

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT PENGGUNAAN *E-FILING* DAN E-BUPOT, SERTA KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana**

**Pada Program Studi Akuntansi**



**Disusun Oleh:**

**Muhammad Nurcholis Faturahman**

**112031275**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

## TUGAS AKHIR

### SKRIPSI

#### PENGARUH PERSEPSI MANFAAT PENGGUNAAN *E-FILING* DAN *E-BUPOT*, SERTA KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MUHAMMAD NURCHOLIS FATURAHMAN**

Nomor Induk Mahasiswa: 112031275

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 26 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.)



**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing

Rusmawan Wahyu Anggoro, Dr., MSA., Ak., CA.

Penguji

Atika Jauharia Harta, Dr., M.Si., Ak., CA.

Yogyakarta, 26 Juni 2024  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Pajak merupakan sumber pendapatan penting bagi negara untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak secara tepat waktu adalah kunci optimalisasi penerimaan pajak. Pajak berperan signifikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pemerintah rutin meninjau dan memperbarui undang-undang pajak. Untuk meningkatkan penerimaan, serta meningkatkan pemahaman wajib pajak melalui sosialisasi dan layanan fiskal, termasuk sistem *e-filing* dan e-bupot. Upaya ini bertujuan meningkatkan pelayanan dan penerimaan pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manfaat penggunaan *e-filing* dan e-bupot serta kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode sampling dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* dan menggunakan 161 responden dalam penelitian ini. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner dan data diuji dengan SPSS 22. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa penggunaan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penggunaan e-bupot tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *E-filing*, e-bupot, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak.

## ABSTRACT

*Taxes are an essential source of revenue for the state to finance development and public services. Taxpayer compliance in reporting and paying taxes on time is key to optimizing tax revenue. Taxes play a significant role in the State Budget (APBN). The government regularly reviews and updates tax laws to increase revenue and improve taxpayer understanding through outreach and fiscal services, including e-filing and e-bupot systems. These efforts aim to enhance tax services and revenue. The purpose of this study is to determine the effect of the benefits of using e-filing and e-bupot, and also the quality of tax services on individual taxpayer compliance. The sampling method was carried out using purposive sampling, involving 161 respondents in this study. Primary data collection was conducted using a questionnaire method and the data was tested with SPSS 22. The results of this study show that the use of e-filing and the quality of tax services have a positive and significant effect on taxpayer compliance, whereas the use of e-bupot does not affect taxpayer compliance.*

*Keywords: E-filing, e-bupot, quality of tax services, taxpayer compliance.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan serta membayar pajaknya secara tepat waktu dan benar merupakan kunci utama dalam optimalisasi penerimaan pajak. Pembangunan yang dilakukan di negara ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduknya, dengan sumber pendapatan yaitu salah satunya berasal dari pajak.

Untuk mencapai target pajak, penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, pemerintah telah menerapkan *Self Assesment System*, yang menggantikan *Official Assesment System*. *Self assesment system* mencakup berbagai jenis pajak seperti PPh, PPN, PPnBM, PBB, Bea materai dan pajak kendaraan bermotor (Novianto et al., 2022). Dalam sistem ini, wajib pajak harus memahami tata cara melaporkan pajaknya, terutama wajib pajak badan yang harus menggunakan pembukuan (Harto, 2016). Pemerintah memberikan stimulus ekonomi dengan membebaskan pajak bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah selama pandemi Covid-19. Namun, manfaatnya hanya berlaku bagi yang mengajukan. Kebijakan ini seharusnya dimanfaatkan untuk sosialisasi kepada wajib pajak agar mereka paham akan kewajiban perpajakan dan mendapatkan insentif yang diberikan pemerintah. Sosialisasi ini juga menunjukkan perhatian pemerintah bagi kesulitan yang dihadapi pelaku usaha kecil dalam pandemi (Wujarso et al., 2020).

Oleh sebab itu pemerintah mengenalkan sistem *e-filing* kepada masyarakat. *E-filing* adalah layanan pengisian serta pengiriman surat pemberitahuan wajib pajak secara elektronik melalui sistem online langsung ke Direktorat Jenderal Pajak

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

melalui internet, baik melalui situs web resmi mereka atau melalui penyedia jasa aplikasi yang disetujui. Dengan adopsi sistem pembayaran secara daring melalui *e-filing*, yang diharapkan dapat membagikan kenyamanan serta mempermudah wajib pajak sebab bisa dicoba kapan serta di mana saja, untuk mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan agar proses penghitungan, pengisian, serta pengiriman surat pemberitahuan tahunan.

Salah satu kelemahan dari sistem *self assessment* adalah kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan. Mereka mungkin mengalami kesulitan dalam melakukan proses perincian, pelunasan, dan pelaporan yang benar. Hal tersebut bisa menyebabkan kesalahan dalam penentuan jumlah pajak yang harus dibayarkan, bahkan berpotensi menyebabkan tunggakan pajak. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah ini, pemeriksaan dan penagihan pajak juga dilakukan sebagai langkah tambahan (Maulida, 2023).

Kemudahan penggunaan e-filing adalah tentang betapa mudahnya wajib pajak menggunakan sistem tersebut. Sistem yang efisien akan membuat penggunaannya lebih mudah tanpa memerlukan banyak usaha (Intan Adestya, 2020).

Selain e-filing, pemerintah juga menyediakan e-bupot unifikasi. E-bupot unifikasi adalah versi terbaru dari e-bupot 23/26 yang hanya menyediakan pemotongan PPh pasal 23 dan 26. Berdasarkan Pasal 12 Peraturan DJP Nomor PER-04/PJ/2017, DJP telah mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Nomor KEP – 178/PJ/2017 yang menetapkan wajib pajak yang harus mengajukan lampiran bukti pemotongan serta mengajukan surat pemberitahuan tahunan Pajak Penghasilan Pasal 23 dan 26 melalui sistem pelaksanaan e-Bupot unifikasi.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kerangka Teori**

#### **TAM (Technology Acceptance Model)**

TAM, yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1986, adalah modifikasi dari TRA yang spesifik untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Tujuannya ialah memberikan penjelasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan komputer secara umum, mencakup berbagai teknologi komputasi pengguna akhir serta beragam pengguna, sambil tetap sederhana dan didukung secara teoritis. Fokus TAM ialah agar memahami bagaimana faktor eksternal secara langsung dapat mempengaruhi keyakinan, sikap, serta niat internal pengguna. Model ini dibangun dengan mengidentifikasi beberapa variabel dasar berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai aspek kognitif dan afektif dari penerimaan komputer, dengan TRA digunakan sebagai kerangka teoritis. Beberapa penyesuaian dilakukan berdasarkan tujuan TAM, didukung oleh teori dan bukti yang ada (Davis et al., 1989).

#### **Persepsi Manfaat**

Menurut Davis, (1989) manfaat yang dimaksud adalah sejauh mana pengguna ketika menggunakan suatu sistem tersebut akan berdampak pada peningkatan kinerja.

#### **Teori Pelayanan Publik**

Menurut Emilia, (2019) Pelayanan adalah aksi atau manfaat yang diberikan dari pihak yang satu kepada pihak lain, dan pada prinsipnya bersifat abstrak dan tidak menyatakan kepemilikan barang atau produk fisik.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Teori Pemahaman Pajak

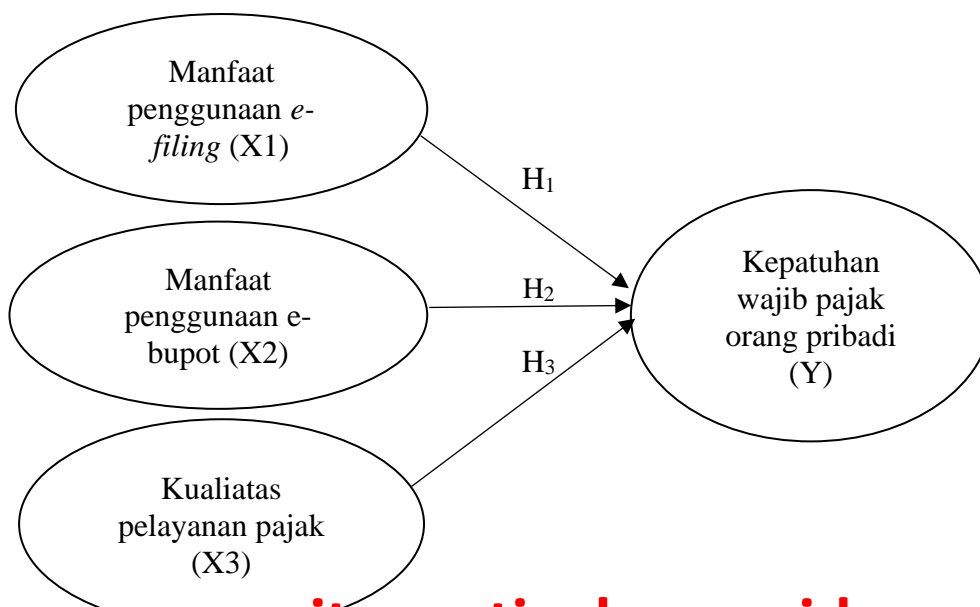
Pemahaman wajib pajak bagi peraturan perpajakan dianggap sebagai faktor internal yang berpotensi memengaruhi cara mereka memandang dan mengambil keputusan terkait tingkat kepatuhan perpajakan. Dalam konteks ini, pemahaman ini memainkan peran penting dalam memengaruhi persepsi wajib pajak tentang pentingnya mematuhi kewajiban perpajakan (Masruroh & Zulaikha, 2013).

## Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Hertati, (2021) Pajak memiliki peran krusial dalam pembangunan negara, karena berperan sebagai sumber pendanaan untuk berbagai pengeluaran publik yang beragam. Fungsi pajak yang penting adalah sebagai sumber pendapatan domestik merujuk kepada ketentuan hukum yang telah diberlakukan, dan sumber dana tersebut digunakan sesuai aturan untuk membiayai belanja pemerintah.

## Kerangka pemikiran

Dari uraian sebelumnya, dapat disusun sebuah kerangka konseptual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, yang dapat dijelaskan pada gambar 2.1 berikut ini:





# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## METODOLOGI PENELITIAN

### Uji Reliabilitas dan Validitas

#### Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikira relevan terhadap variabel riset bila nilai cronbachs alpha menggapai 0,6 ataupun lebih. Bila skala dalam kuesioner teruji relevan, perihal ini bisa tingkatkan keyakinan terhadap validitas hasil penelitian.

#### Uji Validitas

Instrumen pengukuran dianggap valid jika dapat mengukur variabel yang dimaksud dengan akurasi yang diharapkan (Nur & Bambang, 2002).

#### Pengujian Hipotesis

Proses pengujian hipotesis bertujuan agar peneliti memperoleh bukti yang mendukung hipotesis alternatif, dalam kasus ini  $H_A: p > 0.50$ . Dengan kata lain, tujuan pengujian hipotesis adalah untuk menolak hipotesis nol (Nur & Bambang, 2002).

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penggunaan <i>e-filing</i>	161	1.13	5.00	4.5388	0.66464
Penggunaan e-bupot	161	2.00	5.00	4.5863	0.63758
Kualitas pelayanan pajak	161	2.38	5.00	4.5986	0.62091
Kepatuhan wajib pajak	161	2.00	5.00	4.6273	0.60789
Valid N (listwise)	161				

### Hasil Deskriptif Statistik

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan tabel 4.1 dari hasil deskriptif statistik di atas, dapat dijabarkan informasi sebagai berikut:

1. Pada Variabel penggunaan *e-filing* nilai yang paling rendah didapatkan yaitu 1,13 dan yang paling tinggi yaitu 5. Mayoritas responden menjawab sangat setuju atas pertanyaan ini karena nilai rata-rata sebesar 4,5388 yang mendekati 5. Namun terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju yang ditunjukkan dengan nilai minimum 1.13.
2. Pada Variabel penggunaan e-bupot nilai terendah yaitu 2 dan yang paling tinggi yaitu 5. Mayoritas responden menjawab sangat setuju karena nilai rata-rata yang didapatkan sebesar 4,5863 yang mendekati 5. Namun ada juga responden yang menjawab tidak setuju yang ditunjukkan nilai minimum 2.
3. Pada variabel kualitas pelayanan pajak nilai terendah yaitu 2,38 dan tertinggi adalah 5. Mayoritas responden menjawab sangat setuju seperti yang terlihat pada nilai rata-rata yaitu sebesar 4,5986 yang mendekati 5. Namun ada juga responden yang menjawab tidak setuju yang ditunjukkan nilai minimum 2,38.
4. Pada variabel kepatuhan wajib pajak nilai paling rendah yang didapatkan yaitu 2,00 dan yang paling tinggi yaitu 5. Mayoritas responden menjawab sangat setuju karena terlihat nilai rata rata sebesar 4,6273. Tetapi ada juga responden yang menjawab tidak setuju dengan memberikan nilai 2 yang dipaparkan pada tabel.

## Uji Validitas dan Reliabilitas

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Penggunaan E-filing (X1)	X1.1	0.797	0.1543	Valid
	X1.2	0.769	0.1543	Valid
	X1.3	0.809	0.1543	Valid
	X1.4	0.797	0.1543	Valid
	X1.5	0.729	0.1543	Valid
	X1.6	0.739	0.1543	Valid
	X1.7	0.777	0.1543	Valid
	X1.8	0.803	0.1543	Valid
Penggunaan E-bupot (X2)	X2.1	0.843	0.1543	Valid
	X2.2	0.745	0.1543	Valid
	X2.3	0.808	0.1543	Valid
	X2.4	0.822	0.1543	Valid
	X2.5	0.846	0.1543	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	X3.1	0.728	0.1543	Valid
	X3.2	0.776	0.1543	Valid
	X3.3	0.777	0.1543	Valid
	X3.4	0.784	0.1543	Valid
	X3.5	0.773	0.1543	Valid
	X3.6	0.819	0.1543	Valid
	X3.7	0.815	0.1543	Valid
	X3.8	0.767	0.1543	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0.654	0.1543	Valid
	Y2	0.741	0.1543	Valid
	Y3	0.699	0.1543	Valid
	Y4	0.693	0.1543	Valid
	Y5	0.591	0.1543	Valid

**Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas**

Berdasarkan data uji validitas pada tabel 4.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan penelitian ini valid, karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

## Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
----------	------------------	------------

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penggunaan <i>E-filing</i>	0.906	Reliabel
Penggunaan E-bupot	0.870	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0.907	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.695	Reliabel

**Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 4.3 di atas, Cronbach alpha untuk setiap variabel lebih besar dari 0,60 atau 6%. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa responden konsisten dalam menjawab semua pertanyaan.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		161	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000	
	Std. Deviation	1.47004644	
Most Extreme Differences	Absolute	0.104	
	Positive	0.070	
	Negative	-0.104	
Test Statistic		0.104	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.084 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.077
		Upper Bound	0.091

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas**

Dari tabel 4.4 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa model berdistribusi normal dikarenakan menunjukkan signifikansi 0,61 lebih besar dari 0,05.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Uji Heteroskedastisitas

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.509 <sup>a</sup>	0.260	0.231	3.24986

a. Predictors: (Constant), X2X3, X1\_Kuadrat, X3\_Kuadrat, X2\_Kuadrat, X1X3, X1X2

b. Dependent Variable: U2T

Tabel 4. 4 Hasil uji Heteroskedastisitas

Chi Square hitung:  $N \cdot R^2$  square ( $161 \cdot 0.260 = 42$ )

Chi square tabel: 55,758 (Df = 40, *Cronbach alpha* = 0,05)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas berdasarkan dari uji white yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa data tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dikarenakan chi square hitung < chi square tabel ( $42 < 55,758$ ).

## Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.997	1.193		6.706	0.000		
X1	0.165	0.044	0.334	3.765	0.000	0.392	2.548
X2	0.152	0.079	0.192	1.930	0.055	0.312	3.210
X3	0.154	0.040	0.291	3.890	0.000	0.552	1.812

a. Dependent Variable: Y

Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dikarenakan hasil nilai VIF yang diperoleh dari penggunaan *e-filing* (X1) sebesar 2,548 dan nilai *tolerance* sebesar 0,392, VIF dari variabel penggunaan e-bupot (X2)

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sebesar 3,210 dan nilai tolerance sebesar 0,312, dan VIF dari variabel kualitas pelayanan pajak (X3) sebesar 1,812 serta nilai *tolerance* sebesar 0,552 memperoleh nilai  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $< 1$ .

## Analisis Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.997	1.193		6.706	0.000
Penggunaan <i>e-filing</i>	0.165	0.044	0.334	3.765	0.000
Penggunaan e-bupot	0.152	0.079	0.192	1.930	0.055
Kualitas pelayanan pajak	0.154	0.040	0.291	3.890	0.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

**Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diperoleh model regresi:

$$Y = 7,997 + 0,165X_1 + 0,152X_2 + 0,154X_3$$

Model persamaan regresi di atas dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien penggunaan *e-filing* sebesar 0,165 dan bernilai positif yang berarti jika semakin tinggi pengguna *e-filing* yang digunakan oleh wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
2. Nilai koefisien penggunaan e-bupot sebesar 0,152 dan bernilai positif berarti semakin tinggi pengguna e-bupot yang digunakan oleh wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Nilai koefisien kualitas pelayanan pajak sebesar 0,154 dan bernilai positif berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang dimiliki kantor pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut.

## Pengujian Model dan Hipotesis

### Uji Statistik F

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	345.464	3	115.155	55.538	0.000 <sup>b</sup>
Residual	325.530	157	2.073		
Total	670.994	160			

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan pajak, Penggunaan *e-filing*, Penggunaan e-bupot

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistif F**

Berdasarkan hasil uji statistik f dari tabel 4.6 menunjukkan model penelitian ini layak dikarenakan nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 5\%$  (0,05) dan nilai f hitung 55,538 lebih besar dari nilai f tabel 2,66 sehingga dapat disimpulkan bahwa variasi penggunaan *e-filing*, penggunaan e-bupot dan kualitas pelayanan pajak dapat menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1	0.718 <sup>a</sup>	0.515	0.506	1.43994
---	--------------------	-------	-------	---------

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan pajak, Penggunaan *e-filing*, Penggunaan e-bupot

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Berdasarkan dari tabel 4.7 di atas diperoleh nilai *r square* yaitu 0,515 ini mengindikasikan penggunaan *e-filing*, penggunaan e-bupot, dan kualitas pelayanan pajak dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 51,5% Sedangkan 48,5% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar dari variabel yang telah diteliti.

## **Uji Statistik T**

Pengujian t (test) pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS 22 untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hipotesis penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **Pengujian t hitung**

#### **Pengujian pada variabel penggunaan *e-filing***

Berdasarkan hasil uji t, variabel penggunaan *e-filing* memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien bernilai positif. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **Pengujian pada variabel penggunaan e-bupot**

Hipotesis kedua tidak terdukung berdasarkan hasil uji yang menunjukkan nilai signifikansi  $0,055 > 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan e-bupot tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **Pengujian pada variabel kualitas pelayanan pajak**



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hipotesis ketiga terdukung berdasarkan hasil uji yang menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan koefisien bernilai positif. Hal ini menyatakan bahwa penggunaan e-bupot berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## Hasil Diskusi dan Pembahasan

### **Pengaruh manfaat penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga semakin banyak pengguna dan semakin mudahnya informasi yang didapat mengenai *e-filing* dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak serta kebijakan DJP untuk menggunakan *e-filing* mendapat respon positif dari masyarakat dikarenakan mudah digunakan, dapat dipahami serta wajib pajak dapat memperoleh manfaat dari penggunaan *e-filing* agar proses penyampaian SPT tahunan berjalan dengan lancar. Dengan diberlakukannya *e-filing* maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak hal tersebut dapat dilihat dari persentase pengguna *e-filing* meningkat di tahun 2022 sebesar 28.4%. Lingkungan yang akademis dan *tax center* juga berperan dalam meningkatkan pengguna *e-filing* karena mudahnya mendapatkan informasi terkait *e-filing* untuk segera melaporkan SPT tahunan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Maulana & Marismiati, 2021) dan (Handayani & Setianigrum, 2022) yang menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Pengaruh manfaat penggunaan e-bupot terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan e-bupot tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal tersebut menyatakan bahwa semakin banyak pengguna e-bupot maka belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Yunus, 2022), yang menunjukkan bahwa penerapan e-bupot tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## **Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini membuktikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kantor pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang transparan dalam proses penegakan hukum memberikan kepastian hukum bagi wajib pajak sehingga mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dengan lebih baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian- penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Cindy & Yenni, 2013), (Kusuma & Yushita, 2017) dan (Tambunan, 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil dari penelitian manfaat penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa Informasi yang mudah diterima oleh wajib pajak mengenai *e-filing* dapat membuat wajib pajak semakin sering menggunakan *e-filing* sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Penerimaan informasi yang tepat dan mudah mengenai *e-filing* serta banyaknya manfaat yang diperoleh ketika menggunakan *e-filing* dapat membuat wajib pajak lebih banyak menerapkan *e-filing* yang membuat kepatuhan wajib pajak meningkat.

Mengenai e-bupot, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan manfaat penggunaan e-bupot tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal yang mungkin perlu dilakukan pemerintah untuk mencapai peningkatan kepatuhan melalui e-bupot yaitu melakukan pendekatan yang lebih komprehensif yang mencakup perbaikan infrastruktur, peningkatan edukasi mengenai manfaat yang dapat diperoleh ketika menggunakan e-bupot, dan reformasi kebijakan perpajakan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak yang menunjukkan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan kualitas yang diberikan oleh kantor pajak yang memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi suatu tolak ukur wajib pajak dalam menaati peraturan perpajakan. Wajib pajak dapat memahami sanksi dan informasi yang cukup mengenai pelaporan perpajakan sehingga membuat kepatuhan wajib pajak meningkat. Dengan didukungnya oleh hasil penelitian yang menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan yang dihadapi selama melakukan penelitian antara lain:

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Peneliti ingin menambahkan sampel responden dengan sebanyak-banyaknya tetapi dikarenakan kurangnya koneksi sehingga peneliti hanya mampu mengumpulkan 161 responden. Dengan hanya 161 responden, sampel mungkin tidak cukup besar untuk mewakili populasi yang lebih luas secara akurat. Jumlah responden yang terbatas dapat memperbesar kemungkinan adanya bias dalam respon, terutama jika responden yang didapatkan tidak sepenuhnya acak dan representatif.

## Saran

Berikut saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan lebih baik dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

1. Meningkatkan ukuran sampel responden agar hasil penelitian lebih akurat dan lebih komprehensif.
2. Menambahkan pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan manfaat yang diperoleh wajib pajak setelah penggunaan *e-filing* dan *e-bupot*.
3. Menambah variabel independen agar mengetahui variabel lainnya yang mungkin dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2018). *STATISTIKA DESKRIPTIF PLUS UNTUK EKONOMI DAN BISNIS* (2nd ed.). UPP STIM YKPN.
- Amirullah. (2021). Populasi dan Sampel. In *Bayumedia Publisihing Malang*.
- Anak Agung Gede Eka Subama Putra, Mahyuni, L. P., & Putra, A. A. M. S. (2021). Menakar Penerimaan Wajib Pajak atas e-Bupot dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(02), 1–15. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.12>
- Anggraeni, R. (2015). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 20(1), 44–52.
- Anwar, S., & Simanjutak, R. T. (2021). Moderating Effect of the Internet Understanding on the Relationship between the *E-Filing* and E-Billing with Individual Taxpayer Compliance. *Public Management and Accounting Review*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.61656/pmar.v2i1.61>
- Chairani, H., & Farina, K. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Serta Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Umkm. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 71–84. <https://doi.org/10.38204/jrak.v7i2.545>
- Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus , sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1, 51.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. Management Information Systems Research Center, University of Minnesota is collaborating with JSTOR to digitize, preserve and extend access to MIS Quarterly.
- Dinda Emilia. (2019). *Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*. 19.
- Djaja, H. D. H., & Mulyani, S. D. (2020). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Dki Jakarta Dengan E-Filling Sebagai Variabel Moderasi. *Kocenin Serial Konferensi ...*, 1(1), 1–11. <http://publikasi.kocenin.com/index.php/pakar/article/view/71>

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Dyah, B., & Agustinus, B. (2018). VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN. In *Penerbit Mitra Wacana Media*. Mitra Wacana Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Handayani, H. rahayu, & Setianigrum, T. D. (2022). PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENERAPAN E-FILLING, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI KPP PRATAMA CIMANGGIS. *Universitas Pamulang*, 5(3), 801–809.
- Hertati, L. (2021). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 59–70. <https://doi.org/10.38204/jrak.v7i2.560>
- Idly, D. Z., & Andrianus, J. (2019). Analisis Penerapan Sistem E-Filling Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Malang Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(2), 1–40.
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25.
- Inaya, N., & Riduwan, A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Kualitas Teknologi Informasi Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi ...*, 7(3), 1–21. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/1142/1161>
- Johny, & Widyana Dewi, M. (2017). Pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 17(02), 61. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/210/161>
- Joshua, & Sumarta, R. (2021). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-Filing Di Tangerang Selatan. *Media Bisnis*, 12(1), 67–82. <https://doi.org/10.34208/mb.v12i1.905>

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Juniarto, H. (2024). *Pengaruh Technology Acceptance Model ( Tam ) Terhadap Minat Penggunaan E Filing Dalam Pelaporan Spt Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi*. 4, 10710–10730.
- Ketut, E. S., Nyoman, K. A. M., & Luh, K. S. I. S. D. (2023). *Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi Dalam Serta Pengoptimalisasian Arsip Pajak*. 2, 568–574.
- Khairunnisa Ramadhanti, S., & Aqamal Haq. (2023). Pengaruh E-Filing, E-Spt Dan E-Bupot Unifikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Dki Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 3559–3568. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.18018>
- Kusuma, K. C., & Yushita, A. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2017*, 3, 1–14.
- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). ( Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal ). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 2, 1–15.
- Maulana, J., & Marismiati, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 217–226. <https://doi.org/10.46306/rev.v1i2.26>
- Maulida, R. (2023). *Mengenal Self Assessment dalam Sistem Perpajakan di Indonesia*. November 10. <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/self-assessment-system-pajak>
- Mintje, M. S. (2016). PENGARUH SIKAP, KESADARAN, DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEMILIK (UMKM) DALAM MEMILIKI (NPWP) (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 1031–1043.
- Ni Putu Indriyani Permata Indah, & Putu Ery Setiawan. (2020). The Effect of Tax Awareness, Taxation Sanctions, and Application of E-Filing Systems In Compliance With Personal Taxpayer Obligations. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(3), 440–446.
- Nihayah, A. Z. (2019). Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0. *UIN Walisongo Semarang*, 1–37. <https://ebooks.com>
- Novianto, W., Firdaus, & Saputra, E. R. (2022). Pengaruh Self Assesment System Bagi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak di Kota Sungai Penuh. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 7(2), 809–820.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Nugroho, D. (2021). PENGARUH PENERAPAN E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 5, 581–598.
- Nur, I., & Bambang, S. (2002). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS UNTUK AKUNTANSI & MANAJEMEN* (1st ed.). BPFE-YOGYAKARTA.
- Pitoyo, A., & Muthmainnah, S. (2021). Analisis Tingkat Efektifitas Implementasi Sistem Pelayanan Pajak Secara Online di KPP Pratama Semarang Timur. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 17(2), 138–147. <https://doi.org/10.53845/infokam.v17i2.307>
- Pramuaji, K., & Loekmono, L. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian : Questionnaire Empathy. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 9(2), 74–78. <https://doi.org/10.24036/XXXXXXXXXX-X>
- Pujiastuti, H., & Bawazier, S. (2021). Analysis of E-Bupot System Implementation on Taxpayer Satisfaction. *Management Research Studies Journal*, 2(2), 100–106. <https://doi.org/10.56174/mrsj.v2i2.425>
- Ridha, N. (2017). PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN. *Jurnal Hikmah*, 14(1). <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Rina., Joelianti, Dwi, S., & Siti, N. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan E-Filing. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 5014–5029.
- Safira Aksara, R. (2021). Analisis Implementasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kpp Pratama Jakarta Cilandak. *Jurnal Acitya Ardana*, 1(2), 109–114. <https://doi.org/10.31092/jaa.v1i2.1338>
- Saiful Anwar., & Rumondang Theresia. Simanjuntak. (2021). Moderating Effect of the Internet Understanding on the Relationship between the E-Filing and E-Billing with Individual Taxpayer Compliance. *Public Management and Accounting Review*, 2.
- Setyawan, D. A. (2021). *PETUNJUK PRAKTIKUM UJI NORMALITAS & HOMOGENITAS DATA DENGAN SPSS* (1st ed.). Tahta Media Group.
- Sharene, O., & Arthur, P. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa (PIECES Framework). *Jurnal Ekobistek*, 12(4), 712–720. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i4.701>



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Sihar, T., & Mochammad, F. N. P. (2019). PENGARUH E FAKTUR HOST TO HOST DAN E BUKPOT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG DI MODERASI OLEH PENGAWASAN INTERNAL. *Media Akuntansi Perpajakan*, 4(2), 11–23.
- Solichah, N. N., Isnalita, & Soewarno, N. (2019). The Effect of E-Filing Implementation, Level of Tax Comprehension, and Tax Sanction on Formal Compliance of Individual Taxpayer. *ATLANTIS PRESS*, 101(Iconies 2018), 293–296. <https://doi.org/10.2991/iconies-18.2019.58>
- Tanilasari, Y., & Gunarso, P. (2017). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.26905/ap.v3i1.1324>
- Theodora, A. (2023). *Kepatuhan Melapor Meningkatkan Tipis, SPT Masih Dinanti sampai Akhir Tahun*. 11 Mei 2023 21:24 WIB. <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/11/epatuhan-melapor-meningkat-tipis-spt-masih-dinanti-sampai-akhir-tahun>
- Trianto, A. A. (2012). KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ( Studi Pada WPOP yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan ). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 1–24.
- Vadira, W., Syamsu, A., & Nurwahyuni. (2022). Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi 5(2) (2022) | 156 Pengaruh Kemudahan dan Pemahaman Penggunaan Sistem E-Filing dalam Pelaporan Pajak. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(2), 156–170.
- Waluyo. (2006). *PERPAJAKAN INDONESIA* (6th ed.). Salemba Empat.
- Wujarso, R., Saprudin, & Napitulu, R. D. (2020). 322-Article Text-1140-1-10-20210301. *Jurnal STEI Ekonomi*, 29.
- Yunus, M. F. (2022). *Tinjauan atas Implementasi Aplikasi e-Bupot Unifikasi oleh Wajib Pajak Instansi Pemerintah di KPP Pratama Jepara* [Politeknik Keuangan Negara STAN]. <http://eprints.pknstan.ac.id/id/eprint/1256>
- Zahriyah., Aminatus, Suprianik, Parmono, Agung, & Mustofa. (2022). *Ekonometrika, tehknik dan aplikasi dengan spss*. Mandala Press, Jember.

<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/107151>