

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-BILLING*, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PEMAHAMAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS**

(Skripsi)

Oleh

NADINE FITRI ASSYADIRA

1911031037



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

ABSTRACT

THE EFFECT OF THE APPLICATION OF THE E-BILLING SYSTEM, THE QUALITY OF TAX SERVICES, TAX PENALTIES, AND UNDERSTANDING OF TAXATION ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS.

By

NADINE FITRI ASSYADIRA

This research aims to analyze understanding of the implementation of the e-billing system, quality of tax services, tax sanctions, and understanding of taxation on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bandung Cicadas. The sample used in this research was 100 taxpayer respondents registered at KPP Pratama Bandung Cicadas. The sampling technique used in this research was simple random sampling. The type of data used is primary data. The type of research used is quantitative research with data collection techniques, namely the method of distributing questionnaires to KPP Pratama Bandung Cicadas taxpayers. The data analysis technique in this research was carried out using the SmartPLS version 4.0 software program method. The results of this research indicate that the implementation of the e-billing system, quality of tax services, tax sanctions, and understanding of taxation have a positive effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bandung Cicadas.

Keywords: Taxpayer Compliance, Implementation of the e-billing system, quality of tax services, tax sanctions, understanding of taxation

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-BILLING*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS

Oleh

NADINE FITRI ASSYADIRA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman penerapan sistem e-billing, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan metode penyebaran kuesioner kepada wajib pajak KPP Pratama Bandung Cicadas. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode program software SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-billing, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Billing, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-BILLING*, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PEMAHAMAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS**

Oleh

NADINE FITRI ASSYADIRA

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

: **PENERAPAN SISTEM *E-BILLING*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI
PAJAK, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA
BANDUNG CICADAS**

Nama Mahasiswa

: *Nadine Fitri Assyadira*

No. Pokok Mahasiswa

: 1911031037

Program Studi

: S-1 Akuntansi

Jurusan

: Akuntansi

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



R. Weddie Andriyanto, S.E., M.Si.,CA.,CPA.
NIP. 19590909 198903 1004

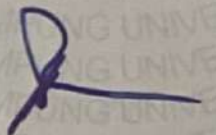
2. **Ketua Jurusan Akuntansi**

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

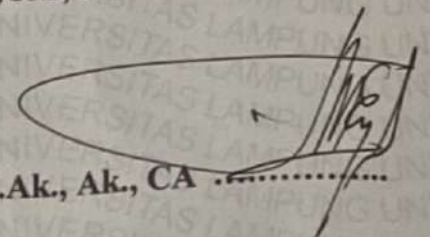
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

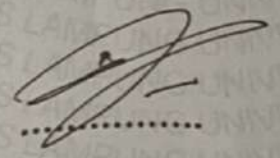
Ketua : **R. Weddie Andriyanto, S.E., M.Si.,CA.,CPA.**



Penguji Utama : **Dr. Mega Metalia, S.E., M.Si., M.S.Ak., Ak., CA**



Penguji Kedua : **Neny Desriani, S.E., M.Sc., Ak.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **18 Desember 2023**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadine Fitri Assyadira
NPM : 1911031037
Program Studi : S1-Akuntansi
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jalan Way Abung Gang Tengah No.2, Pahoman, Bandar
Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain atau plagiat kecuali yang secara tertulis dipacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 18 Desember 2023
Yang Menyatakan.



Nadine Fitri Assyadira
NPM. 1911031037

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Nadine Fitri Assyadira lahir di DKI Jakarta pada 22 Januari 2001, sebagai anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Mohammad Novian Hamdani dan Ibu Dwi Susanty. Pendidikan formal yang telah diselesaikan peneliti sebagai berikut:

1. TK Islam Terpadu Ar-Ridho, DKI Jakarta lulus pada tahun 2007.
2. SD Negeri 2 Rawa Laut, Bandar Lampung lulus pada tahun 2013.
3. SMP Negeri 25 , Bandar Lampung lulus pada tahun 2016.
4. SMA YP UNILA, Bandar Lampung lulus pada tahun 2019.

Tahun 2019, peneliti terdaftar sebagai mahasiswa S-1 Akuntansi Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Pada tahun 2022, peneliti melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Bumi Waras, Kota Bandar Lampung. Lalu pada bulan Agustus 2022 peneliti melaksanakan magang di BPK Perwakilan Provinsi Lampung.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilalamin

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahma dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu disanjung agungkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsi ini untuk :

**Kedua Orang Tuaku tercinta, Bapak Mohammad Novian Hamdani dan Ibu
Dwi Susanty**

Terima kasih untuk segala bentuk do'a yang senantiasa dipanjatkan untuk meraih mimpiku, terima kasih untuk setiap dukungan baik moril maupun materil yang kalian berikan kepada ku, terima kasih untuk kesabaran dan keikhlasannya dalam membimbingku untuk sampai dewasa ini, Setiap perjuangan untuk menghasikan karya ini ku persembahkan sebagai bentuk wujud kasih sayang dan cinta kepada kedua orang tuaku. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan baik di dunia maupun akhirat, Aamiin ya rabbal alamin.

**Kakakku dan Adikku yang tersayang, Jasmine Putri Aurellia dan
Mohammad Rifky Syawal**

Terima kasih telah senantiasa memberikan doa dan dukungan untuk diriku, semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan keberkahan dan rezeki yang melimpah dalam hidupmu, Aamiin.

Seluruh Keluarga, sahabat, dan teman-temanku

Terima kasih atas bantuan, doa, dan dukungannya

Almamater tercinta Akuntansi Universitas Lampung

MOTTO HIDUP

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu”.

(Ali Bin Abi Thalib)

Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali”.

(HR Tirmidzi)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”.

(Q.S Al Insyirah:5-6)

“Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan: sungguh kita semua ini milik Allah dan sungguh kepadaNya lah kita kembali”.

(Q.S Al-Baqarah: 155-156)

SANWACANA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbilalamin, puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Cicadas”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mendapatkan bimbingan, bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak dalam proses penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, Penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih 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. Bapak R. Weddie Andriyanto, S.E., M.Si.,CA.,CPA., selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, saran dan kritik, dukungan, doa serta motivasi sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Mega Metalia, S.E., M.Si., M.S.Ak., Ak., CA., selaku dosen pembahas I yang senantiasa memberikan bimbingan, kritik, saran, serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Neny Desriani, S.E., M.Sc., Ak., selaku dosen pembahas II yang senantiasa memberikan bimbingan, kritik, saran, serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Saring Suhendro, S.E.,M.Si.,Ak., CA., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasihat kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
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. Kedua orangtuaku tercinta, Bapak Mohammad Novian Hamdani dan Ibu Dwi Susanty yang selalu memberikan do'a dan semangat, serta selalu menjadi *my number one support system*, dan tidak pernah menuntut hal apapun. Terima kasih kepada Papa dan Mama telah sabar dan ikhlas menungguku untuk lulus, serta untuk kakakku, Jasmine dan adikku, Kiky semoga kita bisa menjadi sumber kebahagiaan dan kebanggaan untuk kedua orang tua kita.
9. Untuk keluarga besar Roslan Osmansyah dan Romzi Rachman yang telah memberikan dukungan kepada penulis, memberi kehangatan kasih dan sayang kepada penulis.
10. Untuk kedua sahabatku yang tercinta dan tersayang, Nida dan Mayang. Terima kasih telah selalu membantu, menjadi *support system*, menghibur disaat sedang jenuh, dan selalu menyayangi dan setia dalam keadaan apapun. Semoga kita menjadi sahabat sesurga kelak nantinya.
11. Untuk 6 Naga Asia tersayang Ega, Vira, Catur, Diky, dan Ricky. Terima kasih telah menjadi teman berjuang di Akuntansi, Terima kasih telah membantu, menjadi pendengar setia di setiap keluh kesah, memberikan dukungan, semangat, dan nasehat untuk tetap bertahan dan melakukan yang terbaik. Terima kasih sudah saling mengerti satu sama lain, sabar, serta ikhlas membantu. Tanpa adanya kalian mungkin aku sudah tidak ada disini sekarang. Semoga keakraban kita akan terus berlanjut sampai kapanpun.
12. Teman kuliahku Meysa, Ruri, Okta, Tarisa, Aulia, Amel, Tika, Alkin, Yudo, Rivan, dan teman-teman Akuntansi 2019 yang tidak bisa kusebutkan satu-

satu terima kasih telah menjadi teman yang baik selama ini, semoga kita dapat menjalin silaturahmi sampai kapanpun.

13. Untuk Mas Edi dan Mba Sella terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan ketika proses penantian ini.
14. Nadine Fitri Assyadira, yaitu diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha kuat dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibbilang tidak mudah dan berliku ini. Terima kasih sudah bertahan dan kuat hingga sampai dititik ini, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari tanpa ridho dan pertolongan dari Allah SWT skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu, memberi dukungan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi. Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Amiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, 18 Desember 2023
Peneliti

Nadine Fitri Assyadira
NPM. 1911031037

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Teori Atribusi	15
2.1.2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	16
2.1.3 Perpajakan	17
2.1.4 Penerapan Sistem <i>e-billing</i>	24
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak	28
2.1.6 Sanksi Pajak.....	31
2.1.7 Pemahaman Perpajakan.....	33
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Konseptual	40
2.4 Pengembang Hipotesis	40
2.4.1 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	40
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	42
2.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	43
2.4.4 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	44
III. METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Populasi	46
3.2 Sampel.....	46
3.3 Data Penelitian	47

3.3.1	Jenis dan Sumber Data	47
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	48
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	49
3.4.1	Variabel Dependen	49
3.4.2	Variabel Independen.....	49
3.5	Konstruk Diagram Jalur	51
3.6	Teknik Analisis Data.....	53
3.6.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
3.6.2	Pengukuran Struktur Model (<i>Inner Model</i>).....	56
3.7	Pengujian Hipotesis.....	57
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1	Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	58
4.1.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	58
4.1.2	Gambaran Umum Objek.....	60
4.2	Deskripsi Data Penelitian	60
4.3	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	63
4.3.2	Uji Validitas.....	65
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	72
4.4	Pengukuran Struktur Model (<i>Inner Model</i>).....	73
4.4.1	<i>Coefficiency Of Determination</i> (R^2)	73
4.4.2	<i>Path Coefficients</i> (β).....	73
4.5	Pengujian Hipotesis.....	75
4.5.1	Penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	76
4.5.3	Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	77
4.5.4	Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	78
4.5.5	Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	79
V.	SIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Implikasi.....	81
5.3	Keterbatasan Penelitian	81
5.4	Saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA.....	83
	LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2021-2022....	4
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan KPP Pratama Bandar Lampung I Tahun 2021-2022..	5
Tabel 1.3 Penerimaan Pajak KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2018-2022 ..	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Skala Pengukuran (Likert).....	48
Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional	49
Tabel 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Bandung Cicadas	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Demografi Responden Penelitian.....	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskripsi Data Penelitian.....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Loading Factor</i> Tahap Awal.....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Outer Loading Variabel X.....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> Variabel Y	67
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	69
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>AVE</i>	70
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i>	71
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Reliability</i>	72
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Coefficient Of Determinant</i>	73
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Path Coefficient (mean,STDEV,T-Values, p values)</i>	74
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
Gambar 2.1 Halaman <i>Website E-Billing</i>	25
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	40
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur.....	51
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	64
Gambar 4.2 Hasil <i>Loading Factor</i>	66

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang yang memiliki berbagai kekayaan sumber daya berlimpah dan memiliki kemampuan yang baik untuk menjadi negara maju. Namun, Indonesia masih belum bisa memaksimalkan manfaat sumber daya dan potensi yang ada untuk kesejahteraan penduduknya. Terdapat berbagai aspek yang membuat Indonesia dalam keadaan terpuruk jika dibandingkan dengan negara lainnya. Aspek utama yang membuat perekonomian Indonesia terpuruk adalah pendapatan dari sektor perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang sifatnya memaksa sesuai dengan undang-undang yang berlaku tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan dimanfaatkan untuk kemakmuran rakyat sebesar-besarnya. Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber terbesar pendapatan negara.

Pajak dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional. Pembangunan nasional ini membutuhkan dana yang sangat besar sehingga diperlukan peran serta dari seluruh warga negara Indonesia, yaitu dengan patuh membayar pajak. Namun, sering kali masyarakat tidak patuh dalam membayar pajak karena mengalami kesulitan baik dari proses membayar dan melaporkan kewajibannya. Oleh sebab itu, DJP terus berusaha meningkatkan penerimaan pajak (Masruroh dan Zulaikha, 2013).

Di zaman yang sudah modern ini, teknologi selalu mengalami revolusi di kehidupan manusia. Salah satunya yaitu dalam bidang perpajakan. Direktorat

Jenderal Pajak telah memperbaharui inovasinya yaitu berupa modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan secara *online*. Hal ini memudahkan Wajib Pajak agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan kewajibannya untuk ikut serta dalam meningkatkan pendapatan negara melalui sektor pajak dengan *self assessment*.

Menurut Mardiasmo (2011), Sistem pemungutan perpajakan di Indonesia , yaitu dengan menganut *self assessment system* dimana wajib pajak berperan aktif dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri atas pajak yang terhutang setiap tahunnya, sedangkan fiskus hanya berperan untuk mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan dari wajib pajak. Dengan Sistem ini diharapkan agar wajib pajak memiliki kepatuhan dan kesadaran diri mengenai pentingnya melaporkan dan membayarkan pajaknya secara tepat waktu, transparan, serta jujur sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku di Indonesia. *Self assessment system* ditunjang dengan penerapan *e-system* atau elektronik sistem yang terdiri dari *e-filling*, *e-billing*, *e-registration*, *e-SPT*, dan *e-form*.

Sistem administrasi perpajakan yang modern memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu modernisasi sistem perpajakan adalah pembayaran pajak secara *online* atau dengan cara *billing system*. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2014 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik pada tanggal 1 Januari 2016 secara resmi telah dirilis produk *e-billing* dan menginformasikan secara menyeluruh kepada kantor pelayanan pajak pratama untuk mengharuskan para wajib pajak menggunakan *e-billing* dalam membayar pajak. Menurut Direktorat Jenderal Pajak *e-billing* merupakan sistem pembayaran pajak elektronik dengan cara pembuatan kode *billing* atau *ID billing*. Wajib pajak hanya perlu mengakses situs *e-billing* lalu masukkan NPWP serta data-data yang diperlukan. Setelah itu, kode *Billing* akan diterbitkan melalui *teller* bank, kantor pos terdekat, Anjungan Tunai Mandiri

(ATM), dan *Internet Banking*. Dengan sistem *e-billing* membayar pajak dapat lebih mudah, efisien, cepat, dan fleksibel. Sistem *e-billing* merupakan perkembangan teknologi yang memiliki kegunaan sebagai efisiensi dalam segi waktu dengan mengurangi alokasi waktu yang digunakan untuk membayar pajak atau juga dapat menyederhanakan proses pembayaran pajak sehingga diharapkan dapat mempermudah pembayaran dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak juga merupakan salah satu cara atau upaya yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan yang terbaik akan memikat simpati masyarakat sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, dengan demikian wajib pajak akan sadar dan cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian layanan yang kurang baik oleh petugas pajak berakibat pada ketidaksediaan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, fiscus pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Kusuma dkk, 2017). Kualitas dan profesionalisme petugas pajak harus terus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak.

Sanksi pajak yang sudah diatur dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi/dituruti/ditaati. Selain itu pemberian sanksi juga dapat menjadi alat pencegahan agar wajib pajak patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2011). Dalam menunaikan kewajiban maupun hak perpajakannya, wajib pajak berpegang kepada ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perpajakan. Apabila wajib pajak melanggar ketentuan tersebut, maka wajib pajak harus menanggung hukuman yang berupa sanksi pajak. Penerapan sanksi yang tegas dapat mendidik wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak. Selain itu,

pemberian hukuman yang besar dapat meningkatkan kepatuhan pajak yang secara substansi juga dapat menekan tingkat penggelapan (Putra, 2020).

Pemahaman perpajakan juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memahami dan mengetahui tentang peraturan, undang-undang, tata cara perpajakan, serta mengaplikasikannya pada kegiatan perpajakan termasuk pembayaran pajak, pelaporan SPT, dan lain sebagainya (Rahayu, 2010). Pemahaman peraturan pajak mempunyai peran krusial dalam upaya peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak yang ditetapkan pemerintah. Hal ini dikarenakan pemerintah memberlakukan prinsip *Self Assessment System* dimana wajib pajak diharuskan untuk membayar, memperhitungkan, dan melaporkan kewajibannya secara jujur.

Menurut Muslimah (2020) kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan pada wajib pajak yang sudah memenuhi seluruh kewajiban dan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu bentuk kesanggupan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi permasalahan utama yang selalu ada setiap tahun nya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas telah mencatat jumlah wajib pajak orang pribadi beserta rasio kepatuhan berdasarkan tabel.

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2021-2022

Tahun	Total WPOP	Jumlah WP Wajib Lapor SPT	SPT Orang Pribadi Non Karyawan	SPT Orang Pribadi Karyawan	Total SPT WP OP Lapor	Rasio Kepatuhan
2021	287.441	83.776	31.481	55.453	86.934	103,77%
2022	300.740	102.520	10.268	68.120	78.388	76,46%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2023

Berdasarkan data dari tabel 1.1 rasio kepatuhan wajib pajak dari tahun 2021 terus mengalami peningkatan sehingga mencapai 103,77%%, namun di tahun 2022 kepatuhan wajib pajak menurun sebesar -26,31 %. Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak ini juga dialami oleh KPP Pratama Bandar Lampung I. Berikut adalah tabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Bandar Lampung I.

Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan KPP Pratama Bandar Lampung I Tahun 2021-2022

Tahun	Total WPOP	Jumlah WP Wajib Lapor SPT	SPT Orang Pribadi Non Karyawan	SPT Orang Pribadi Karyawan	Total SPT WP OP Lapor	Rasio Kepatuhan
2021	189.652	49.020	3.481	45.272	48.753	99.46%
2022	194.796	50.348	4.473	42.083	46.556	92.47%

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak, 2023

Berdasarkan data dari tabel 1.2 rasio kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bandar Lampung I dari tahun 2021-2022 mengalami penurunan -7,02 %. Kedua KPP ini memiliki permasalahan atau fenomena yang sama, yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadinya menurun. Namun, penurunan yang paling signifikan terjadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini di Kota Bandung karena kota ini merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat yang sekaligus menjadi pusat perekonomian dan pusat pemerintahan di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota Bandung juga merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Selain itu, Kota Bandung juga dikenal sebagai kota yang tumbuh menjadi pusat perdagangan lokal dan regional, pusat pendidikan, kota pariwisata, kebudayaan, serta industri (Purwanto, 2021)

Di Kota Bandung terdapat delapan kantor pelayanan pajak (KPP) dan satu kantor wilayah (Kanwil), yaitu kantor wilayah (Kanwil) DJP Jawa Barat I, KPP Madya Bandung, KPP Pratama Madya Dua Bandung, KPP Pratama Bandung Bojonagara, KPP Pratama Bandung Cibeunying, KPP Pratama Bandung Cicadas, KPP Pratama Bandung Tegallega, KPP Pratama Soreang,

KPP Pratama Majalaya. Diantara delapan KPP tersebut, penulis memilih KPP Pratama Bandung Cicadas sebagai objek penelitian karena di KPP tersebut terdapat salah satu pasar yang menjadi pusat perdagangan barang bekas (*thrifting*) impor terbesar di Indonesia, yaitu pasar Cimol Gedebage. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada fiscus di KPP tersebut menyatakan bahwa di pasar Cimol Gedebage, para pedagangnya terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas. Selain itu, banyak pedagang yang terpengaruh oleh tokoh masyarakat disana agar tidak melakukan pembayaran pajak. Sehingga, di pasar tersebut terdapat aktivitas *underground economy*, yaitu *unreported economy* artinya adalah pendapatan yang tidak dilaporkan kepada otoritas pajak guna menghindari pembayaran pajak. Jika diamati, pasar tersebut yang terlihat mungkin hanya kios yang kecil saja padahal gudangnya sangat besar bahkan terpantau diluar KPP Pratama Bandung Cicadas.

Pasar Cimol Gedebage memiliki potensi besar yang dapat digali oleh para fiscus agar para wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya. Namun, untuk mengatasi hal ini, para fiscus di KPP Pratama Bandung Cicadas terus melakukan pendekatan secara persuasif dengan cara mengunjungi ke lapangan secara langsung, melakukan sosialisasi, dan memberikan edukasi tentang perpajakan kepada para pedagang agar mereka patuh terhadap kewajiban melaksanakan kegiatan perpajakannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Permasalahan atau fenomena yang dialami KPP Pratama Bandung Cicadas dan KPP Pratama Bandar Lampung Satu, yaitu kedua KPP dari tahun 2021-2022 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadinya mengalami penurunan. Tetapi, penurunan yang lebih signifikan terjadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Alasan penulis tidak memilih kota Bandar Lampung melainkan kota Bandung sebagai lokasi penelitian, yaitu yang pertama jumlah WP terdaftar di KPP Pratama lebih banyak, yaitu mencapai 300.740 sedangkan KPP Bandar Lampung Satu hanya sebesar 194.796. Kedua, di KPP Pratama

Bandung Cicadas di salah satu wilayah kerjanya terdapat Pasar Cimol Gedebage yang para wajib pajak terdaftarnya didominasi oleh industry perdagangan garmen lebih spesifik lagi perdagangan baju bekas (*thrifting*). Jika dibandingkan dengan KPP Pratama Bandar Lampung Satu juga memiliki wilayah kerjanya yang terdapat pasar tengah. Namun, para pedagang disana tidak ada yang menjual baju bekas melainkan grosiran. Berikut adalah tabel penerimaan pajak KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2018-2022.

Tabel 1.3 Penerimaan Pajak KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2018-2022

Tahun Berjalan	Target	Realisasi Tahun Berjalan	Realisasi Tahun Lalu	Pencapaian	Naik(Turun) 100%
2018	1.397.577.819.000	1.246.114.909.362	1.135.208.498.836	89,16 %	9,77 %
2019	1.495.934.956.000	1.283.638.850.409	1.246.114.909.362	85,80 %	3,01 %
2020	1.252.069.507.000	1.204.500.302.762	1.283.638.850.409	96,20%	-6,16 %
2021	1.042.097.135.000	1.131.273.844.404	1.204.500.302.762	108,55 %	-6,07%
2022	1.003.147.497.000	1.312.080.987.632	1.131.273.844.404	130,79 %	15,98%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2023

Berdasarkan tabel penerimaan pajak KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2018-2019 merupakan dua tahun sebelum terjadinya pandemi Covid-19. Pada tahun 2018 dan 2019 kinerja KPP Pratama Bandung Cicadas tidak terlalu bagus karena masing-masing realisasi penerimaan pada tahun tersebut hanya mencapai 89,16% dan 85,80% dari target yang ditetapkan. Namun, apabila dibandingkan dengan realisasi penerimaan periode tahun sebelumnya terdapat pertumbuhan positif sebesar 9,77% dan 3,01%. Pada tahun 2020 merupakan awal tahun terjadinya pandemi Covid-19, terdapat penurunan target sebesar -16,30 % tetapi walaupun target sudah diturunkan penerimaan pajak pada KPP tersebut tetap tidak mencapai target, yakni hanya

96,20 % dari target seharusnya. Kemudian, pertumbuhan penerimaan pajak pada tahun tersebut mengalami *shortfall* sebesar -6,16%.

Pada tahun 2021 KPP Pratama Bandung Cicadas merevisi target penerimaan pajak, yaitu diturunkan sebesar -16,77 dari tahun sebelumnya akibat pandemi Covid-19. Pada saat terjadinya pandemi Covid-19 kondisi perekonomian menjadi lesu, pertumbuhan ekonomi secara nasional melambat, penerimaan yang berasal dari pajak mengalami *shortfall*, serta terjadi peningkatan pembiayaan dan belanja negara. Dalam mengatasi hal ini, pemerintah melakukan berbagai upaya dalam rangka pemulihan perekonomian di Indonesia dengan berfokus pada jaring pengaman sosial (*social safety net*), pemulihan perekonomian yang ditujukan untuk dunia usaha yang terdampak, dan belanja kesehatan. Oleh sebab itu, pemerintah membutuhkan dana yang sangat besar untuk menangani pandemi Covid-19 yang sebagian besar diperoleh dari sektor pajak. Akan tetapi, kondisi perekonomian sedang melemah. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak pun menurun karena kondisi perekonomian yang tidak stabil sehingga pendapatan masyarakat berkurang. Oleh karena itu, sangat tidak bijaksana jika pemerintah tetap harus membebani masyarakat untuk membayar pajak.

Akibat virus Covid-19 ini, pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan fiskal, salah satunya adalah pemberian insentif pajak guna mendukung percepatan pemulihan ekonomi nasional. Pemberian insentif pajak ini merupakan respon dari pemerintah atas melemahnya produktivitas para pelaku usaha. Kebijakan pemberian insentif pajak merupakan salah satu upaya yang diambil oleh pemerintah dalam sektor perpajakan.

Kebijakan insentif pajak ini dilakukan untuk membantu menstabilkan roda perekonomian negara yang mengalami penurunan secara cepat akibat pandemic Covid-19, serta untuk meringankan para wajib pajak yang terkena dampak Covid-19 dan dalam rangka penanganan dampak virus corona terhadap Kesehatan dan ekonomi dalam rangka percepatan pemulihan ekonomi nasional (PEN). Dengan diadakannya kebijakan insentif pajak ini,

wajib pajak menjadi lebih patuh karena mereka diberikan keringanan berupa pembebasan pajak, pengurangan beban pajak, penurunan tarif, serta relaksasi pelayanan pajak. Oleh karena itu, mereka sangat antusias untuk melaporkan kewajiban perpajakannya, terutama wajib pajak UMKM sehingga pada tahun 2021 kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas mengalami peningkatan yang sangat signifikan hingga mencapai 103,77%. Selain itu, penerimaan pajak mencapai 108,55 % melebihi target yang telah ditetapkan. Namun, apabila dibandingkan dengan penerimaan pajak pada tahun sebelumnya turun sebesar -6,07 %.

Pada tahun 2022, terdapat penurunan target penerimaan pajak dari tahun sebelumnya sebesar 3,73% sehingga pencapaiannya sebesar 130,79% dari target yang ditetapkan bahkan pertumbuhannya positif sebesar 15,98%. Hal ini disebabkan karena KPP Pratama Bandung Karees dilikuidasi sebagai dampak dari pembentukan KPP Madya Dua Bandung sehingga sebagian wilayah KPP Pratama Bandung Karees, yaitu Kecamatan Kiara Condong dialihkan ke wilayah kerja KPP Pratama Bandung Cicadas. Hal ini berdampak pada bertambahnya jumlah wajib pajak terdaftar, target penerimaan pajak, penerimaan pajak di KPP pratama Bandung Cicadas akibat dari perpindahan wilayah kerja dari KPP Pratama Bandung Karees. Namun, kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2022 di KPP Pratama Bandung Cicadas mengalami penurunan yang cukup signifikan hanya 76,46%. Hal ini terjadi karena tidak diberlakukannya kebijakan insentif pajak.

Fasilitas sistem administrasi yang disediakan oleh pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak, yaitu *e-billing* terus mengalami pembaharuan serta semakin memudahkan para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya. Akan tetapi, adakalanya wajib pajak mengeluh karena harus menunggu lama untuk membuat kode tagihan karena tidak tersedia komputer/perangkat yang memadai. Selain itu, jika sistem sedang bermasalah wajib pajak harus menunggu sebentar untuk membuat kode tagihan dan masih banyak orang yang tidak jujur mengenai berapa jumlah uang yang mereka peroleh ketika

mengisi kode tagihannya. Hal ini membuat wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Ketidakpatuhan wajib pajak pun dilihat dari kualitas pelayanan pajak. Kurang tanggapnya instansi pelaksana pelayanan pajak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak dirasa masih kurang maksimal dalam menangani pengaduan dan pertanyaan wajib pajak, sehingga menyebabkan wajib pajak bingung dan tidak bersedia untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Efriyenty, 2017).

Sanksi perpajakan merupakan sebuah kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Walaupun demikian, masih banyak wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga penerapan sanksi perpajakan dapat dibenahi.

Masalah ketidakpatuhan yang lainnya adalah pemahaman perpajakan. Pada umumnya wajib pajak hanya sekedar mengetahui peraturan perpajakan, tetapi tidak seutuhnya memahami arti yang terdapat di dalamnya. Sehingga mereka cenderung melalaikan peraturan tersebut dan tidak takut atas sanksi yang akan diterima. Namun, tidak sedikit juga di antara wajib pajak yang mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, tetapi mereka justru berupaya untuk mencari cara dalam melakukan penghindaran pajak. Realitanya kepatuhan bukan sebuah tindakan yang mudah untuk diterapkan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak. Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis akan meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini dimodifikasi dari Febrianti dan Kurnia (2020) yang meneliti mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi

pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitiannya adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukomanunggal, Surabaya.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penelitian ini adalah dengan menggunakan variabel penerapan *e-billing*, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi penelitiannya adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Penelitian yang dilakukan oleh Febrianti dan Kurnia (2020) yang meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Pebrina dan Hidayatulloh (2020) yang meneliti mengenai pengaruh penerapan *e-SPT*, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Siti Khodijah dkk (2021) yang meneliti tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Visrizamet dan Frinaldi (2022) yang meneliti tentang pengaruh penerapan *e-billing* dan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak di kota padang. Hasil menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* dan *e-SPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Fadilah dan Sapari (2021) yang meneliti tentang pengaruh penerapan sistem *e-billing*, *e-filing* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-biling* dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena adanya fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Cicadas yang masih belum patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Peneliti akan menguji apakah variabel penerapan *e-billing*, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas. Peneliti memutuskan untuk mengambil judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Cicadas”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?

4. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
3. Untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
4. Untuk menguji pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan untuk penelitian selanjutnya dan masyarakat mengenai pengaruh penerapan sistem *e-billing*, kualitas layanan perpajakan, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
 - b. Dapat memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur mengenai hasil penelitian pengaruh penerapan sistem *e-billing*, kualitas layanan perpajakan, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai pengaruh penerapan sistem *e-billing*, kualitas layanan perpajakan, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
 - b. Bagi Pemerintah, dengan adanya penelitian ini diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan membuat sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui informasi perpajakan secara lengkap melalui sistem informasi elektronik sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar karena lebih mudah.
 - c. Bagi Wajib Pajak, dapat menambah pengetahuan wajib pajak sehingga semakin banyak yang berinisiatif membayar pajak melalui sistem informasi elektronik dan mendapatkan apa yang diharapkan dari sistem tersebut sehingga meningkatkan kepatuhan.
 - d. Pengembangan elektronik, sebagai acuan untuk meningkatkan kembali elektronik sistem yang ada dalam pembayaran pajak agar lebih efektif dan efisien dalam pemakaiannya.

II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi (*attribution theory*) pertama kali dicetuskan oleh Heider (1958) yang mengasumsikan bahwa perilaku seseorang ditentukan dari perilaku yang ditimbulkan secara internal maupun eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain. Teori Atribusi adalah teori yang membahas tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Kesan yang dibentuk akan ditarik kesimpulan sebagai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku orang lain.

Hubungan teori atribusi dengan penelitian ini adalah karena teori ini dapat menjelaskan mengenai faktor-faktor internal maupun eksternal yang perlu dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan seluruh Wajib Pajak. Teori Atribusi juga menetapkan hal apa saja yang harus dilakukan oleh seluruh wajib pajak dan bagaimana Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan sebuah kesan kepada Wajib Pajak. Persepsi dalam diri wajib pajak (internal) sendiri dan kesan dari lingkungan (direktorat jenderal pajak)

akan memengaruhi penilaian wajib pajak mengenai pentingnya menjalankan kewajiban perpajakan, kemudian menciptakan kepatuhan bagi seluruh wajib pajak itu sendiri. Teori ini berhubungan dengan perilaku seluruh Wajib Pajak apakah menjadi lebih patuh atau tidak, menentukan apakah Wajib Pajak melakukan ketidakpatuhan karena kesengajaan atau tidak. Peneliti menggunakan teori atribusi dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap faktor internal, yaitu menjelaskan sikap penerapan *e-Billing* secara mandiri yang dilakukan oleh wajib pajak, pemahaman perpajakan dari wajib pajak itu sendiri untuk melakukan suatu aktivitas perpajakannya dan faktor eksternal, yaitu kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

2.1.2 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan pengembangan teori oleh Davis (1989) dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang merupakan teori tindakan reaksi dan persepsi penggunaan atas teknologi informasi. *Theory of Reasoned Action* (TRA) menghubungkan beberapa aspek, seperti:

1. keyakinan (*belief*),
2. sikap (*attitude*),
3. kehendak (*intention*), dan
4. perilaku (*behavior*)

Teori tersebut dikembangkan menjadi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan hanya mengadopsi aspek “*belief*” dan “*Attitude*”. Davis (1989) menjelaskan bahwa perilaku menggunakan teknologi informasi diawali oleh adanya kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kebermanfaatan (*usefulness*). Dengan demikian, TAM merupakan teori untuk menjelaskan bagaimana individu pengguna teknologi dapat menerima dan menggunakan teknologi, sehingga tercapainya tujuan pengguna dengan adanya teknologi informasi.

TAM relevan untuk menjelaskan *e-billing system*. Wajib pajak akan menerima dan memutuskan untuk menggunakan *e-billing system* sebagai pelayanan proses pembayaran pajak apabila merasakan kemudahan dan kebermanfaatannya. Kemudahan dan manfaat yang dirasa akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak, sehingga *e-billing system* akan digunakan secara terus-menerus untuk memenuhi kewajiban perpajakan. *e-billing* memberikan kemudahan untuk wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-billing* mudah digunakan dan percaya jika sistem *e-billing* akan membantu wajib pajak untuk lebih efisien dalam mempergunakan waktunya, sebaliknya kepatuhan wajib pajak akan menurun jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-billing* tidak memiliki kegunaan dan tidak mudah digunakan.

2.1.3 Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Perpajakan

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Menurut Mardiasmo (2013), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2019), terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

a. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak memiliki fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan sebagainya.

b. Fungsi Pajak *Regularend* (Pengatur)

Pajak memiliki fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

2.1.3.3 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019), terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

1. Menurut Golongan

a. Pajak Langsung

Pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada

orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutang pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Cara menentukan apakah suatu pajak termasuk pajak langsung atau pajak tidak langsung dalam arti ekonomis, yaitu dengan cara melihat ketiga unsur yang terdapat dalam kewajiban pemenuhan perpajakannya. Berikut ini ketiga unsur tersebut.

- 1) Penanggung jawab pajak adalah orang yang secara formal yuridis diharuskan melunasi pajak.
- 2) Penanggung pajak adalah orang yang dalam faktanya memikul terlebih dahulu beban pajaknya.
- 3) Pemikul pajak adalah orang yang menurut undang-undang harus dibebani pajak.

Jika ketiga unsur tersebut ditemukan pada seseorang, pajaknya disebut pajak langsung. Jika ketiga unsur tersebut terpisah atau terdapat pada lebih dari satu orang, pajaknya disebut pajak tidak langsung.

2. Menurut Sifat

a. Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

b. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, yaitu berupa keadaan, perbuatan, benda, ataupun peristiwa yang menyebabkan munculnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal.

3. Menurut Lembaga Pemungut

a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

b. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing dan diatur dalam UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

2.1.3.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2019), tata cara pemungutan pajak terdiri atas stelsel pajak, sistem pemungutan pajak, asas pemungutan pajak.

1. Stelsel Pajak

a. Stelsel Nyata (*Riil*)

Stelsel Nyata (*Riil*). Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk PPh, objeknya adalah penghasilan). Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui. Kelebihan stelsel nyata

adalah penghitungan pajak didasarkan pada penghasilan yang sesungguhnya sehingga lebih akurat dan realistis. Kekurangan stelsel nyata adalah pajak baru dapat diketahui pada akhir periode sehingga terjadi, yaitu (1) wajib pajak akan dibebani jumlah pembayaran pajak yang tinggi pada akhir tahun, sementara pada waktu tersebut belum tentu tersedia jumlah kas yang memadai (2) semua wajib pajak akan membayar pajak pada akhir tahun sehingga jumlah uang beredar secara makro akan terpengaruh.

b. Stelsel Anggapan (Fiktif)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Sebagai contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang pada tahun sebelumnya. Dengan stelsel ini, berarti besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan.

c. Stelsel Campuran

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan. Kemudian, pada akhir tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya pajak berdasarkan keadaan sesungguhnya lebih besar daripada besarnya pajak menurut anggapan, wajib pajak harus membayar kekurangan tersebut (PPH Pasal 29). Sebaliknya, jika besarnya pajak

sesungguhnya lebih kecil daripada besarnya pajak menurut anggapan, kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) atau kompensasikan pada tahun-tahun berikutnya, setelah diperhitungkan utang pajak yang lain (PPh Pasal 28 (a)).

2. Sistem Pemungutan Pajak

a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

- 1) menghitung sendiri pajak yang terutang;
- 2) memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;

- 3) membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
- 4) melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang;
dan
- 5) mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada wajib pajak sendiri (peranan dominan ada pada wajib pajak).

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk. Peranan dominan ada pada pihak ketiga.

3. Asas Pemungutan Pajak

a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap wajib pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia wajib pajak dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

b. Asas Sumber

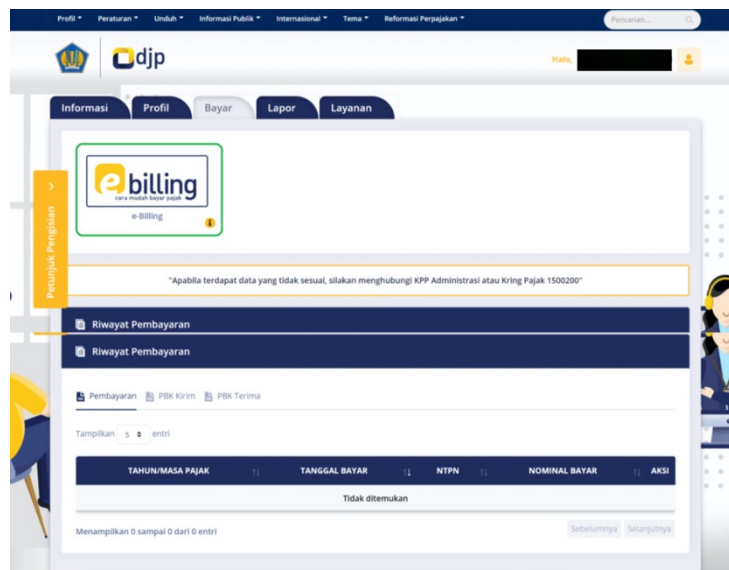
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

2.1.4 Penerapan Sistem *e-billing*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik, *electronic billing system(e-billing)* 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. Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dimana setelah melakukan transaksi dengan *e-billing*, wajib pajak akan memperoleh Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang kedudukannya sama dengan Surat Setoran Pajak (SSP).



Gambar 2.1 Halaman *Website E-Billing*

E-billing merupakan salah satu wujud reformasi administrasi perpajakan. *e-billing* adalah pembayaran pajak secara daring maupun melalui ATM dengan memasukkan kode *billing* yang akan diterima oleh wajib pajak sebagai kode transaksi yang berguna untuk memudahkan transaksi wajib pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik Pasal 1 angka 1, sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem Penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *biller* Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *billing system*; Pasal 1 angka 2, *billing system* adalah pembayaran elektronik dengan menggunakan kode *billing*; dan Pasal 1 angka 5, kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui *billing system* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *e-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik dengan menyertakan kode *billing* sebagai kode transaksi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Visrizamet dan Frinaldi (2022) mengatakan bahwa *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas keamanan transaksi juga meningkat ketika

menggunakan *E-billing system*. Ada beberapa tahapan dalam melakukan sistem *e-billing* yaitu:

1. Mendaftar melalui *website* <http://sse.pajak.go.id> untuk mendapatkan identitas pengguna (*user id*) dan *Personal Identification Number* (PIN);
2. Membuat kode *billing* dengan memasukkan identitas pengguna dan PIN untuk menginput setoran pajak. Ada ketentuan-ketentuan kode *billing* antara lain Kode *billing* berlaku dalam waktu 48 jam dari diterbitkannya kode *billing* dan setelah itu secara otomatis terhapus dan tidak bisa digunakan lagi dan Wajib Pajak bisa membuat kode *billing* baru lagi;
3. Membayar dengan menggunakan kode *e-billing* yang sudah diperoleh dan menyampaikannya kepada teller/pos atau memasukkan kode *billing* melalui ATM atau internet banking yang disediakan Bank Persepsi atau sarana lain yang disediakan misalnya autodebet;
4. Wajib Pajak menerima bukti pembayaran atas pembayaran pajak melalui pelaksanaan uji coba penerapan sistem *e-billing*. Bukti pembayaran untuk transaksi melalui teller akan diterima dalam bentuk dokumen. Jika melalui ATM akan diterima dalam bentuk struk ATM, dan jika melalui internet banking bukti pembayaran akan diterima dalam bentuk dokumen elektronik yang nantinya dapat di cetak oleh Wajib Pajak.

2.1.4.2 Dasar Hukum *e-billing*

Pemerintah dalam meluncurkan sistem *e-billing* ini memiliki sejumlah dasar hukum, yaitu:

1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 Tentang Tata Cara Pembayaran Dan Penyetoran Pajak
Peraturan Menteri Keuangan tentang cara pembayaran dan penyetoran pajak menjelaskan bahwa peraturan ini

berhubungan dengan jatuh tempo pelaporan dan penyetoran, serta pengangsuran dan penundaan pembayaran pajak.

2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 202/PMK.05/2018 Tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik

Peraturan Menteri Keuangan tentang sistem penerimaan negara secara elektronik menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan penyetoran penerimaan negara, terdapat penambahan agen penerimaan (*collecting agent*) berupa lembaga persepsi lainnya selain bank persepsi dan pos persepsi. Selain itu untuk memberikan kemudahan dalam pembuatan kode *billing* dan penyetoran penerimaan negara, terjadi penambahan sarana perekaman data transaksi penerimaan negara sebagai preferensi dalam pembuatan kode *Billing* sebagai tempat penyetoran pajak.

3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER.26/PJ/2017 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik

Peraturan Jenderal Pajak tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik menguraikan mengenai bentuk formulir surat setoran pajak nomor PER-38/PJ/2009 sebagaimana telah beberapa kali terakhir dengan peraturan direktur jenderal pajak Nomor PER-6/PJ/2016 dimana surat setoran pajak, pajak bumi dan bangunan tidak lagi dipergunakan dalam administrasi perpajakan.

4. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016 Tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik

Surat Edaran Direktur Jenderal ini dimaksudkan sebagai referensi teknis untuk penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik serta memberikan informasi mengenai

kanal-kanal pembuatan Kode *Billing* dan pembayarannya. Surat Edaran Direktur Jenderal ini bertujuan untuk memberikan panduan teknis tentang tugas dan kewajiban unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terkait penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu cara yang dijalankan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, fiscus pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Kusuma dan Yushita, 2017). Kualitas pelayanan pajak dinilai dengan kompetensi, keahlian maupun integritas yang baik. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk beberapa keadaan yaitu, penerapan sistem informasi yang berkualitas oleh DJP akan memberikan informasi yang berkualitas juga, sehingga memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak (Mahardika, 2015).

Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang berkompeten, prosedur perpajakan yang baik, sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Pajak yang nyaman, *hardskills* yang dimiliki oleh *frontliners* yang selalu *update* mengenai peraturan perpajakan terbaru, serta pegawai pajak yang memiliki *interpersonal* kualitas komunikasi yang baik dengan wajib pajak dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dapat menangani segala bentuk komplain, dan bentuk profesionalisme ketika memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan pajak adalah cara petugas pajak dalam memberikan bantuan untuk mengurus dan menyiapkan semua keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Pegawai pajak akan memberikan layanan yang terbaik dalam memikat simpati masyarakat, dengan demikian masyarakat akan sadar mengenai pentingnya melakukan kewajiban perpajakan. Sederhananya, kualitas pelayanan pajak merupakan sebuah situasi yang berkaitan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ/2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan mengharuskan peningkatan kualitas pelayanan pada kantor pajak yang mengupayakan kepuasan wajib pajak dalam hal persyaratan, prosedur layanan dan standar waktu layanan, serta pencantuman bebas biaya layanan pada setiap bagian di kantor pajak. Surat edaran ini diperkuat dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima Direktur Jenderal Pajak yang menjabarkan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka memantapkan harapan dan membangun kepercayaan *stakeholder* perpajakan. Karanta et al (2000) menekankan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat krusial dalam optimalisasi penerimaan pajak. Fitria dkk (2021) menyatakan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reability*)

Keandalan merupakan kapabilitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak dengan memberikan pemberian layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa melakukan kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan berhubungan dengan kesiapan dan kapabilitas aparat pajak untuk daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk menolong wajib pajak dalam memberikan respon terhadap permintaan mereka, serta memberitahukan kapan pelayanan diberikan dan memberikan pelayanan secara tepat. Dimensi ini memfokuskan pada kecekatan para fiscus pajak dalam menghadapi pengaduan/*complaint* yang dialami oleh wajib pajak. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang diberikan atau perhatian mereka terhadap masalah yang ada, dan meliputi fleksibilitas dan kapabilitas untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan perilaku aparat pajak yang memiliki kapabilitas untuk menumbuhkan rasa kepercayaan (*trust*) dan aman (*safe*) bagi wajib pajak serta kesopanan dan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) bermakna bahwa aparat pajak akan bersikap sopan dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani setiap pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak, serta dapat dipercaya yang dimiliki para staf perpajakan, bebas dari risiko dan keragu-raguan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian secara individual/personal yang diberikan instansi pajak pada diri wajib pajak agar ikut merasa memiliki tanggung jawab dalam membiayai pembangunan negara.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah bukti fisik yang berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, material, dan media komunikasi dalam pelayanan yang dimanfaatkan oleh aparat pajak. Jika dimensi ini

dinilai oleh masyarakat sudah baik, maka masyarakat akan merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan.

2.1.6 Sanksi Pajak

Sanksi adalah bentuk hukuman atas ketidakpatuhan atau ketidaktaatan terhadap peraturan yang berlaku. Sanksi tersebut merupakan konsekuensi atas suatu perbuatan menyimpang yang telah dilakukan. Sanksi pajak ialah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi/dituruti/ditaati. Selain itu pemberian sanksi juga dapat menjadi alat pencegahan agar wajib pajak patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2013). Di dalam suatu kebijakan, pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk dua tujuan, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum.

Mendidik yang artinya dikenakan sanksi hendak menjadi lebih baik dan memahami hak serta kewajibannya agar tidak akan melakukan kembali kesalahan yang sama. Tujuan yang kedua adalah menghukum agar pihak yang terkena hukuman menjadi jera dan tidak melakukan kesalahan yang sama. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak merupakan bentuk hukuman atas ketidakpatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, sanksi perpajakan harus dapat dipahami agar wajib pajak mengetahui hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam menjalankan kewajiban perpajakan supaya wajib pajak sendiri juga tidak dirugikan.

Sanksi dapat dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi maupun badan jika wajib pajak melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan dan patut dikenakan sanksi tanpa adanya toleransi dengan wajib pajak yang bersangkutan, maka wajib pajak dihukum sesuai dengan undang-undang perpajakan dan kebijakan perpajakan. Sanksi perpajakan akibat terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib

pajak terhadap peraturan dan norma perpajakan (Resmi, 2019). Sanksi pajak telah diatur di dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dengan adanya peraturan tersebut maka pemerintah memiliki dasar untuk menerapkan sanksi dengan tegas kepada wajib yang melanggar atau tidak patuh dalam membayar pajak.

Menurut Resmi (2019) sanksi perpajakan menjadi dua macam, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana, yaitu:

1. Sanksi Administratif

Sanksi administratif adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak berupa pemaksaan pembayaran atas kerugian negara akibat kurangnya jumlah nominal pajak yang harus dibayarkan dan ketidakpatuhan dalam membayar pajak kepada negara. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan terdapat tiga jenis sanksi, yaitu denda, bunga, dan kenaikan.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak berupa kurungan penjara yang mekanismenya didahului dengan persidangan untuk menetapkan salah atau tidaknya tindakan tersebut. Menurut ketentuan undang-undang perpajakan terdapat tiga jenis sanksi pidana, yaitu pidana kurungan, pidana penjara, dan denda pidana. Penerapan sanksi yang tegas dapat mendidik wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak karena apabila tidak membayar pajak dan terdeteksi oleh petugas pajak maka wajib pajak harus dijatuhkan hukuman berupa sanksi administratif dengan melakukan pembayaran ekstra yang besaran nominalnya bisa saja lebih besar dari apa yang harus dibayarkan sebelumnya. Selain itu pemberian hukuman yang besar dapat

meningkatkan kepatuhan pajak yang secara substansi juga dapat menekan tingkat penggelapan (Putra, 2020).

2.1.7 Pemahaman Perpajakan

Menurut Resmi (2019) pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengimplementasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memahami dan mengetahui tentang peraturan, undang-undang serta tata cara perpajakan, serta mengaplikasikannya pada kegiatan perpajakan termasuk pembayaran pajak, pelaporan SPT, dan lain sebagainya (Rahayu, 2010). Apabila individu sudah memahami dan mengerti mengenai perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Adiasa, 2013).

Pada umumnya wajib pajak hanya sekadar mengetahui peraturan perpajakan, tetapi tidak seutuhnya memahami arti yang terdapat di dalamnya. Sehingga mereka cenderung melalaikan peraturan tersebut dan tidak takut atas sanksi yang akan diterima. Namun, tidak sedikit juga di antara wajib pajak yang mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, tetapi mereka justru berupaya untuk mencari cara dalam melakukan penghindaran pajak.

Penyelesaian terhadap kasus tindak penghindaran pajak atau penggelapan adalah dengan melakukan sosialisasi Undang-Undang Perpajakan beserta sanksinya kepada para pelaku pelanggaran ketentuan pajak tersebut (Resmi, 2019). Hal ini ditunjang dengan adanya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 114/PJ./2005 tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan sebagai salah satu upaya pemerintah untuk mengedukasi dan mencerdaskan masyarakat tentang pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan. Dengan

sosialisasi tersebut, didambakan akan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan mereka untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Menurut Lazuardini dkk (2018) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan, maka semakin tinggi juga ketaatan wajib pajak orang pribadi. Raharjo dkk (2020) bahwa wajib pajak disarankan untuk meng-*update* pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, karena masih dijumpai wajib pajak yang kurang mengetahui kapan batas akhir waktu untuk melaporkan SPT sehingga wajib pajak dapat melaporkan SPT tepat pada waktu yang ditentukan.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Muslimah (2020) kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan pada wajib pajak yang sudah memenuhi seluruh kewajiban dan hak perpajakannya. Membayar pajak dalam rangka memberikan andil pada pembangunan saat ini dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Sistem perpajakan di Indonesia yang menggunakan *self assessment system* menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi aspek krusial. Proses dalam sistem ini menaruh kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Menurut Wulandari (2020), kepatuhan pajak memiliki dua sudut pengertian yang berbeda. Pertama, dari segi sederhana yaitu keterlibatan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kedua, dari segi komprehensif sikap rasa tanggung jawab seorang wajib pajak dan kesadaran sebagai warga negara. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Oleh karena itu, wajib pajak yang patuh adalah

wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Irawati dan Sari, 2019).

Menurut Fitria dkk (2021) kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan sebuah situasi dimana wajib pajak memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan dasar dan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Sedangkan, kepatuhan material merupakan sebuah situasi dimana wajib pajak memenuhi serta melaksanakan seluruh ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa dari Undang-Undang Perpajakan. Menurut (Erica, 2021), secara umum ada 4 (empat) indikator atas kepatuhan pajak, yaitu:

1. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan Wajib Pajak(WP) untuk dapat menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.
3. Kepatuhan atas penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh Wajib Pajak (WP).
4. Kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) atas pembayaran dari tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Tagihan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak (SKP).

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak menyatakan bahwa kriteria wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu pada saat penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk seluruh jenis pajak, kecuali sudah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Tidak pernah terkena hukuman karena telah melakukan tindak pidana pada bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan yang memadai dan dalam hal tersebut wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya dalam dua tahun terakhir telah diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiscal.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan untuk penelitian yang akan dilakukan:

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Variabel Terkait	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Febrianti dan Kurnia (2020)	Variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak dan variabel independen menggunakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan.	Penelitian ini menggunakan 100 sampel dengan menggunakan metode <i>simple random sampling</i> . Sampel yang diambil adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukomanunggal, Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer.	Hasil menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	Bahri dkk (2019)	Variabel dependen menggunakan	Penelitian ini menggunakan 100	Hasil penelitian ini menunjukkan

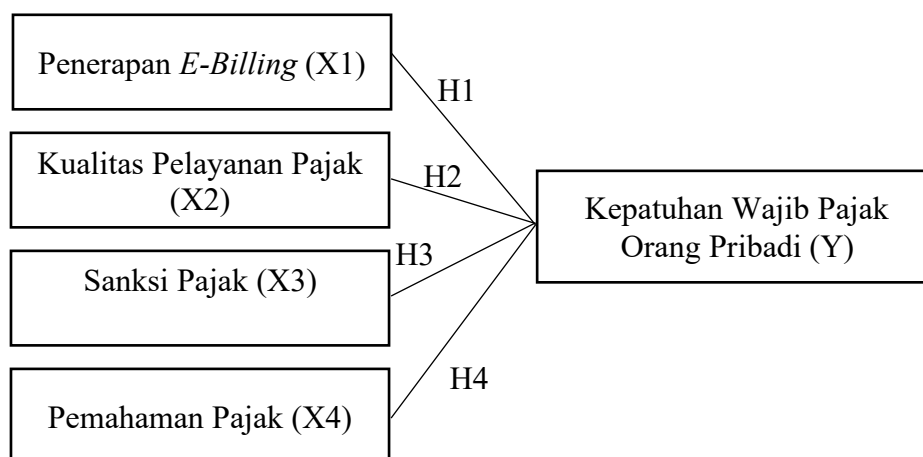
No.	Nama Peneliti	Variabel Terkait	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen menggunakan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan.	sampel dengan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Sampel yang diambil adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Banda Aceh	kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, jika dilihat secara parsial, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di area KPP Pratama Kota Banda Aceh.
3.	Sari dan Widyawati (2019)	Variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak dan variabel independen menggunakan penerapan sistem <i>e-billing</i> , serta variabel moderasi menggunakan pemahaman perpajakan	Penelitian ini menggunakan sampel 100 yang diambil menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Sampel yang diambil wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gudeng Surabaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>e-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pemahaman Perpajakan dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem <i>e-billing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak, selain memoderasi pemahaman perpajakan juga memperkuat pengaruh hubungan penerapan <i>e-billing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4.	Pebrina dan Hidayatulloh (2020)	Variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak dan variabel independent menggunakan	Penelitian ini menggunakan 64 sampel yang diambil menggunakan teknik <i>convience sampling</i> . Sampel yang diambil	Hasil dari penelitian ini adalah sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib

No.	Nama Peneliti	Variabel Terkait	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		penerapan <i>e-SPT</i> , pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan	adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) seluruh Indonesia. Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.	pajak. Sedangkan, penerapan <i>e-SPT</i> dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.
5.	Khodijah dkk (2021)	Variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak dan variabel independent menggunakan kualitas layanan fiskus, tarif pajak, dan sanksi perpajakan.	Penelitian ini menggunakan 100 sampel yang diambil menggunakan teknik <i>convenience sampling</i> . Sampel yang diambil adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bayoran Baru Tiga	Hasil dari penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6.	Novimilldwiningrum dan Hidajat (2022)	Variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan variabel independent menggunakan penerapan <i>e-filling</i> dan <i>e-billing</i> . Sedangkan variabel <i>moderating</i> dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan dan preferensi risiko.	Penelitian ini menggunakan 399 sampel yang diambil menggunakan teknik metode <i>non-probability sampling</i> dan teknik <i>convenience sampling</i> . Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif yang menggunakan data primer sebagai sumber datanya. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden.	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan <i>e-filling</i> dan <i>e-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan penerapan <i>e-filling</i> dan <i>e-billing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta preferensi risiko sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan penerapan <i>e-billing</i> dan <i>e-filling</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7.	I. M. W. Putra dkk (2021)	Variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib	Penelitian ini menggunakan 100 sampel yang menggunakan teknik	Hasil penelitian ini adalah variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan

No.	Nama Peneliti	Variabel Terkait	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		pajak Variabel independent menggunakan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, penerapan <i>e-billing</i>	<i>accidental sampling</i> . Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari data yang berasal dari KPP Pratama Badung Utara.	penerapan <i>e-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
8.	Fadilah dan Sapari (2021)	Variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak dan variabel independen menggunakan sistem <i>e-billing</i> , <i>e-filing</i> , dan sanksi perpajakan.	Penelitian ini menggunakan 50 sampel yang diambil menggunakan metode <i>accidental sampling</i> . Sampel yang diambil adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Surabaya Wonocolo.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>e-billing</i> dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang telah disusun, dan landasan teori, maka dapat digambarkan hubungan antara variabel-variabel penelitian, dalam sebuah kerangka penelitian berikut ini:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

2.4 Pengembang Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan sistem pembayaran pajak secara *online* dengan fitur *e-billing*. Modernisasi sistem administrasi layanan pajak yang diciptakan oleh pemerintah ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena pembayaran pajak dan pelaporan pajak dapat dilakukan lebih mudah, efisien, dan fleksibel. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya harus mengikuti kebijakan yang diterbitkan oleh Menteri Keuangan dan telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 Tentang Tata Cara Pembayaran Dan Penyetoran Pajak. Penerapan *e-billing* dengan kepatuhan wajib pajak didasari oleh teori atribusi dan teori *Technology Acceptance Model*.

Hubungan teori atribusi dengan penelitian ini adalah, persepsi atas pajak merupakan kesan yang dinikmati oleh masyarakat terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang baik akan membuat para wajib pajak memiliki kemauan dalam membayar pajak, sedangkan persepsi yang buruk akan berdampak sebaliknya. Penyebab utama wajib pajak enggan membayar pajak adalah kejadian masa lalu yang membentuk persepsi buruk masyarakat pada instansi perpajakan.

Teori atribusi merupakan teori yang membahas tentang penyebab perilaku seseorang atau diri sendiri yang nantinya akan membentuk suatu kesan. Atribusi adalah proses dalam menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Penerapan *e-billing* merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam pengambilan keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak.

Teori *technology acceptance model* (TAM) mengasumsikan tentang bagaimana individu sebagai pengguna teknologi dapat menerima dan menggunakan teknologi tersebut, sehingga tujuan pengguna dapat tercapai dengan adanya teknologi informasi. Hubungan teori *technology acceptance model* (TAM) dengan penelitian ini adalah wajib pajak akan menerima dan menggunakan *e-billing system* jika merasakan adanya kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat, sebaliknya kepatuhan wajib pajak akan menurun jika mereka beranggapan bahwa sistem ini tidak memiliki kegunaan dan manfaat.

Menurut penelitian Novimilddwiningrum dan Hidajat (2022) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif berarti semakin efektif penerapan *e-billing* maka kepatuhan pajak semakin meningkat.

Sebaliknya semakin rendah efektifitas penerapan *e-billing* maka kepatuhan wajib pajak semakin rendah. Berdasarkan landasan teori dan beberapa hasil penelitian diatas maka hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H1: Penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Fitria dkk, 2021). Pegawai pajak atau fiskus akan memberikan layanan yang optimal untuk mengambil simpati masyarakat, dengan demikian masyarakat akan menyadari pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan beberapa kondisi yaitu, sistem informasi yang diterapkan oleh DJP berkualitas akan memberikan informasi yang berkualitas pula, sehingga memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak (Mahardika, 2015).

Berdasarkan teori atribusi memiliki hubungan untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang memuaskan merupakan faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam

membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Chrisita dan Kurnia, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Febrianti dan Kurnia (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan atas hasil studi terdahulu, maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, dan kenaikan. Kemudian ada sanksi pidana yang berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara. Sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan yang berlaku. Semakin tinggi sanksi yang berlaku, maka wajib pajak diharapkan akan semakin peduli terhadap kewajiban perpajakannya (I Asfa dan Meiranto, 2017).

Berdasarkan teori atribusi berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Persepsi tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, sanksi perpajakan adalah penyebab

eksternal dalam teori atribusi yang memengaruhi persepsi seorang wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pidana berlaku ketika seseorang telah melanggar peraturan yang dibuat. Semakin besar kesalahan yang dilakukan, maka akan semakin besar pula sanksi yang akan diterima oleh pelanggar wajib pajak. Tujuan diberikannya sanksi adalah agar membentuk karakter wajib pajak untuk selalu patuh dan taat aturan serta undang-undang perpajakan yang berlaku. Sanksi yang berat diharapkan akan menjadi halangan untuk melakukan ketidakpatuhan, sehingga dengan diberlakukannya sanksi maka akan berkesan memaksa wajib pajak menjadi selalu patuh untuk menghindari sanksi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pebrina dan Hidayatulloh (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik sanksi tersebut diberlakukan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Berdasarkan atas hasil studi terdahulu, maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.4 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan adalah sebuah proses ketika wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan, undang-undang serta tata cara perpajakan, serta mengaplikasikannya pada kegiatan perpajakan (Adiasa, 2013). Pemahaman perpajakan berkaitan dengan memengaruhi kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak. Sebagian besar wajib pajak hanya sekadar mengetahui peraturan perpajakan tetapi tidak sepenuhnya memahami arti yang terkandung di dalamnya. Akibatnya mereka cenderung lalai terhadap peraturan

tersebut dan tidak takut terhadap sanksi yang akan diperoleh. Sedangkan, pada kenyataannya banyak juga wajib pajak yang memahami peraturan pajak tersebut tetapi mereka justru berusaha untuk mencari celah melakukan penghindaran pajak. Berdasarkan teori atribusi yang relevan dengan penelitian ini adalah menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman perpajakan merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Apabila seseorang telah memahami dan mengetahui mengenai perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat (Adiasa 2013). Oleh karena itu, pemahaman perpajakan dapat dikatakan sebagai salah satu faktor penentu dalam keberhasilan program-program pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Khodijah dkk (2021) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman perpajakannya, maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Raharjo dkk (2020) menyarankan bahwa wajib pajak harus lebih memperbaharui pengetahuannya dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, karena masih banyak ditemukan wajib pajak yang minim pengetahuan tentang kapan batas akhir untuk melaporkan SPT sehingga wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara tepat waktu.

H4: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya. Populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, (Handayani, 2020). Populasi dari penelitian ini, yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas yang berjumlah 300.740 wajib pajak orang pribadi.

3.2 Sampel

Sampel penelitian merupakan bagian dari total karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diteliti (Sugiyono, 2014). Teknik *sampling* merupakan cara pengambilan sampel yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian, yang pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua teknik yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2014).

Probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur populasi untuk dapat dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017). Peneliti menggunakan *simple random sampling* yang memudahkan pengambilan anggota sampel dengan dilakukan secara acak namun hasilnya representatif. *Simple random sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi secara acak dan tidak memperhatikan strata yang ada dalam populasi, setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

Adapun rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas Kesalahan

Perhitungan sampel dengan rumus di atas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{300.740}{1 + 300.740 (0,1)^2} = \frac{300.740}{3.008,4} = 99,9$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel pada penelitian ini sebanyak 99,9 sampel dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

Kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah :

- 1 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas
- 2 Wajib Pajak Orang Pribadi yang membayar pajaknya menggunakan *e-billing*
- 3 Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak
- 4 Wajib Pajak Orang Pribadi yang bersedia mengisi kuisisioner

3.3 Data Penelitian

3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer. Sumber data primer diperoleh dari membagikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Studi Kepustakaan

Menurut (Sugiyono, 2017) adanya landasan teori merupakan ciri penelitian menggunakan cara ilmiah untuk mendapatkan data. Dengan menggunakan studi kepustakaan, diperoleh teori, konsep atau generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan jawaban responden atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis (Sugiyono, 2017). Skala *likert* dapat digunakan dalam teknik pengumpulan data dengan kuesioner sebagai dasar untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden mengenai fenomena penelitian (Sugiyono, 2017). Pada skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, dan dijadikan tolak ukur untuk menyusun pernyataan atau pertanyaan. Berikut ini skala *likert* yang digunakan:

Tabel 3.1 Skala Pengukuran (Likert)

SKALA	KETERANGAN	SINGKATAN
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Netral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

Teknik penentuan menggunakan skor agar memudahkan peneliti memasukkan data informasi dari responden yang dilakukan pada tahap pengumpulan data.

3.4 Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen atau variabel yang timbul karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2015) . Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

3.4.2 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau penyebab timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2015) . Dalam penelitian ini variabel independen adalah Penerapan Sistem *e-Billing* (X₁), Kualitas Pelayanan Pajak (X₂), Sanksi Pajak (X₃), dan Pemahaman Perpajakan (X₄).

Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional

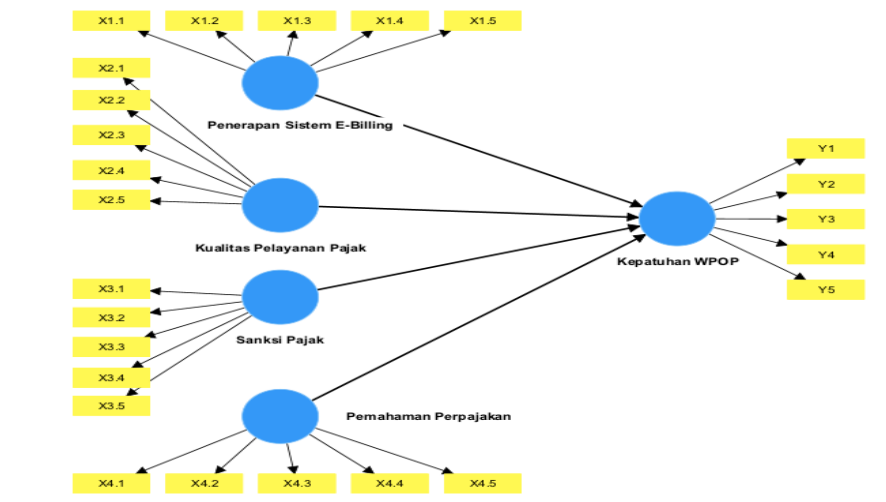
Variabel	Dimensi	Pernyataan	Referensi
Penerapan Sistem <i>e-Billing</i> (X ₁)	Kemudahan dalam proses pembayaran pajak	Penerapan sistem <i>e-billing</i> dapat memudahkan dan menyederhanakan Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak	N. W. Sari (2021)
		Sistem <i>e-billing</i> dapat mempermudah proses pembayaran pajak untuk pajak terutang secara lebih jelas dan terperinci.	
	Kemudahan dalam menggunakan sistem	Penggunaan sistem <i>e-billing</i> meminimalisir kesalahan dalam perhitungan pembayaran pajak Dengan adanya sistem <i>e-billing</i> maka wajib pajak dapat menghemat waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak	
	Mempercepat proses pembayaran pajak	Dengan sistem <i>e-billing</i> antrian di bank atau kantor pos akan sangat cepat berkurang karena <i>teller</i> tidak perlu lagi memasukkan data pembayaran pajak.	
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	<i>Realibility</i>	Semua Wajib Pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya.	Fitria dkk (2021)
	<i>Responsiveness</i>	Wajib Pajak terlihat puas terhadap petugas pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya.	

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Referensi
	<i>Assurance</i>	Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak.	
	<i>Empathy</i>	Perhatian khusus petugas pajak yang diberikan kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak.	
	<i>Tangibles</i>	Peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik.	
Sanksi Perpajakan (X ₃)	Sanksi diberikan untuk keterlambatan pembayaran pajak terutang	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan keterlambatan pembayaran.	Khodijah dkk (2021) Mulyati dan Ismanto (2021)
	Penerapan sanksi harus sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.	
	Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan WP dalam membayar pajak.	Sanksi pajak yang tegas dan jelas mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak. Sanksi Perpajakan memberikan efek jera kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.	
	Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak	Sanksi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.	
Pemahaman Perpajakan (X ₄)	Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan	WPOP mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku di Indonesia.	Khodijah dkk (2021)
	Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.	WPOP paham mengenai sistem perpajakan <i>self assessment system</i> (menghitung, membayar, dan melapor sendiri).	
		WPOP mengetahui cara pendaftaran dan memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak.	
	Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.	WPOP mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara yang terbesar dan digunakan untuk pembiayaan negara.	
WPOP paham dan mengetahui hak serta kewajibannya.			
Kepatuhan Wajib Pajak WPOP (Y)	Kepatuhan wajib pajak (WP) dalam mendaftarkan diri	WPOP selalu menyampaikan dan mendaftarkan pajak saya di KPP terdekat	Erica (2021)
	Kepatuhan Wajib	WPOP selalu tepat waktu dalam	

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Referensi
	Pajak (WP) untuk dapat menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.	membayar pajak	
	Kepatuhan atas penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh Wajib Pajak (WP).	WPOP tidak memanipulasi data perpajakan untuk menghindari jumlah pajak terutang yang besar.	
		WPOP menyetorkan dan melaporkan pajak secara benar dan sesuai dengan pajak terutang yang sebenar-benarnya	
	Kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) atas pembayaran dari tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Tagihan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak (SKP).	WPOP bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya	

3.5 Konstruk Diagram Jalur

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh penerapan sistem *e-billing*, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan sebagai variabel bebas (*variabel independent*) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel terikat (*variabel dependent*).



Gambar 3.1 Model Diagram Jalur

Keterangan:



: Variabel



: Indikator



: Tanda Penghubung

Keterangan huruf:

- X1 : Variabel Independen (Penerapan Sistem *e-billing*)
- X2 : Variabel Independen (Kualitas Pelayanan Pajak)
- X3 : Variabel Independen (Sanksi Pajak)
- X4 : Variabel Independen (Pemahaman Perpajakan)
- X1.1 : Indikator kemudahan dalam proses pembayaran pajak
- X1.2 : Indikator kemudahan dalam proses pembayaran pajak
- X1.3 : Indikator kemudahan dalam menggunakan sistem
- X1.4 : Indikator kemudahan dalam menggunakan sistem
- X1.5 : Indikator mempercepat proses pembayaran pajak
- X2.1 : Indikator *reliability*
- X2.2 : Indikator *responsiveness*
- X2.3 : Indikator *assurance*
- X2.4 : Indikator *empathy*
- X2.5 : Indikator *tangibles*
- X3.1 : Indikator sanksi diberikan untuk keterlambatan pembayaran pajak terutang
- X3.2 : Indikator penerapan sanksi harus sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan
- X3.3 : Indikator sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan WP dalam membayar pajak

- X3.4 : Indikator sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan WP dalam membayar pajak
- X3.5 : Indikator sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak
- X4.1 : Indikator pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- X4.2 : Indikator pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- X4.3 : Indikator pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- X4.4 : Indikator pengetahuan mengenai fungsi perpajakan
- X4.5 : Indikator pengetahuan mengenai fungsi perpajakan
- Y1.1 : Indikator kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- Y1.2 : Indikator kepatuhan wajib pajak untuk dapat menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat waktu
- Y1.3 : Indikator kepatuhan atas penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh wajib pajak
- Y1.4 : Indikator kepatuhan atas penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh wajib pajak
- Y1.5 : Indikator kepatuhan dari wajib pajak atas pembayaran dari tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Tagihan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak (SKP)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*.

Menurut Ramadiani (2010) SEM adalah singkatan dari model persamaan struktural (*structural equation model*) yang merupakan generasi kedua teknik analisis *multivariate* yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *nonrecursive* untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai suatu model. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan smartPLS sebagai perangkat lunaknya. PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan berdasarkan *variance* atau *component-based structural equation modeling*.

Analisis PLS tidak perlu memenuhi asumsi jumlah sampel yang besar, data harus terdistribusi secara normal *multivariate*, indikator harus berbentuk reflektif, dan harus memenuhi kondisi *determinacy*. Menurut Abdillah dan Hartono (2015) PLS adalah salah satu model statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan permasalahan struktural yang melibatkan banyak variabel atau konstruk banyak ketika ukuran sampel penelitian kecil, adanya data hilang atau *missing values* dan multikolinieritas. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak mendasarkan berbagai asumsi (Ghozali, 2011).

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat analisis yang tepat dalam penelitian ini karena PLS mampu mempertimbangkan semua arah koefisien secara bersamaan yang memungkinkan analisis langsung, tidak langsung, dan berhubungan palsu yang tidak dimiliki oleh analisis regresi. Selain itu, Data dalam analisis PLS tidak harus memiliki distribusi normal karena PLS menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. Selain terkait dengan normalitas data, dengan dilakukannya *bootstrapping* maka PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel.

3.6.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Menurut Abdillah dan Hartono (2015) *Outer model* atau model pengukuran menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya. *Outer model* merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran. *Outer model* digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Hal ini berguna untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur dan konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau konsistensi responded dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Sugiyono (2015) uji validitas kuesioner dapat dinyatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dapat digunakan sebagai perantara untuk mengungkapkan dan mengetahui sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

1. *Convergent Validity*, model pengukuran dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara item score/indikator dengan score konstraknya yang dihitung dengan menggunakan PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima (Ghozali dan Latan, 2015).
2. *Discriminant Validity*, validitas diskriminan berdasarkan dua metode, yaitu *Fornell lacker*, dengan membandingkan *square roots* atas AVE dengan *vertical laten*, dan metode

cross-loading menyatakan bahwa semua item harus lebih besar dari konstruk lainnya (Abdillah & Hartono, 2015)

3.6.1.2 Teknik Pengujian Realibilitas Kuesioner

Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0,70 (Ghozali dan Latan, 2015).

3.6.2 Pengukuran Struktur Model (*Inner Model*)

Menurut Abdillah dan Hartono (2015) *Inner model* atau model struktural menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang dibangun berdasarkan substansi teori. *Inner model* merupakan *model structural* untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Dalam penelitian ini penulis menggunakan literatur akuntansi manajemen dengan mengukur *Coefficient Of Determination* (R^2) dan *Path Coefficient* (β).

3.6.2.1 *Coefficient of Determination* (R^2)

Menurut Ghozali (2011) *Coefficient Of Determination* (R^2) *Coefficient Of Determination* (R^2) digunakan untuk menguji tingkat keterkaitan antara variabel dependen dan variabel independen dengan melihat besarnya koefisien determinasi (adjusted R-square). Koefisiendeterminasi (R^2) mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi independent.

3.6.2.2 *Path Coefficient* (β)

Pada pengujian *path coefficient* (β) dilakukan untuk meyakinkan bahwa hubungan antar konstruk kuat. Pengujian ini dijalankan dengan memakai *bootstrapping*. Instrumen ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana dampak satu variabel pada variabel lainnya. Pengujian ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa koneksi antar konstruk/variabel memiliki kekuatan yang signifikan. Tingkat signifikansi bisa dilihat dari nilai koefisien jalur. Nilai *path coefficient* berkisar antara +1 dan -1; semakin mendekati +1, maka hubungan semakin kuat dan jika semakin mendekati -1, maka hubungan tersebut bersifat negatif (Ghozali & Latan, 2015).

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%. Menurut Abdillah dan Hartono (2015) pada uji hipotesis dengan tingkat kepercayaan 5%, dan dengan nilai koefisien jalur yang diukur oleh statistik T harus $\geq 1,985$, maka hipotesis alternatif dapat dianggap didukung.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data penelitian dan pembahasan hasil penelitian, maka selanjutnya dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan sistem *e-billing* memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena wajib pajak menilai bahwa dengan diterapkannya sistem *e-billing* dapat mempermudah dan memberikan manfaat kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena direktorat jenderal pajak khususnya di KPP Pratama Bandung Cicadas telah menyediakan *help desk* untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak mengenai kesulitan/ketidaktahuan yang mereka hadapi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga para wajib pajak merasa sangat terbantu atas pelayanan tersebut.
3. Sanksi Pajak memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena sanksi merupakan salah satu alat ukur untuk menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi yang tepat dan sesuai peraturan berlaku yang membuat jera terhadap wajib pajak yang mengalami keterlambatan pembayaran pajak. Sehingga sanksi yang tegas menjadi halangan untuk melakukan ketidakpatuhan, maka dengan diberlakukannya sanksi akan berkesan memaksa wajib pajak agar selalu patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4. Pemahaman Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat kepatuhan wajib pajak ditentukan dari seberapa pahamnya wajib pajak mengikuti peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu, wajib pajak menilai bahwa pemahaman perpajakan akan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan untuk terus patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam rangka memajukan kemakmuran nasional serta pembangunan.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan sistem *e-billing*, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan nilai *original sampel* tertinggi terdapat pada variabel kualitas pelayanan pajak, yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara dominan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh instansi terhadap wajib pajak. Nilai *original sampel* terendah terdapat pada variabel penerapan sistem *e-billing*. Secara keseluruhan variabel bebas yang digunakan pada penelitian memberikan sumbangsih pengaruh sebesar 65.1 % terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya memakai data hasil dari kuisioner. Pengukuran data menggunakan data kuisioner memiliki sejumlah kekurangan diantaranya responden tidak dapat memberikan penjelasan lebih lanjut karena jawaban terbatas pada hal-hal yang ditanyakan saja, serta jumlah responden penelitian yang tidak cukup besar.

5.4 Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan penelitian yang telah di ajukan, maka dapat diajukan saran penelitian sebagai berikut:

1. Bagi WPOP disarankan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai ketentuan dan tata cara umum perpajakan, *self assessment*

system, serta hal-hal yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

2. Bagi Direktorat Jenderal pajak diharapkan dapat selalu meningkatkan pelayanan *platform digital* untuk mempermudah proses kegiatan administrasi perpajakan karena indonesia menganut *self assesment system*, yaitu wajib pajak diharuskan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Kemudian untuk DJP diharapkan untuk dapat memperpanjang kebijakan insentif pajak karena dengan diadakannya kebijakan tersebut dapat meringankan wajib pajak berupa pembebasan pajak, pengurangan beban pajak, penurunan tarif dalam melaksanakan kewajibannya sehingga dengan adanya insentif pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak akan berdampak pada meningkatnya *tax ratio*.
3. Bagi KPP Pratama Bandung Cicadas diharapkan ketika terdapat wajib pajak yang baru mendaftarkan diri hendaknya petugas *help desk* di tempat pelayanan terpadu mampu menjelaskan secara *detail* dan rinci tentang apa saja yang menjadi kewajibannya tersebut mengenai peraturan, tata cara perpajakan, termasuk cara melaporkan, menghitung, dan membayar pajak sampai wajib pajak tersebut benar-benar memahami hak dan kewajibannya.
4. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperluas variabel penelitian yang dianggap memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, misalnya variabel digitalisasi administrasi perpajakan dan variabel yang menunjang *self assesment system* yang menggunakan *platform digital* selain sistem *e-billing*, yaitu sistem *e-filling*, *e-SPT*, *e-Form*, dan *e-registration*. Selain itu, diharapkan untuk dapat memperluas dan memperbanyak jumlah responden sehingga tingkat hasil penelitian akan semakin baik dan dapat digeneralisir.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, dan Jogiyanto Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Adiasa, Nirawan. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal* 2 (3): 345–52.
- Bahri, Saiful, Yossi Diantimala, dan MSA Majid. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam* 4 (2): 318–34.
- Chin W, Marcoulides G. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Formula Modeling. *Advances in Hospitality and Leisure* 8 (2) (January 1998): 5.
- Chrisita, Leagustina, dan Kurnia. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1–20.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13 (3): 319–39.
- Efriyenty, Dian. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam.” *Jurnal Akrab Juara*.
- Erica, Denny. 2021. “Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara* 3 (1): 129–38.
- Fadilah, Khusnul, dan Sapari. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, E-Filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9 (5): 1–15.
- Febrianti, Nur Dwita, dan Kurnia. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan terhadap Wajib Pajak. *Ilmu dan Riset Akuntansi* 9: 1–17.
- Fitria, Adinda Elfon, Yaya Sonjaya, dan Muhammad Ridhwansyah Pasolo. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19).

Accounting Journal Universitas Yapis Papua 2 (2): 72–87.

- Ghozali, Imam. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, dan Hengky Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handyani, Ririn. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Heider, Fritz. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations. The Psychology of Interpersonal Trust*. New York: Wiley.
- I Asfa, Esti Rizqiana, dan Wahyu Meiranto. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Esti. *Diponegoro Journal Of Accounting* 6: 1–13.
- Irawati, Wiwit, dan Arum Kumala Sari. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Barelang* 3: 104–14.
- Karanta, Maria, Håkan Malmer, Ingrid Munck, dan Gunnar Olsson. (2000) . A Citizen’s Perspective on Public Sector Performance and Service Delivery : Progress in Measurement and Modelling of Data from a Swedish Taxpayer Survey Paper. *National Institute Economic Review*, 1–19.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP– 114/PJ./2005 tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan*. (2005). Direktur Jenderal Pajak. 2005. <https://peraturanpajak.com/2018/01/26/keputusan-direktur-jenderal-pajak-nomor-kep-114-pj-2005/>.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. (2000). Menteri Keuangan Republik Indonesia. www.ortax.org.
- Khodijah, Siti, Harry Barli, dan Wiwit Irawati. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)* 4 (2): 183.
- Kusuma, Kartika Candra, dan Amanita Novi Yushita. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi* 5 (3).
- Lazuardini, Evi Rahmawati, Hj. Jeni Susyanti, dan Achmad Agus Priyono. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *e – Jurnal Riset Manajemen Unisma*, 25–34.
- Mahardika, I Gusti Ngurah Puta. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap

Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Masruroh, Siti, dan Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting 2* (2009): 1–15.

Mulyati, Yetti, dan Juli Ismanto. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia) 4* (2): 139–55.

Muslimah, Intan Nurul. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*.

Novimilldwiningrum, H, dan S Hidajat. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Perpajakan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surabaya Sawahan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi 13* (01): 158–79.

Pebrina, Rizky, dan Amir Hidayatulloh. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis 17* (1): 1–8.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2014 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik.
<https://www.proscg.com/content/rule/174/per-26pj2014-tentang-sistem-pembayaran-pajak-secara-elektronik->.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER.26/PJ/2017 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. (2017). https://www.pajakku.com/tax-guide/11543/per_dirjen_pjk/per-26/pj/2017.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 202/PMK.05/2018 Tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik. (2018). *Peraturan Menteri Keuangan.*
<https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2018/202~PMK.05~2018Per.pdf>.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 Tentang Tata Cara Pembayaran Dan Penyetoran Pajak. (2014). *Peraturan Menteri Keuangan,* 98.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/121991/pmk-no-242pmk032014>.

Purwanto, Antonius. (2021). Kota Bandung: Jantung ‘Parijs van Java’ di Tatar Sunda. <https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/daerah/kota-bandung-jantung-parijs-van-java-di-tatar-sunda>.

- Putra, Afuan Fajrian. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 1–12.
- Putra, I Made Widnata, I Nyoman Kusuma AMP, dan I Made Sudiartana. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Billing Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Jurnal Kharisma* 3 (1): 117–27.
- Raharjo, Nabilla Karlinda, Majidah Majidah, dan Kurnia Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Di Kpp Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 7: 671–86.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Graha Ilmu*. Yogyakarta.
- Ramadiani, Ramadiani. (2010). Structural Equation Model Untuk Analisis Multivariate Menggunakan LISREL. *Informatika Mulawarman : Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer* 5 (1): 14–18.
- Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan Teori & Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Ganis Anta, dan Dini Widyawati. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Moderasi Pemahaman Perpajakan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 8 (2).
- Sari, Nense Wulan. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya* 1 (1): 47–59.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. A. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016 Tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. (2016). https://www.pajakku.com/tax-guide/11098/SE_DIRJEN_PJK/SE-11/PJ/2016.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ./2008 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan. (2008). *Direktur Jenderal Pajak*. <https://perpajakan-id.ddtc.co.id/sumber-hukum/peraturan-pusat/surat-edaran-direktur-jenderal-pajak-se-55pj-2008>.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima Direktur Jenderal Pajak. (2011). *Direktur Jenderal Pajak*.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-

Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39916/uu-no-28-tahun-2007>.

UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38763/uu-no-28-tahun-2009>.

Visrizamet, Seftrini, dan Aldri Frinaldi. (2022). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 4: 131–37.

Wulandari, Retno. (2020). “Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Business and Banking* 10 (1): 169–79.