



**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN
PENGUNAAN *E-FILLING*, *E-BILLING*, *E-FAKTUR* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

IRA SUSANTI

NPM: 21701082265

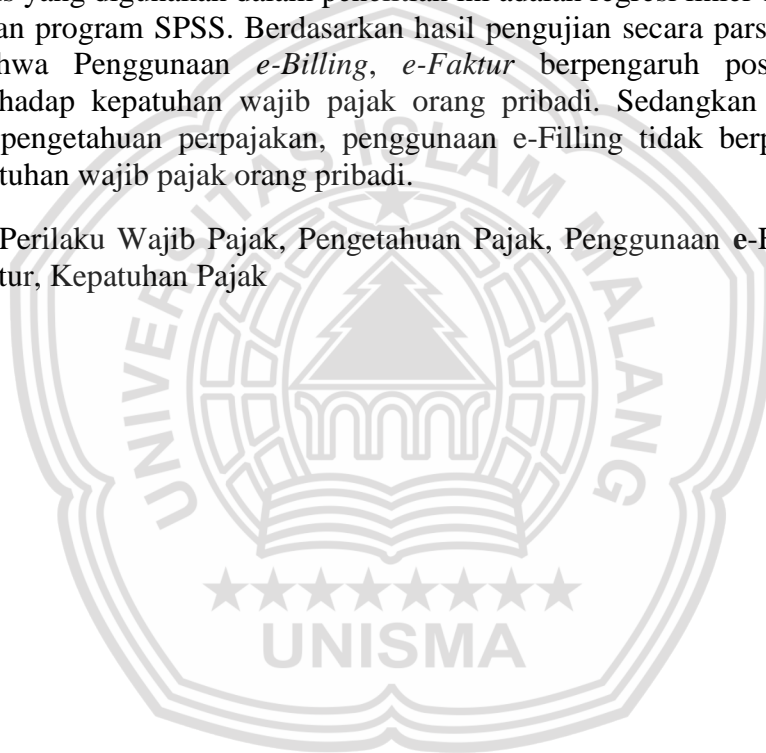


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN AKUNTANSI
2021**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan perilaku wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penggunaan *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode slovin yang menghasilkan 99 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dapat diketahui bahwa Penggunaan *e-Billing*, *e-Faktur* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan perilaku wajib pajak, pengetahuan perpajakan, penggunaan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

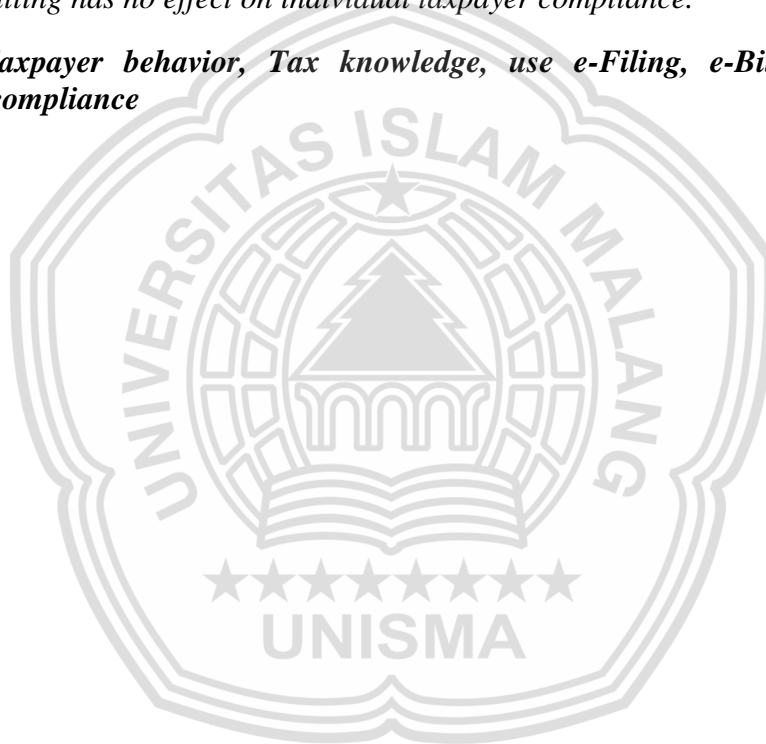
Kata kunci: Perilaku Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Penggunaan *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Faktur*, Kepatuhan Pajak



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer behavior, tax knowledge, and the use of e-Filing, e-Billing, e-Faktur on taxpayer compliance at KPP Pratama South Malang. This research is a quantitative research using primary data. The population in this study were all individual taxpayers registered at KPP Pratama South Malang. The sample size in this study was determined using the slovin method which resulted in 99 respondents. The sampling method used in this study is convenience sampling. Data collection in this study was carried out by distributing questionnaires to individual taxpayers at KPP Pratama South Malang. The analytical technique used in this research is multiple linear regression with the help of SPSS program. Based on the partial test results, it can be seen that the use of e-Billing, e-Faktur has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. while the behavior of taxpayers, tax knowledge, the use of e-Filing has no effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer behavior, Tax knowledge, use e-Filing, e-Billing, e-Faktur, Tax compliance*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan suatu negara tidak lepas dari sektor penerimaan pajak, lewat penerimaan pajak membantu negara untuk membiayai pengeluaran maupun pembangunan, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Dari uang pajak memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat, contohnya: pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, puskesmas, kantor polisi dan lain-lain.

Maka dari itu pajak mempunyai fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara). Disini peran masyarakat yang sadar akan pajak menjadi sangat penting, agar meningkatkan penerimaan di sektor pajak. Namun, kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam perpajakan masih minim, padahal yang merasakan fasilitas dari uang pajak tersebut adalah wajib pajak itu sendiri. Menteri Keuangan mengajak para mahasiswa dalam menyebarluaskan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya pajak serta menjadi pembayar pajak yang patuh setelah memasuki dunia kerja. Rangkaian kegiatan pajak berturut ini merupakan

bagian dari upaya Ditjen Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat melalui inklusi kesadaran pajak dalam pendidikan formal. Bekerjasama dengan Kemendikbud dan Kemenristek Dikti, Ditjen Pajak telah mengembangkan materi literasi pajak termasuk bahan ajar yang bisa diunduh di micro site edukasi.pajak.go.id.

Menurut Setiyaji dan Amir (2005) dalam Agustiningsih (2016), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong wajib pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku.

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Imeda, 2014). Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu dengan melakukan reformasi terkait perpajakan salah satunya pada administrasi perpajakan dengan teknologi berbasis elektronik. Menurut keputusan yang di keluarkan oleh Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 yaitu peluncuran sistem *e-Filling* dapat memudahkan Wajib Pajak. Sistem *e-Filling* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara online dengan menggunakan media internet (Budiarto, 2016) . Sistem ini dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan para wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya. Sistem ini bersifat pribadi dan cuma-cuma, artinya pelaporan pajak dapat dilakukan tanpa melalui pihak lain dan tidak ada biaya apapun yang dikenakan atasnya. Sedangkan pada sistem *e-Billing*, menurut Direktur Jenderal Pajak per – 26/Pj/2014 Tentang pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik secara resmi diluncurkan produk *e-billing*. *E- Billing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan sistem pembayaran pajak elektronik dengan cara pembuatan kode *billing* atau ID *billing* terlebih dahulu. *Billing System* merupakan Sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual.

E-Faktur (*Faktur* pajak berbentuk elektronik) adalah *faktur* pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronika yang ditentukan dan atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan peraturan direktur jenderal pajak nomor PER/41/PJ/2015 tentang pengamanan transaksi elektronik layanan pajak online. Untuk mendukung adanya terbitan aplikasi terbaru untuk mempermudah dalam membayar pajak maka perilaku wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan harus berkesinambungan. Sehingga munculnya teori TAM adalah salah satu teori tentang penerapan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh (Davis, 1989).

Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Davis (1989) menyatakan TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) adalah sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan

(*perceived ease of use*) adalah sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

E-filing merupakan sistem pelaporan atau penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan melalui sistem online yang *real time*. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak tersebut adalah salah satu bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan diterapkannya teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat jelas dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan.

Penggunaan *e-filling* juga dapat mengurangi beban proses administrasi pelaporan pajak menggunakan kertas seiring mengingat dampak lingkungan dari pemakaian kertas. Dengan adanya reformasi tersebut, kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan SPT juga memudahkan dan memberi manfaat bagi direktorat jenderal pajak dalam pengelolaan pajak. Sistem ini perlu dukungan semua pihak secara berkelanjutan agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan selaras dengan terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Dengan banyaknya kemudahan yang di

dapat dengan menggunakan *e-filing* diharapkan kepatuhan pelaporan pajak dari masing-masing pajak dapat meningkat. Tingkat kemudahan dalam menggunakan *e-filing* masing-masing wajib pajak tentu saja berbeda-beda. Hal ini tergantung dari tindakan, penilaian atau cara pandang mereka tentang kemudahan yang diperoleh dalam menggunakan *e-filing*.

Pratama (2008) mengungkapkan penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas pengguna kaitannya dengan aktivitas perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya untuk selalu memberi pelayanan yang optimal kepada Wajib Pajak di dalam pelayanannya. Untuk memudahkan wajib pajak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, Direktorat Jenderal Pajak mempunyai inovasi perubahan dalam sistem pembayaran dan pelaporan pajak. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sekaligus modernisasi sistem

perpajakan yaitu diluncurkannya sistem *e-filling*, *e-billing*, dan *e-faktur*.

Meskipun sistem *e-Filling* dan *e-Billing* ini diciptakan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan SPT, namun pada kenyataannya bahwa masih ada wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas ini dikarenakan kurangnya pemahaman dalam ilmu perpajakan. Setiap warga Negara yang telah mendaftar menjadi Wajib Pajak dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap telah paham mengenai peraturan perpajakan. Menurut (Fitriani 2017), masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham atau mengerti dengan peraturan pajak yang berlaku. Kurang pemahannya Wajib Pajak dengan peraturan perpajakan mengakibatkan minimnya keinginan untuk melaksanakan kegiatan perpajakannya, sehingga berdampak pada Penerimaan Negara.

Seorang Wajib Pajak harus mengerti atau paham tentang peraturan perpajakan misalkan tentang Undang-Undang Perpajakan, cara melaporkan SPT maupun cara membayar pajak secara tepat waktu. Sehingga, Wajib Pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakannya jika telah paham atau mengerti dengan peraturan perpajakan tersebut. Kepatuhan perpajakan merupakan sejauh mana wajib pajak taat dalam menjalankan ketentuan perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Richard (2018) menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena adanya penghindaran pajak, kurangnya sosialisasi perpajakan, dan pelaporan pajak yang tidak sesuai dengan realisasinya (Richard, 2018). Rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut, salah satunya berasal dari masyarakat Kota Bandung yang hanya mencapai 48% pada tahun 2017. Total wajib pajak (WP) yang mencapai 750.000 orang, hanya 600.000 wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan dari jumlah penyampaian SPT tersebut, hanya 360.000 atau 60% yang membayar pajak. Jadi dari total wajib pajak, ada sekitar 390.000 atau sekitar 52% yang tidak melakukan kewajibannya membayar pajak (Fauzan, 2017).

Menurut Yulianawati (2011), pengetahuan perpajakan adalah proses pembelajaran terhadap perubahan sikap dan perilaku wajib pajak agar dapat mengetahui dan memahami perpajakan dengan benar. Masyarakat kurang mengerti mengenai pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal itu mungkin diakibatkan oleh kurangnya sosialisasi yang akan berdampak pada rendahnya pengetahuan perpajakan. Sehingga masyarakat enggan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah (Khasanah, 2016).

Diana (2013:7) Perilaku wajib pajak harus ditingkatkan agar dapat menumbuhkan kesadaran kepada masyarakat akan tepatnya membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penitng dalam penarikan pajak tersebut. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak tersebut antara lain asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. .

Rahayu, (2017:193) Kepatuhan perpajakan merupakan sejauh mana wajib pajak taat dalam menjalankan ketentuan perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Saat ini kepatuhan perpajakan di Indonesia masih sangat rendah hal ini dapat dilihat dari rasio kepatuhan penyampaian SPT PPh (Surat Pembertitahuan Pajak Penghasilan) wajib pajak orang pribadi (OP) dari Tahun 2012-2016 yang tersaji dalam tabel 1.1. berikut ini:

Tabel 1.1. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak OP yang Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT Wajib Pajak OP	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak OP
1.	2012	16.632.890	8.740.817	52.55%
2.	2013	16.589.939	9.420.488	56.78%
3.	2014	17.191.797	10.299.590	59.91%
4.	2015	16.975.024	10.291.198	60.63%
5.	2016	18.950.301	11.555.472	60.98%

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (2012-2016)

Berdasarkan tabel 1 mengenai rasio kepatuhan penyampaian SPT PPh yang terdapat dalam laporan Tahunan Direktorat Jendral Pajak Tahun 2012-2016 menunjukkan rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dilihat dari adanya kesenjangan yang cukup jauh antara jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar wajib SPT dengan realisasi SPT wajib pajak orang pribadi dari tahun 2012-2016. Semakin baik pengetahuan wajib pajak yang dipelajari masyarakat mengenai perpajakan, akan menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak dan menyampaikan SPT. Pengetahuan pajak merupakan kemampuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

Arsono, (2018) menyatakan bahwa direktorat jendral pajak senantiasa berusaha memaksimalkan pelayanan agar dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk melaksanakan tata tertib sebagai wajib pajak. Dengan adanya *e-filling*, *e-billing*, dan *e-faktur* akan mempermudah para wajib pajak dalam menyampaikan SPT dan pemberitahuan perpanjangan SPT secara elektronik dengan teknologi yang semakin canggih. *E-filling* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui internet pada website Direktorat jendral pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT elektronik

atau *application service provider (ASP)*. (Peraturan Direktorat jenderal pajak nomor PER-1/PJ/2014).

E-billing adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller Direktorat jenderal pajak dan pasal 1 angka 2, *billing system* adalah metode pembayaran elektronik menerapkan *billing system* dengan menggunakan kode *billing*, dan pasal 1 angka 5, kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak. (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 pasal 1 angka 1). Penerapan sistem *e-faktur* adalah bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT PPN kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan diterapkan sistem *e-faktur* memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dilihat dari penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Bandura (1997) dalam Jatmiko (2006) bahwa seseorang akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak tersebut memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya, dalam kaitannya dengan *e-faktur*, wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya jika lewat pengamatan dan

pengalaman langsungnya, sistem tersebut dapat memberikan banyak manfaat dan mudah digunakan.

Maka hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perilaku wajib pajak, pengetahuan pajak, serta penggunaan *e-filling*, *e-billing* dan *e-faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang dapat dilihat dengan jelas bahwa penelitian sebelumnya hanya menerapkan sistem *e-filling*, *e-billing* dan *e-faktur* terhadap objek Kantor Pelayanan Pajak,

Sedangkan penelitian yang saya angkat lebih banyak menggunakan beberapa variabel dependen dan kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat jika tingkat perhitungan dan memperhitungkan ketepatan menyeter juga meningkat, serta pengisian dan pemasukkan Surat Pemberitahuan (Gunarso, 2016). Sehingga dengan melihat perilaku wajib pajak, pengetahuan pajak, dan penggunaan *e-filling*, *e-billing* dan *e-faktur* terhadap objek Kantor Pelayanan Pajak karena perilaku wajib pajak akan meningkatkan kesadaran untuk membayar pajak jika wajib pajak mempelajari pengetahuan akan pentingnya membayar pajak, serta dengan meningkatkan pengetahuan pajak maka wajib pajak akan lebih memahami aplikasi sistem pajak yang telah dikeluarkan

pemerintah agar dapat mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan laporan SPT kepada kantor pelayanan pajak. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Malang Selatan.

Alasanya peneliti memilih objek tersebut adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam perilaku wajib pajak, pengetahuan pajak dan mengaplikasikan sistem *e-filling*, *e-billing* dan e-faktur khususnya di daerah malang yang wajib pajaknya terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Maka judul dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Perilaku Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Penggunaan *E-Filling*, *E-Billing* Dan *E-Faktur* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh perilaku wajib pajak, pengetahuan pajak dan penggunaan *E-Filling*, *E-Billing* dan *E-Faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Bagaimana pengaruh penggunaan *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Bagaimana pengaruh penggunaan *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak?

6. Bagaimana pengaruh penggunaan *E-Faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh perilaku wajib pajak, pengetahuan pajak dan penggunaan *E-Filling*, *E-Billing* dan *E-Faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui penggunaan *E-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk mengetahui penggunaan *E-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Untuk mengetahui penggunaan *E-faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
 - a) Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan Indonesia. Terutama dalam mata kuliah akuntansi pajak & Praktikum, perpajakan & Praktikum yang telah ditempuh oleh mahasiswa yang dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan ruang baca yang

memberikan manfaat lainya bagi pihak-pihak yang berkepentingan. serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Perilaku Wajib Pajak, pengetahuan pajak, dan penggunaan *e-filling*, *e-billing*, *e-faktur* terhadap kepatuhan wajib.

2. Secara praktis.

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh perilaku wajib pajak, pengetahuan pajak dan penggunaan *e-filling*, *e-billing* *e-faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga Direktorat Jenderal Pajak dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi dan sistem penggunaan informasi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

b. Bagi kantor pelayanan pajak KPP Pratama Malang Utara

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui dengan perilaku sebagai wajib pajak, pengetahuan pajak dan dengan menerapkan sistem *E-filling*, *E-billing* dan *E-faktur* yang akan dapat memberikan kontribusi kepada direktorat jenderal pajak (DJP) sebagai bahan pertimbangan dalam praktik sistem informasi dalam mengembangkan tekologi informasi.

c. Pihak lain (Umum)

Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak, dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan sebagai bahan dan informasi terhadap masalah dan tempat yang sama dengan kajian yang lebih mendalam untuk meningkatkan perilaku wajib pajak, pengetahuan pajak, dan penggunaan *E-filling*, *E-billing* dan *E-faktur*.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Perilaku Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Penggunaan *E-Filling*, *E-Billing*, *E-Faktur* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda karena variabel X lebih dari 1. Berdasarkan hasil analisis dan tujuan serta rumusan masalah dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel perilaku wajib pajak, pengetahuan pajak, penggunaan *E-Filling*, *E-Billing*, dan *E-Faktur* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel perilaku wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan *E-Filling* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan *E-Billing* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan *E-Faktur* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2. Keterbatasan

Dalam Penelitian ini juga terdapat beberapa keterbatasan yang dirasakan oleh peneliti, diantaranya:

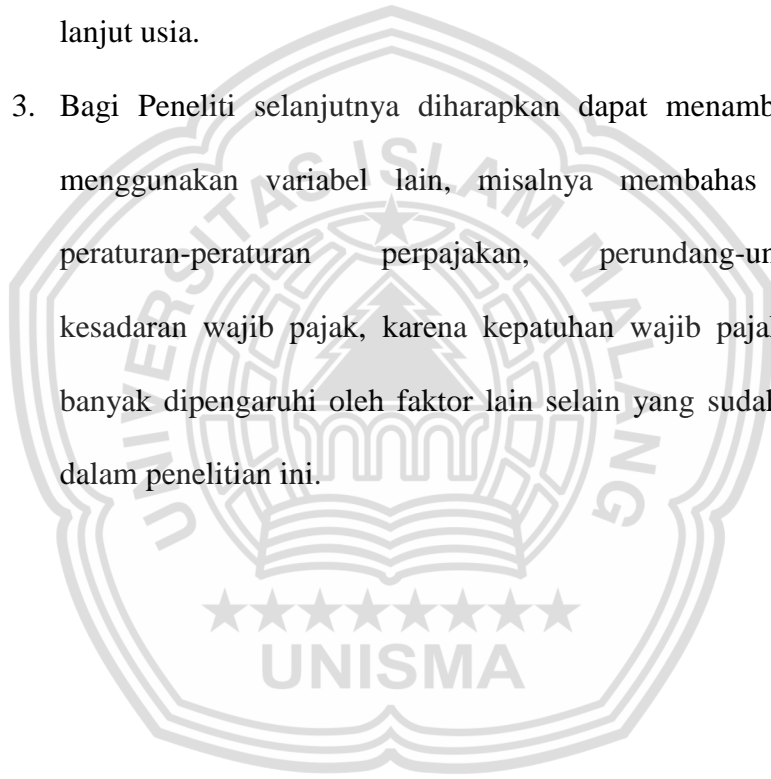
1. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode slovin dengan tingkat kesalahan 10%, yang hanya menggunakan sampel sebanyak 99 responden.
2. Dalam proses pengumpulan data, responden yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan banyak kurang memahami akan teknologi, serta kurang pengetahuan mengenai perpajakan. Sehingga proses pengumpulan datanya dilakukan secara langsung dan langsung didampingi oleh si peneliti.
3. Penelitian ini menggunakan 5 Variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu Pengaruh Perilaku Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Penggunaan *E-Filling*, *E-Billing*, dan *E-Faktur*.

5.3. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Peneliti mengharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan lebih banyak sampel untuk dapat memperoleh hasil yang lebih besar daei penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini.

2. Peneliti harap untuk penelitian selanjutnya, ketika sedang melakukan penelitian dimohon untuk memberikan sosialisasi atau penjelasan terlebih dahulu sebelum melakukan cara pengisian kuesioner, memberikan pendampingan saat responden sulit mengisi kuesioner dan memahami pertanyaan, maka si peneliti akan menjelaskan lebih secara detail kepada responden. Melihat kondisi responden yang kebanyakn sudah lanjut usia.
3. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah atau menggunakan variabel lain, misalnya membahas tentang peraturan-peraturan perpajakan, perundang-undangan, kesadaran wajib pajak, karena kepatuhan wajib pajak masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain selain yang sudah diteliti dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. (2016). *Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dalam Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta* (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi UNY).
- Anggarini, L. P. I., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). *Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(1), 48-61.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Azwar, Saifuddin. (2007). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Bilson, Simamora. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Budiarto, Astrid. 2016. *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning
- Cooper, Donald R. dan Pamela, S. Schindler. (2006). *Metode Riset Bisnis, Volume 1*. PT. Media Global Edukasi Jakarta. *Edisi Tujuh*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Davis, F.S. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*. *MIS Quarterly* Vol. 13, No. 3, h 319-339. University of Minnesota. Minnesota.
- Diana, S. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Fauzan. (2017). Retrieved Oktober 5, 2018, *from Tingkat Kepatuhan Bayar Pajak di Bandung Baru 48% Melalui Website Koran Sindo*.
- Fitriani, E. 2017. "Belum Paham Pajak Jadi Alasan Banyak Pengusaha Belum Miliki NPWP." *TribunSolo.com*. <http://solo.tribunnews.com/2017/11/16/belum-paham-pajak-jadi-alasan-banyak-pengusaha-belum-miliki-npwp>.
- Ghozali, Imam. (2011). *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. (2013). “ *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.”
- Gunarso, P. (2016). *Efektivitas Manajemen E-System Dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT (E-Filling)*.
- Hadyan, D. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Kabupaten Pandeglang*.
- Handayani, K. R. (2016). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating*.
- Imelda, B., & Haryanto, H. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis)
- Jannah, I.N. 2017. *Pengaruh Dimensi Konsekuensi Religiusitas Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Dalam Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Kabupaten Boyolali)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta
- Kartini, Dwi Aprilia (2016). *Pengaruh Persepsi dan Perilaku Wajib Pajak atas Penerapan Efiling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu*. Tesis. Universitas Brawijaya Malang
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang *Peluncuran e-Filling Dapat Memudahkan Wajib Pajak*.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 tentang *Pembayaran Pajak yang dilakukan secara Elektronik*.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-41/PJ/2015 tentang *Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online*.
- Khasanah, S. N. (2016). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013*.
- Kiswara, D. (2016). *Pengaruh Penerapan E-Filing dan Peran Account Representative*

Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak.
E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol. 15, No. 1, ISSN
2302-8556, Hal: 23.

- Mairani, H. (2016). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sistem E-Filling*, Sebagai Variabel Intervening (Doctoral Dissertation, UII).
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Mukhlis, (2015). *The Role Of Taxation Education On Taxation Knowledge And Its Effect On Tax Fairner As Well As Tax Compliance On Handicraft Smes Sectors In Indonesia*.
- Putri, M. M. (2018). *Skripsi Retrieved From Pengaruh E-Filling, E-Billing, Dan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Pradnyana, (2019). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Pendidikan Denpasar.
- Pratama, Agustyan. 2008. *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari, R. (2018). *Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal
- Redae, R. B. (2016). *Tax Payers'knowledge And Tax Compliance Behavior In Ethiopia: A Study Of Tigray State*.
- Richard, T. (2018). *Kepala Kanwil Ditjen Pajak Jabar I Sebut Kepatuhan Pajak Masyarakat Masih Rendah*.
- Said, Saida & Aslindah. 2018. *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP*

Pratama Makassar Selatan). “Atestasi Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Saung, D. P. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*.
- Sugiyono,. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Suhadi. (2017). *Pengaruh E-Filling, E-Billing, Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-Kabupaten Kudus*. Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan Vol. 1, No. 1.
- Susanti. (2018). *Analisis Penerapan e- Filing sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama pandeglang*. Jurnal
- Wilyono, Adrianto Sugiarto. (2008). *Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online Dan Real Time*.
www.pajak.go.id
- Yulianawati, P. H. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*.