikator berikut :

1. Terjamin keamanan data dalam bertransaksi
2. Mengenal identitas pemberi layanan saat suatu informasi tersebut digunakan
3. Data aman dan tidak dimanipulasi oleh *hacker*
4. Terjamin kerahasiaan data dalam bertransaksi
5. Adanya perlindungan data pengguna
6. Hanya mengumpulkan data yang diperlukan
7. Memperoleh informasi dengan persetujuan penggunaan

2.1.8 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak merupakan suatu tindakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan dengan ketentuan dan peraturan pelaksanaan yang berlaku di suatu negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti menunjukkan ajaran atau aturan. Dalam perpajakan memberikan kesan bahwa kepatuhan wajib pajak sesuai dengan ketetapan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Menurut Nurmantu (2005), kepatuhan wajib pajak ketika wpop mematuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka, petugas pajak harus menjalin hubungan baik dengan wajib pajak.

Pada penelitian Jatmiko (2006) dengan memodifikasi suatu indikator kepatuhan wajib pajak, yaitu :

1. Kewajiban kepemilikan NPWP
2. Mengisi formulir pajak dengan benar
3. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar

4. Membayar pajak tepat pada waktunya

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Sarazkha, 2020)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan <i>E-filing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kualitas Sistem (X1) Kualitas Informasi (X2) Kemudahan (X3) Ketepatan Waktu (X4) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	Variabel Kualitas sistem, Kualitas informasi, Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi karena kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i> untuk melaporkan pajak tangguhannya tidak terkait langsung dengan ketepatan waktu dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i> .
2.	(Arief et.al. 2021)	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> , <i>Tapping Box</i> , dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kota Pekanbaru)	Penerapan <i>E-filing</i> (X1) <i>Tapping box</i> (X2) Sanksi perpajakan (X3) Kepatuhan wajib pajak (Y)	Variabel penggunaan <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak. Hal ini berarti semakin baik penerapan sistem <i>e-filing</i> maka semakin meningkat

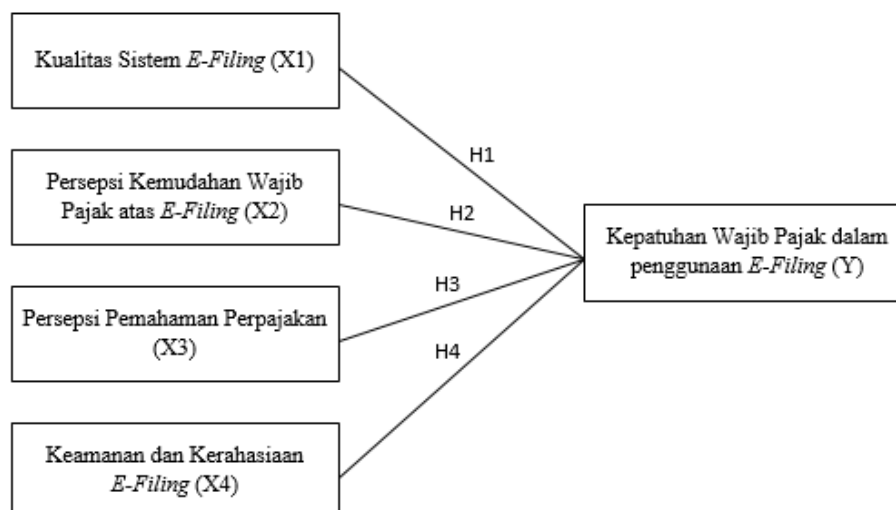
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				kepatuhan pajak; Variabel <i>tapping box</i> berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak yang menunjukkan semakin efektif penggunaan <i>tapping box</i> , dan variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak yang artinya sanksi pajak menyebabkan naiknya tingkat kepatuhan pajak.
3.	(Santoso, 2018)	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> , Tingkat Pemahaman Pajak, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<i>E-filing</i> (X1) Kepuasan Wajib Pajak (X2) Pemahaman Wajib Pajak (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<i>E-filing</i> , Pemahaman pajak, dan Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak . Dengan adanya <i>e-filing</i> maka kepatuhan pajak juga akan meningkat, sehingga bisa dikatakan <i>e-filing</i> dapat merubah kepatuhan pajak bagi seseorang wajib pajak.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
4.	(Handayani, K. R., & Tambun, 2016)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i> dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)	Sistem <i>e-filing</i> (X1) Pengetahuan perpajakan (X2) Moderasi Sosialisasi Perpajakan (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Sistem <i>e-filing</i> sebagai hipotesis pertama dalam penelitian ini hasilnya ditolak karena <i>e-filing</i> sudah mudah digunakan, namun belum efisien bagi wajib pajak, Pengetahuan perpajakan hasilnya diterima karena pengetahuan perpajakan sangat penting bagi wajib pajak. Dan sosialisasi perpajakan hasilnya ditolak karena kurang mendukung wajib pajak melakukan <i>e-filing</i> .
5.	(Lestari & Kholis, 2020)	Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak, Kebermanfaatan, Kemudahan Pengguna, Faktor Sosial dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan <i>E-filing</i> (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta)	Persepsi Pemahaman Pajak (X1) Persepsi Kebermanfaatan (X2) Persepsi Kemudahan (X3) Faktor sosial (X4) Kesiapan Teknologi Informasi (X5) Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	Secara parsial persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-filing</i> sedangkan secara simultan persepsi pemahaman pajak, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, faktor sosial dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-filing</i> sebesar 33,7%

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
6.	(Nurlaela, 2017)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut	Penerapan <i>e-Filing</i> (X), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut dan penerapannya memberikan manfaat bagi Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi penerapan sistem <i>e-filing</i> maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
7.	(Agustini, K.M & Widhiyani, 2019)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	<i>E-Filing</i> (X1), Sosialisasi perpajakan (X2), Sanksi pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Penerapan <i>e-filing</i> , sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dalam variabel-variabel tersebut jika dilakukan semakin baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8.	(Firdaus, 2019)	Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan)	Kualitas Sistem <i>E-Filing</i> (X1), Persepsi Kemudahan Wajib Pajak atas <i>E-Filing</i> (X2), Keamanan dan Kerahasiaan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT (Y)	Kualitas sistem <i>e-filing</i> dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT. Sedangkan Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang telah disusun, dan berbagai landasan teori, maka dapat digambarkan:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.4 Pengembang Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut DeLone et, al. (2016) kualitas sistem sebagai karakteristik sistem informasi yang diinginkan, misalnya kemudahan mempelajari karakteristik kecanggihan sistem dan desain yang mudah. Dengan demikian, kualitas sistem *e-filing* merupakan ciri yang diinginkan, serta kemudahan pengguna, keandalan sistem *e-filing*, fungsionalitas yang mendukung penggunaan sistem.

Kualitas suatu sistem memberikan pengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna guna menentukan kualitas sistem tersebut. Informasi dianggap berhasil bila pengguna dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan sederhana dengan menggunakan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa

sistem ini fleksibel. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi yang menghasilkan sebuah sistem informasi. Para pengguna *e-filing* akan senang jika informasi yang dihasilkan berkualitas tinggi dan akurat.

Dalam penelitian Widyadinata et, al. (2014), Silalahi dan Paulus (2020) menyatakan kualitas sistem *e-filing* berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa jika tingkat kualitas sistem *e-filing* meningkat. Maka, kepuasan wajib pajak menggunakan *e-filing* juga akan meningkatkan kualitas sistem. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H1 : Kualitas sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan atas penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tindakan pengguna menerima penggunaan teknologi informasi karena kemudahan penggunaannya. Dilihat dari sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tidak memerlukan banyak usaha dikenal sebagai kemudahan pengguna. Persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri (Hartono, 2007).

Persepsi merupakan proses individu dapat mengenali objek atau fakta objektif dengan menggunakan alat individu. Persepsi seseorang terhadap suatu objek tidak dapat berdiri sendiri karena dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari dalam maupun dari luar dirinya. Sebaliknya, bila seseorang percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Menurut penelitian Devina dan Waluyo (2016), Natalia et. al. (2019), dan Deviana (2020) persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan *e-filing*. Ada beberapa faktor terkait persepsi kemudahan yaitu mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan mudah dipahami, mudah untuk beradaptasi, dan mudah untuk jadi terampil. Dalam pengukuran suatu persepsi kemudahan diperlukan beberapa indikator karena persepsi kemudahan merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H2 : Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.4.3 Pengaruh Persepsi Pemahaman Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemahaman terhadap peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi pengambilan persepsi mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak bisa belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung mengenai peran pemahaman perpajakan yang akan membantu memenuhi kewajibannya. Kewajiban perpajakan harus dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, wajib pajak harus menghitung, membayar serta menyatakan jumlah pajak yang terutang.

Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman yang mendalam terhadap suatu entitas yang terbentuk dalam pikiran, sikap dan perilaku untuk menjalankan hak dan pajak sesuai dengan ketentuan hukum, karena dengan memahami pajak sangat

penting bagi pembiayaan negara. Tingkat pengetahuan dan kemampuan wajib pajak untuk berkontribusi dalam upaya negara untuk memajukan pembangunan dan kemakmuran nasional disebut sebagai tingkat pemahaman.

Pada penelitian yang dilakukan Pradnyana dan Prena (2019), Adiasa (2013), dan Silalahi dan Paulus (2020) membuktikan pemahaman berpengaruh positif dan signifikan secara keseluruhan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat seiring dengan peningkatan pemahaman perpajakan. Sebaliknya, kepatuhan wajib pajak juga akan menurun jika pemahaman menurun. Tingkat pengenaan pajak yang tinggi terhadap wajib pajak akan menurunkan jumlah peraturan perpajakan yang dilanggar dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H3 : Persepsi pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.4.4 Pengaruh keamanan dan kerahasiaan atas penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Persepsi keamanan dan kerahasiaan memiliki sebuah pengaruh secara signifikan kepada perilaku dalam pemakaian *e-filing* pada kewajiban pajak. Keamanan dan kerahasiaan dari suatu sistem *e-filing* mampu memberikan sebuah pengaruh dari kewajiban pajak dalam pemakaian *e-filing* (Devina & Waluyo, 2016).

Menurut Goodhue & Thompson (1995) mengatakan bahwa keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada bagaimana sistem tersebut diterapkan, seberapa mudah pengguna untuk menggunakannya dan bagaimana teknologi digunakan. Penelitian Pu'o et, al. (2018), dan Adi (2020) menyatakan keamanan dan kerahasiaan memberikan pengaruh yang positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT. Penelitian ini melihat faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT.

Keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* juga dapat mempengaruhi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Kecil kemungkinan bagi pihak ketiga yang ingin menyalahgunakan data pengguna sistem jika data pengguna dapat disimpan dengan aman. Ketersediaan *username* dan *password* bagi wajib pajak yang telah mendaftar untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara *online* menunjukkan aspek keamanan dari sistem *e-filing*. *Digital certificate* juga digunakan sebagai proteksi data surat pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengecekan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H4 : Keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi

Menurut (Sudjana, 2001), populasi ialah total keseluruhan nilai serta hasil dari perhitungan atau pengukuran kuantitatif maupun kualitatif mengenai ciri tertentu dari seluruh data yang lengkap dan jelas. Menurut (Sugiyono, 2017), menyatakan populasi merupakan daerah yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan ciri tertentu sehingga dapat dipelajari oleh peneliti serta diambil kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di seluruh KPP Lampung.

3.2 Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2017). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah teknik sampling dengan mendapatkan unit atau orang yang paling mudah diakses (konvenien) atau sebagai kumpulan informasi dari anggota populasi yang mudah diperoleh dan mampu menyediakan informasi tersebut (Suharto, 2014). Kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di salah satu KPP yang ada di Lampung
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan dan melaporkan pajaknya dengan menggunakan *e-filing*
3. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak
4. Wajib Pajak Orang Pribadi yang bersedia mengisi kuisioner

3.3 Data Penelitian

Data penelitian ini berisi tentang bagaimana jenis data yang akan digunakan dalam penelitian, sumber data, dan metode yang digunakan dalam pengumpulan data.

3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Data primer dan data sekunder merupakan dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Penyebaran kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi yang menjadi sumber data primer. Data sekunder yang diperoleh dari beberapa literatur seperti dokumen dari Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak mengenai informasi tentang pengguna *e-filing* di KPP seluruh Lampung, *e-book*, artikel, dan informasi yang relevan dengan topik penelitian ini.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terdapat tiga prosedur yaitu :

1. Peneliti menggunakan penelitian kepustakaan untuk memperoleh data dari buku, jurnal, tesis, dan karya ilmiah lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

2. Survei pendahuluan dengan melakukan wawancara singkat dengan pengelola data informasi pada bagian humas mengenai KPP seluruh Lampung di Direktorat Jendral Pajak Bengkulu dan Lampung
3. Dilakukan penyebaran kuisioner melalui *Google Form* yang dikirimkan kepada wajib pajak orang pribadi, penelitian ini memperoleh data responden dengan mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh dan dikembalikan kepada peneliti. Alat penelitian atau survei yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan dengan tujuan mendapatkan tanggapan dari responden disebut kuisioner. Pengukuran variabel dependen, independen dari jawaban responden menggunakan skala likert yang berisi 5 tingkat jawaban yaitu :

Jawaban SS diberi skor 5

Jawaban S diberi skor 4

Jawaban N diberi skor 3

Jawaban TS diberi skor 2

Jawaban STS diberi skor 1

Pada tahap pengumpulan data, teknik penentuan skor memudahkan peneliti untuk memasukan data responden dengan memanfaatkan skor. Skor juga bertujuan untuk memudahkan pemrosesan data penelitian bagi peneliti

3.4 Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Dependen

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Pada penelitian ini, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan SPT Tahunan (Y).

3.4.2 Variabel Independen

Variabel bebas (Independen) adalah ketika dua variabel berhubungan mempengaruhi variabel lain dan menyebabkan perubahan variabel tersebut merupakan variabel bebas. Variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab timbulnya variabel dependen.

Tabel 3.1. Definisi Variabel Operasional

VARIABEL	DIMENSI	PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
Kualitas Sistem <i>E-filing</i> (X1)	<i>Mentainbility</i> (Keterawatan)	Sistem <i>e-filing</i> melakukan update sistem secara berkala	Likert
	<i>Reability</i> (Keandalan Sistem)	Sistem <i>e-filing</i> membuat pengguna tidak menemukan kesulitan atau kesalahan pada saat mengakses sistem untuk melaporkan SPT	
	<i>Respon System</i> (Kecepatan Akses)	Sistem <i>e-filing</i> merespon perintah dari pengguna dengan cepat dan berjalan dalam kondisi normal dan terhindar dari kesalahan (error)	
	<i>Flexibility</i> (Fleksibilitas)	Sistem <i>e-filing</i> fleksibel digunakan oleh pengguna untuk pelaporan SPT dimanapun dan kapanpun	
	Keamanan	Sistem <i>e-filing</i> memberikan informasi sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pengguna, demi	

VARIABEL	DIMENSI	PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
		keamanan data pengguna	
Kemudahan Penggunaan <i>e-filing</i> (X2)	Mudah dalam penggunaan	Penggunaan sistem <i>e-filing</i> menjadi fleksibel karena dapat diakses dimana pun dan kapanpun	Likert
	Mudah dalam penggunaan	<i>E-filing</i> menyediakan panduan penanganan kesalahan yang umum terjadi, sehingga memudahkan pengguna mendapatkan informasi terkait permasalahan pelaporan SPT	
	<i>Clear & Understandble</i> (Jelas & Mudah dipahami)	Informasi dalam <i>e-filing</i> memberikan kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, dan memahami keperluan pengguna	
	<i>Easy to use</i> (Mudah dipelajari)	Sistem yang diberikan oleh <i>e-filing</i> mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan memudahkan dalam proses pelaporan SPT	
	Mudah dalam penggunaan	Dengan menggunakan <i>e-filing</i> meminimalisir kesalahan dalam perhitungan pembayaran pajak	

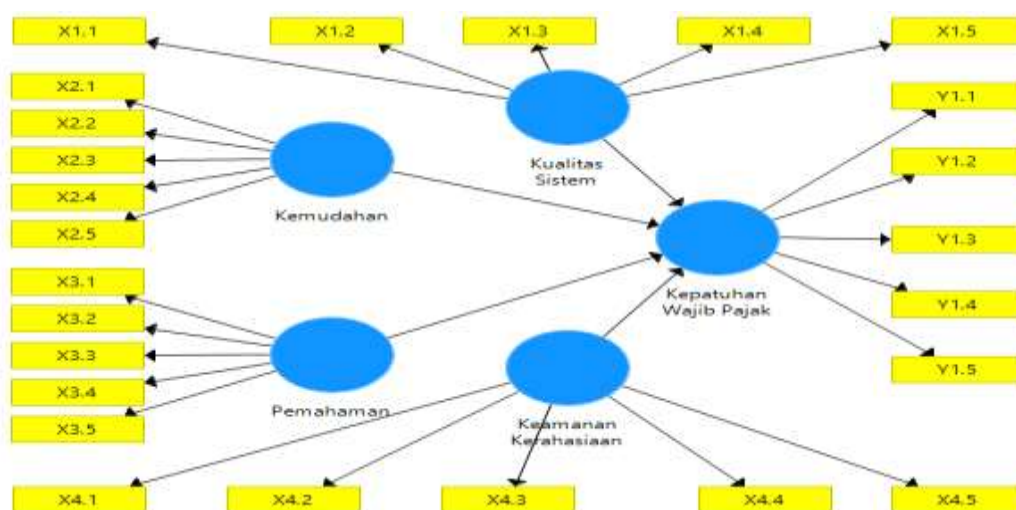
VARIABEL	DIMENSI	PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
Pemahaman perpajakan (X3)	Menafsirkan (<i>Interpretation</i>)	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara yang terbesar dan digunakan untuk pembiayaan negara	Likert
	Menerjemahkan (<i>Translation</i>)	Saya memahami dan mengetahui peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP	
	Mengkstrapolasi (<i>ektrapolation</i>)	NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan setiap wajib pajak harus memilikinya	
	Mengkstrapolasi (<i>ektrapolation</i>)	Sebagai wajib pajak yang baik saya mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan	
	Mengkstrapolasi (<i>ektrapolation</i>)	Saya mengetahui dengan baik PTKP (Pajak Penghasilan Tidak Kena Pajak) dan tarif yang berlaku saat ini	
Keamanan dan Kerahasiaan <i>e-filing</i> (X4)	Data aman dan tidak dimanipulasi oleh hacker	Data yang dikirim melalui sistem <i>e-filing</i> tidak akan dimanipulasi oleh pihak yang tidak berwenang	Likert
	Memperoleh informasi dengan persetujuan penggunaan	Sistem <i>e-filing</i> tidak akan memberikan informasi tentang data Wajib Pajak kepada pihak lain tanpa persetujuan Wajib Pajak tersebut	

VARIABEL	DIMENSI	PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
	Terjamin kerahasiaan data dalam bertransaksi	Sistem <i>e-filing</i> mematuhi undang-undang yang mengatur tentang perlindungan data pribadi	
	Terjamin kerahasiaan data dalam bertransaksi	Pengguna merasa aman ketika mengirim informasi ke sistem <i>e-filing</i>	
	Adanya perlindungan data pengguna	Sistem <i>e-filing</i> tidak akan memberikan informasi tentang data wajib pajak kepada pihak lain tanpa persetujuan wajib pajak tersebut	
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Mengisi formulir pajak dengan benar	Selalu mengisi formulir pajak dengan benar dan lengkap sesuai pernyataan	Likert
	Menghitung pajak dengan jumlah yang benar	Saya selalu menghitung pajak terutang dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku	
	Membayar pajak tepat waktu	Saya melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan	
	Menghitung pajak dengan jumlah yang benar	Saya selalu membayar pajak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya	
	Kesadaran diri	Saya melaporkan dan membayar pajak atas	

VARIABEL	DIMENSI	PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
		kesadaran saya sendiri	

3.5 Konstruk Diagram Jalur

Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas sistem *e-filing*, kemudahan penggunaan *e-filing*, pemahaman perpajakan, dan keamanan kerahasiaan *e-filing* sebagai variabel independen terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan SPT Tahunan sebagai variabel dependen.



Gambar 3.1. Model Diagram Jalur

Keterangan :

● : Variabel ■ : Indikator

→ : Tanda Penghubung

Keterangan huruf-huruf dalam gambar :

X1 : Variabel Independen (Kualitas Sistem)

X2 : Variabel Independen (Kemudahan)

X3 : Variabel Independen (Pemahaman)

X4 : Variabel Independen (Keamanan dan Kerahasiaan)

- Y : Variabel Dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)
- X1.1 : Indikator keterawatan
- X1.2 : Indikator keandalan sistem
- X1.3 : Indikator kecepatan akses
- X1.4 : Indikator Fleksibilitas
- X1.5 : Indikator Keamanan
- X2.1 : Indikator mudah dalam penggunaan
- X2.2 : Indikator mudah dalam penggunaan
- X2.3 : Indikator jelas dan mudah dipahami
- X2.4 : Indikator mudah dipelajari
- X2.5 : Indikator mudah dalam penggunaan
- X3.1 : Indikator menafsirkan
- X3.2 : Indikator menerjemahkan
- X3.3 : Indikator mengekstrapolasi
- X3.4 : Indikator mengekstrapolasi
- X3.5 : Indikator mengekstrapolasi
- X4.1 : Indikator data aman dan tidak dimanipulasi *hacker*
- X4.2 : Indikator memperoleh informasi dengan persetujuan penggunaan
- X4.3 : Indikator terjamin kerahasiaan data dalam bertransaksi
- X4.4 : Indikator terjamin kerahasiaan data dalam bertransaksi
- X4.5 : Indikator adanya perlindungan data pengguna
- Y1.1 : Indikator mengisi formulir pajak dengan benar
- Y1.2 : Indikator menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- Y1.3 : Indikator membayar pajak tepat waktu
- Y1.4 : Indikator menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- Y1.5 : Indikator kesadaran diri

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data artinya proses menyusun secara sistematis terhadap data yang diperoleh dari hasil dikumpulkan dan dikelompokkan sesuai dengan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, menyusun kedalam

pola dan memilih yang akan dipelajari, selanjutnya melakukan perhitungan guna menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri juga orang lain (Sugiyono, 2017). *Structural Equation Model* (SEM) digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini karna lebih efektif dibandingkan metode multivariat lainnya dalam menggabungkan model (*Measurement Model*) dan model struktural (*Structural models*) (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini, perangkat lunak smartPLS dan metode *partial least square* (PLS) digunakan untuk analisis data. Analisis PLS tidak perlu memenuhi perkiraan jumlah sampel yang besar, data wajib terdistribusi secara normal *multivariate*, indikator wajib berbentuk reflektif, dan harus memenuhi kondisi *determinacy*. Tujuan dari PLS adalah untuk menyelesaikan regresi berganda. Ketika ada masalah tertentu dengan data, seperti multikolinearitas, data yang hilang, dan ukuran sampel yang kecil (Hartono, 2009).

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Muslich dan Sri (2019) statistik deskriptif adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menganalisa data yang akan diteliti dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul dan dibuat kesimpulan untuk dijadikan sebuah informasi. Pengukuran statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran suatu data yang meliputi *mean*, *standar deviasi*, *varian*, maksimum, minimum, *sum*, *range*. Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis tanggapan responden mengenai pengaruh kualitas sistem *e-filing*, persepsi kemudahan, persepsi pemahaman, serta keamanan dan kerahasiaan dalam implementasi penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3.6.2 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model sering disebut juga *outer relation* atau *measurment model*, menentukan bagaimana kualitas data yang valid dan andal yang dipenuhi oleh pertanyaan kuisioner di uji data yang valid dan reliabel harus dipenuhi. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui seberapa konsisten responden menanggapi pertanyaan kuisioner. Kevalidan suatu data ditentukan oleh seberapa akurat data tersebut untuk mencapai tujuan penelitian. Selain itu, sata akan dapat dipercaya dan tetap stabil saat digunakan kembali.

3.6.2.1 Uji Validitas

Validitas instrument dapat dievaluasi dengan menggunakan uji validitas. Bila suatu instrument digunakan untuk mengukur apa yang perlu diukur, maka dikatakan valid. Apabila pertanyaan pada kuisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut, maka kuisioner tersebut dikatakan valid.

- a. *Convergent Validity*, berdasarkan *item score/component score* dan *construct core* yang dihitung dengan PLS. Maka, skala pengukuran nilai *loading factor* $\geq 0,70$.
- b. *Discriminant Validity*, berdasarkan dua metode yaitu metode *Fornell Lacker*, dengan membandingkan *square roots* atas AVE dengan korelasi *vertical laten*, dan metode *cross-loading* menyatakan bahwa semua item harus lebih besar dari konstruk lainnya (Jogiyanto & Abdillah, 2009).

3.6.2.2 Teknik Pengujian Reabilitas Kuisioner

Kuisioner digunakan untuk mengukur varians konstruk dengan menggunakan uji reliabilitas. Jika tanggapan responden terhadap suatu kuisioner konsisten dari waktu ke waktu, maka dikatakan reliabel. *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

untuk mengukur korelasi antara pertanyaan dan jawaban dalam penelitian ini. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dihitung dengan menghitung rata-rata antar item kuisioner untuk keperluan uji reliabilitas.

3.6.3 Pengukuran Struktur Model (*Inner Model*)

Inner model digunakan memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten dan variabel yang tidak bisa diukur secara langsung. Pada penelitian ini penulis menggunakan literatur akuntansi manajemen dengan mengukur *Coefficient Of Determination* (R^2) dan *Path Coefficient* (β) (Chen Hall, 2004). Hal ini digunakan untuk membuktikan hubungan antar konstruk adalah kuat.

3.6.3.1 Coefficient Of Determination (R^2)

Coefficient Of Determination (R^2) digunakan untuk menguji tingkat keeratan atau keterikatan variabel dependen dan variabel independen yang dilihat dari besarnya nilai koefisien determinan (*adjusted R-square*). Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam merangkai variasi independen. Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5% (Ghozali, 2016).

3.6.3.2 Path Coefficient (β)

Pengujian ini dilakukan guna meyakinkan bahwa hubungan antar konstruk adalah kuat. Pengujian ini menggunakan prosedur *bootstrap* dengan 500 pergantian. Menurut Urbach dan Ahlemann (2010), bila antar konstruk memiliki hubungan yang kuat pada nilai ini lebih dari 0,100 dan hubungan antar variabel laten dikatakan signifikan jika ada pada level 0,050.

3.7 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan melakukan perbandingan antara hasil *path coefficient* dengan T table. Hipotesis dikatakan signifikan jika T hitung $>$ T tabel pada tingkat signifikansi 5%. Hipotesis dikatakan tidak signifikan bila T hitung $<$ tabel pada tingkat signifikansi 5%. Pada pengujian hipotesis satu arah menggunakan alpha 5% serta nilai koefisien path yang ditunjukkan oleh nilai statistik T harus \geq 1,96 maka hipotesis alternatif dapat dinyatakan didukung (Jogiyanto & Abdillah, 2009).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dibahas di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Persepsi kualitas sistem *e-filing* berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak menilai bahwa kualitas sistem *e-filing* sudah memenuhi keandalan bagi pengguna, sehingga wajib pajak semakin puas terhadap sistem tersebut.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa jika sistem *e-filing* yang mudah digunakan pada saat pengoperasian akan berdampak pada tumbuhnya minat menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan.
3. Persepsi pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak menilai bahwa dengan memiliki pemahaman perpajakan akan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan untuk berkontribusi dalam hal penyampaian SPT Tahunan dan guna memajukan pembangunan dan kemakmuran nasional sebagai tingkat pemahaman.
4. Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak menilai bahwa minat

penggunaan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan akan meningkat bila wajib pajak yakin terhadap keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* baik dan memberikan hasil yang memuaskan.

5.2 Implikasi

Setelah dilakukan penelitian mengenai analisis implementasi penggunaan *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, diketahui bahwa implikasinya adalah kualitas sistem, kemudahan penggunaan *e-filing*, pemahaman perpajakan, serta keamanan dan kerahasiaan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui variabel keamanan dan kerahasiaan memperoleh nilai original sample yang memberikan arah pengaruh dan besar pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel terendah adalah kualitas sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak wajib pajak yang merasa jika keyakinan terhadap keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

Sistem *e-filing*, kemudahan penggunaan *e-filing*, pemahaman perpajakan, serta keamanan dan kerahasiaan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 52.3%.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya menggunakan data hasil dari kuisioner. Pengukuran data menggunakan data kuisioner memiliki beberapa kelemahan diantaranya responden tidak dapat memberikan keterangan diantaranya responden tidak dapat memberikan keterangan lebih lanjut karena jawaban terbatas pada hal-hal yang ditanyakan saja.

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas populasi dan sampel yang digunakan, sehingga hasil penelitian yang ditemukan dapat digeneralisasikan.
2. Pada penelitian selanjutnya, menambah variabel-variabel lain yang dapat digunakan untuk menjelaskan penggunaan *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak misalnya seperti kualitas pelayanan perpajakan.
3. Direktorat jendral pajak melalui 6 unit KPP yang berada dilampung KPP Pratama Metro, KPP Pratama Bandar Lampung Satu, KPP Pratama Bandar Lampung Dua, KPP Pratama Natar, KPP Pratama Kotabumi, dan KPP Pratama Madya Bandar Lampung dapat mengadakan sosialisasi mengenai tata cara pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* jauh dari batas waktu pelaporan SPT Tahunan dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum memahami dengan maksimal bagaimana tata cara pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I. K. Y. (2020). Efektifitas E-Filing Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Tingkat Keamanan dan Kerahasiaan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara). *Journal of Applied Management and Accounting Science (J A M A S)*, 01(2), 76–91.
- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Resioko. *Accounting Analysis Journal, Accounting*, 2 (3).
- Agustini, Komang Dewi ., Widhiyani, N. L. S. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 27.2.
- Ajzen, I., dan Fishbein, M. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. In *Reading, MA: Addison-Wesley*.
- Andi dan Sari. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan E-Filing Pada Kpp Pratama Serang. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan e-Filing Pada KPP Pratama Serang*, X, 41–65.
- Arief, M., Fionasari, D., Putri, A. A., & Ramashar, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing , Tapping Box dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kota Pekanbaru). *Jurnal IAKP*, 2(2), 159–169. <http://ejournal.polbeng.ac.id/index.php/iakp/article/view/2074/1088>
- Chen Hall, M. (2004). The effect of Comprehensive Performance Measurement Systems on Role Clarity, Psychological, Empowerment and Managerial Performance. In *The effect of Comprehensive Performance Measurement Systems on Role Clarity, Psychological, Empowerment and Managerial Performance*.
- Daryanto. (2007). Evaluasi Pendidikan. In *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Davis, Fred D, Richard P Bagozzi, dan P. R. W. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Model. In *Maryland, USA: INFORMS*.
- DeLone, William H, and E. R. M. (2016). Information System Succes Measurement. In *Boston: Now Publishers*.
- Deviana W. P, H. L. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan dan

Kepuasan Pengguna E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang). *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 9(November 2019), 1–9.

- Devina, S., & Waluyo, W. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan 75 dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v8i1.578>
- Firdaus, A. S. (2019). Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan). *Ir-Perpustakaan Universitas Airlangga*, 3(9), 1–71.
- Flavia'n, C., & Guinali'u, M. (2006). Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a web site. *Industrial Management & Data*, 601–620.
- Ghozali, I. (2008). *Intellectual capital dan kinerja keuangan perusahaan; Suatu analisis dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS)*.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. In *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Update PLS Regresi. Edisi 7. *Semarang: Universitas Diponegoro*.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 213–236.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. In *NJ: Prentice Hall*.
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 59–73.
- Hartono, J. (2009). Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman. In *Yogyakarta: BPFE*.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pelaksanaan sanksi denda, Pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang)*.
- Jogiyanto, H. M., & Abdillah, W. (2009). Konsep dan aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris. In *BPFE Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM. Yogyakarta*.

- Kartini, D. A., Suhadak, & Azizah, D. F. (2016). Pengaruh Persepsi dan Perilaku Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Batu Periode 2015). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, vol 10. no.
- Lestari, A., & Kholis, N. (2020). Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak , Kebermanfaatan , Kemudahan Penggunaan , Faktor Sosial Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta). *Akuntoteknologi*, 1, 1–15.
- Livary, J. (2005). “An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success” Dataabase for Advance in Information System (DFA). *ProQuest Company*, 36(1532–0936).
- Muslich Anshori & Sri Iswati. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif : Edisi 1. In *Airlangga University Press*.
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Filing Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Gambir Tiga (Survei Pada Kpp Pratama Gambir Tiga Periode April-Juli 2017). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 186. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.1922>
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 02(02), 001–008.
- Nurmantu, S. (2005). Pengantar Perpajakan Edisi Tiga. In *Pengantar Perpajakan Edisi Tiga*.
- Oka Mahendra Putra, I. P. (2019). Pengaruh Kesiapan Teknologi, Sumber Daya Manusia, Kerumitan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Dalam Menggunakan E-Filing. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(1), 225. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i01.p15>
- Pandiangan, L. (2007). Reformasi Perpajakan. In *Jakarta: PT Salemba Empat*.
- Pradnyana, I. B. P., & Prena, G. D. (2019). Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar. *Bisnis Dan Akuntansi*, 18, 56–65. http://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi/article/view/993
- Pu’o, Sofyarifani., Sondakh, B. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Poso. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 13(3), 311–324.
- Santoso, J. S. W. H. F. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman

Pajak, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Ilmiah Manajemen Bisnis*, 18(2), 109–130.

Saputri, S. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, E-Biling, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10.

Sarazkha, M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. *STIE Perbanas Surabaya*.

Silalahi, Devi Safitri., Paulus, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153.

Sudjana. (2001). Metode Statistika. In *Bandung: Tarsito*.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D . In *Yogyakarta: PT. Alfabeta*.

Suharto. (2014). Artificial Intelligence Konsep dan Penerapannya. *Ansi Offset Yogyakarta*.

Sutabri, T. (2012). Analisis sistem informasi. In *Penerbit Andi*.

Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural equation modeling in information systems research using partial least squares. *Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA)*, 11(2)(2).

Venkatesh, Viswanath, and F. D. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. In *Management Science*.

Widyadinata, Y., Agus, D., & Toly, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. In *Tax & Accounting Review* (Vol. 4, Issue 1).

Wowor, R. A., Morasa, J., & Elim, I. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-filing. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1340–1349.

Direktorat Jendral Pajak. Peraturan Jendral Pajak KEP-88/PJ./2004 tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.

Direktorat Jendral Pajak. Peraturan Undang-undang No. 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.

<https://www.pajak.go.id/id/uu-hpp>