

**PENGARUH PENERAPAN E-FILING DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA KEPATUHAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang)

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang*

SKRIPSI



Oleh :

**M. Ardhy Erwanda
1107557 / 2011**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

“Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel
Moderasi”
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang)

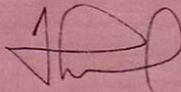
Nama : M. Ardhy Erwanda
NIM/TM : 1107557/2011
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

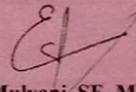
Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
NIP 19771123 200312 1 003



Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak
NIP. 19781204 200801 2 011

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi



Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP 19730213 199903 1 003

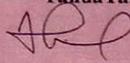
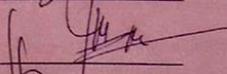
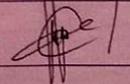
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

Judul : Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi
(*Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang*)
Nama : M. Ardhy Erwanda
Nim/TM : 1107557/2011
Jurusan : Akuntansi
Keahlian : Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji:

No	Jabatan	Nama	TandaTangan
1	Ketua	: Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak	1. 
2	Sekretaris	: Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak	2. 
3	Anggota	: Dr. Erinos NR, M.Si, Ak	3. 
4	Anggota	: Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak	4. 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Ardhy Erwanda
NIM/Tahun Masuk : 1107557/2011
Tempat/Tgl. Lahir : Muara Bulian / 10 Januari 1994
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Komplek Jondul V Blok L, No.1 Kel. Parupuk Tabing, Kec.
Koto tengah, Kota Padang
No. HP/Telp : 082283436774
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan E-filing dan Pengetahuan Perpajakan
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan
sebagai Variabel Moderasi (Studi empiris pada Wajib Pajak
Orang Pribadi di Kota Padang)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, 08 - 2019



M. Ardhy Erwanda
1107557/2011

ABSTRAK

M. Ardhy Erwanda : Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi

**Pembimbing : Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
ErlyMulyani, SE, M.Si, Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi yang memoderasi hubungan penerapan *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Kota Padang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampelnya menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah regresi berganda dan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil yang diperoleh yakni penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, biaya kepatuhan terbukti memoderasi hubungan penerapan *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak, dan biaya kepatuhan tidak terbukti memoderasi hubungan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak, biaya kepatuhan

This study aims to determine the effect of applying e-filing and knowledge of taxation on taxpayer compliance. Compliance costs as moderating variable that moderate relations between application e-filing and knowledge taxation on the taxpayer compliance. The population in this study is taxpayers in Padang city. The number off samples used was 100 respondents with the sampling method using purposive sampling. The data used in this study are primary data. Data collection techniques are done by questionnaire. The data analysis technique used is multiple regression and moderated regression analysis. The results obtained are the application of e-filing has a positive effect on taxpayer compliance, knowledge of taxation does not affect taxpayer compliance, compliance costs proved to moderate the relationship between the implementation of e-filing and taxpayer compliance, and the cost of compliance was not proven to moderate the knowledge relationship of taxation with taxpayer compliance.

Keyword : *e-filing, knowledge taxation, taxpayer compliance, compliance costs.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Penerapan *E-Filing* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang)**”. Shalawat beriringkan salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menuju kebaikan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada Bapak Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak selaku pembimbing I dan Ibu Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu dan saran dalam penyelesaian skripsi ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Bapak Dr. Idris, M.Si serta para wakil dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak selaku Ketua Jurusan serta Bapak Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Erinor NR, M.Si, Ak dan Ibu Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak selaku Dosen Penguji.
4. Ibu Mia Angelina Setiawan, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis melakukan perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Staf tata usaha yang memberikan kelancaran serta Bapak dan Ibu staf perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan bacaan.
7. Teristimewa penulis persembahkan kepada Ayahanda tercinta Zahrul, Ibunda tercinta Khairunnisa, kakak tercinta Desi Purnama Sari dan Ahmad Samsi, adik-adikku tercinta Delila Khairani dan M. Riyadh Adin Peirovani, yang telah memberikan kasih sayang, do'a, perhatian, semangat, dorongan dan pengorbanan baik moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
8. Teman Seperjuangan Jondul V Blok L No.1 Dimas, Randu, Yudi, Madun, Nuel, Parno, Ringga, Lingga, Unggul, Jeri, Magel, Guntur, Ucok, Jeri, Gevi, Ajo.
9. Teman-teman Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang angkatan 2011 yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, maka penulis memohon adanya saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis, Amiin.

Padang, Agustus 2019

M. Ardhy Erwanda

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2. <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i>	12
3. Teori Kepatuhan.....	13
4. Pajak.....	14
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
6. Penerapan <i>E-Filing</i>	20
7. Pengetahuan Perpajakan.....	23
8. Biaya Kepatuhan	29
B. Penelitian yang Relevan	31
C. Hipotesis.....	33

D. Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Jenis dan Sumber Data	39
D. Populasi dan Sampel	40
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	41
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	42
G. Instrumen Penelitian.....	42
H. Teknik Analisis Data.....	45
I. Metode Analisis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Analisis Data	53
C. Hasil Penelitian	54
D. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Keterbatasan	72
C. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Lapori SPT Tahunan melalui <i>e-filing</i>	6
1.2 Jumlah Wajib Pajak Badan yang Lapori SPT Tahunan melalui <i>e-filing</i>	7
3.1 Skor Skala Likert.....	43
3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	43
4.1 Sebaran Kuesioner	53
4.2 Statistik Deskriptif	53
4.3 Uji Normalitas	54
4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.5 Uji Multikolinearitas	57
4.6 Uji Simultan	58
4.7 Uji MRA	59
4.8 Uji Hipotesis Pertama	61
4.9 Uji Hipotesis Kedua	62
4.10 Uji Hipotesis Ketiga.....	63
4.11 Uji Hipotesis Keempat	64

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Penelitian	77
2. Kuesioner Penelitian	78
3. Tabulasi Data	81

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpajakan di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perubahan yang dinamis. Anggaran negara yang meningkat setiap tahunnya membuat target penerimaan negara dari pajak juga perlu ditingkatkan karena pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Pajak merupakan pungutan pemerintah kepada rakyat yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang, yang kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. Kementerian keuangan khususnya Direktorat Jenderal Pajak, diwajibkan untuk melakukan terobosan-terobosan untuk bisa meningkatkan penerimaan pajak tersebut, oleh karena itu di instansi Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan perubahan-perubahan untuk mengikuti perkembangan tersebut.

Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Sistem *self assessment* adalah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Menurut bagian penjelasan Pasal 7 ayat 1 dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, disebutkan bahwa:

“Prinsip dari sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak adalah memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk secara sukarela menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.”

Ada beberapa penelitian yang dilakukan untuk mengetahui penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Putu (2016) memaparkan penerapan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Denpasar Timur, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akibat penerapan *e-filing*, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Denpasar Timur, artinya WPOP yang mengeluarkan biaya kepatuhan yang tinggi untuk melakukan kewajiban perpajakan akan memiliki dampak penurunan kepatuhan dari WPOP tersebut.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil yang berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sri (2009) yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bandung “X”). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung “X” sebagian besar dalam kategori baik. Sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan sistem *self-assessment* tersebut belum berjalan dengan baik dalam pelaksanaannya. Salah satunya dilihat dari tingkat kesadaran wajib pajak masih rendah dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya terutama dalam hal pelaporan SPT, sehingga menyebabkan target penerimaan negara dalam bidang pajak sulit untuk tercapai secara maksimal setiap tahunnya.

Dikutip dari www.pajak.go.id hingga tahun 2015, wajib pajak yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak mencapai 30.044.103 wajib pajak, yang terdiri atas 2.472.632 wajib pajak badan, 5.239.385 wajib pajak orang pribadi non karyawan, dan 22.332.086 wajib pajak orang pribadi karyawan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja sampai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah orang pribadi pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai wajib pajak.

Dalam upaya keberhasilan sistem *self-assessment* dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan pajak yang berlaku. Namun, hingga 31 Agustus 2015, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 598,270 triliun. Dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai dengan APBN-P 2015 sebesar RP 1.294,258 triliun, realisasi penerimaan pajak mencapai 46,22%. Jika dibandingkan dengan periode yang sama di tahun 2014, realisasi penerimaan pajak di tahun 2015 ini mengalami pertumbuhan yang cukup baik

di sektor tertentu, namun juga mengalami penurunan pertumbuhan di sektor lainnya (www.pajak.go.id).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Simon (2003) seperti yang dikutip oleh Harinurdin (2009:1) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak (Nurmantu dalam Harinurdin, 2009:1).

Seringkali wajib pajak tidak taat pajak dikarenakan terdapat kesulitan baik dari proses pelaporan dan pembayaran. Namun, perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan wajib pajak tersebut. Teknologi informasi yang berkembang semakin maju dalam pembuatan sistem ini. Jika dulu butuh waktu lama untuk memproses data maka dengan adanya teknologi informasi semuanya menjadi lebih cepat. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar pajak.

Modernisasi sistem pelaporan pajak dilakukan sejak tanggal 24 Januari 2005. Aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dan digunakan oleh wajib pajak

untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Melalui keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system*. *E-filing* yaitu sistem penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak. Terlihat perbedaan antara *e-SPT* dan *e-filing*. *E-SPT* adalah medianya sedangkan *e-filing* adalah cara penyampaiannya.

Penerapan *e-filing* sebagai suatu langkah dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia diharapkan mampu memeberikan layanan prima terhadap publik sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Adanya sistem *e-filing* ini diharapkan akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya tanpa harus menghampiri kantor pajak. Faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPT-nya, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filing* ini.

Penggunaan *e-filing* ditandai dengan terbitnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-39/PJ/2011 tanggal 23 Desember 2011 yang mulai berlaku tanggal 1 Februari 2012 di Kantor Pusat DJP tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui

website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Begitu juga yang berlaku di KPP Pratama Padang Satu, sistem *e-filing* ini diterapkan mulai tahun 2013. Berikut dapat dilihat pada table berikut (data per Januari 2017) :

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Lapori SPT Tahunan melalui *e-filing* pada Tahun 2013-2017 di KPP Pratama Padang Satu.

Tahun	Jumlah WP	Jumlah WP Lapori SPT	Jumlah WP Lapori Via <i>E-filing</i>	%
2013	141,656	65,251	130	0.20%
2014	149,911	73,669	19,663	26.69%
2015	159,217	80,866	22,585	27.93%
2016	167,894	60,227	53,497	88.83%
2017	168,213	3,779	3,585	94.87%

Sumber : data diolah dari Seksi PDI KPP Pratama Padang Satu

Tabel 1.1 disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan-nya melalui sistem *e-filing* di KPP Pratama Padang satu semakin meningkat setiap tahunnya sejak dimulainya penerapannya pada tahun 2013, dari semula 130 wajib pajak atau 0.20% dari total wajib pajak lapori SPT, hingga mencapai 53,497 wajib pajak atau 88,83% dari total wajib pajak lapori SPT yang melaporkan di tahun 2016. Untuk tahun 2017 walaupun data tersebut masih berjalan, tapi bisa dilihat bahwa dari 3,779 wajib pajak orang pribadi yang telah melaporkan SPT-nya sebanyak 3,585 wajib pajak melaporkan SPT-nya melalui sistem *e-filing* atau sekitar 94.87% dari total wajib pajak orang pribadi yang telah lapori SPT.

Tabel jumlah wajib pajak badan yang lapor SPT tahunan melalui *e-filing* pada tahun 2013-2017 di KPP Pratama Padang Satu, yaitu :

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Badan yang Lapor SPT Tahunan melalui *E-filing* pada tahun 2013-2017 di KPP Pratama Padang Satu.

Tahun	Jumlah WP	Jumlah WP Lapor SPT	Jumlah WP Lapor Via <i>E-filing</i>	%
2013	15,532	4,842	-	0.00%
2014	16,210	4,902	1	0.02%
2015	17,219	5,334	1	0.02%
2016	17,907	3,561	35	0.98%
2017	17,937	330	42	12.73%

Sumber : data diolah dari Seksi PDI KPP Pratama Padang Satu

Tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak badan yang melaporkan SPT tahunan-nya melalui sistem *e-filing* di KPP Pratama Padang Satu juga meningkat setiap tahunnya dari semula tidak ada yang melapor melalui *e-filing*, hingga mencapai 35 wajib pajak atau 0.98% dari total wajib pajak lapor SPT yang melaporkan di tahun 2016. Sedangkan untuk tahun 2017 data tersebut masih berjalan. Jumlah ini jauh sangat rendah jika dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan melalui sistem *e-filing*.

Upaya peningkatan kesadaran dan kepedulian harus menjadi perhatian yang utama. Wujud kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak salah satunya dengan cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, apabila memperoleh atau menerima penghasilan. Dengan demikian, pengetahuan pajak penting dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Pengetahuan

perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011). Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan.

Wajib pajak juga harus mengeluarkan sejumlah biaya untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Biaya kepatuhan adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi persyaratan perpajakan yang dikenakan pada mereka oleh hokum dan otoritas tertentu (Sandford , 1989). Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu unsur yang dapat mempengaruhi kondisi *high cost economy* dalam suatu negara dan merupakan disinsentif bagi kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajak. Analisis selanjutnya yang dibutuhkan untuk ditelusuri lebih lanjut adalah mengenai hubungan antara biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*) itu sendiri.

Biaya kepatuhan bukan hanya dalam artian uang (*Direct Money Cost*), tetapi juga waktu (*Time Cost*), dan pikiran (*Psychological Cost*). Wajib pajak yang telah berusaha patuh untuk membayar kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan Undang-Undang perpajakan yang telah berlaku, berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin yang terkait dengan

pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, apabila biaya kepatuhannya berubah maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan itu sendiri.

Pope *et al.* (2008) menyatakan bahwa “*Very high tax compliance cost and unnecessary complexity in the tax system (and related transfer system) requires that tax simplification be afforded a very high priority*”. Artinya adalah penyederhanaan sistem perpajakan dibutuhkan untuk menekan biaya perpajakan. Dengan adanya sistem *e-filing* ini diharapkan dapat mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*) masyarakat untuk membayar pajak.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruhnya penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan kenyataan bahwa kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia masih rendah. Selanjutnya, peneliti juga ingin meneliti apakah biaya kepatuhan dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak juga harus mengeluarkan sejumlah biaya untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “**Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah biaya kepatuhan dapat memoderasi hubungan antara penerapan *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah biaya kepatuhan dapat memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan dapat memoderasi hubungan antara penerapan *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan dapat memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan empiris peneliti mengenai penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi.

2. Bagi akademik

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan data empiris bagi pengembangan ilmu pengetahuan akuntansi bagi lembaga akademik.
- b. Dapat dijadikan sumber informasi bagi rekan-rekan mahasiswa dalam mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai auditing.

3. Bagi KPP Pratama kota Padang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi kantor pelayanan pajak kota padang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh kantor pelayanan pajak kota Padang.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka. Pemakai teknologi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi, sedangkan penerapan sistem teknologinya yakni *e-filing*. *Technology Acceptance Model* ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana penggunaan *e-filing* dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Davis (1989) memaparkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat individu terhadap penggunaan teknologi, yakni: *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan).

2. Theory of Planned Behaviour (TPB)

Menurut Ajzen (2002) "*Theory of Planned Behavior (TPB)*" menjelaskan bahwa perilaku yang ditentukan oleh individu timbul karena ada minat untuk berperilaku. Ada tiga faktor perilaku yang adanya niat untuk berperilaku :

- 1) *Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

- 2) *Normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- 3) *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*)”.

3. Teori Kepatuhan

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), “kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat member pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk atau patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan.

4. Pajak

a. Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Soemitro dalam (Resmi, 2009) menyatakan bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “*surplus*”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Menurut (Mardiasmo, 2009:1) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Menurut UU RI No.28 Tahun 2007 KUP dalam Herman dan Eveline:

“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 kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan rujukan dapat disimpulkan bahwa pajak ialah suatu kewajiban yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan untuk kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk membayar pengeluaran umum negara.

b. Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut UU RI No.28 Tahun 2007 KUP menjelaskan Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk

melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

c. Fungsi SPT

Fungsi surat pemberitahuan bagi wajib pajak penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
- 3) Harta dan kewajiban.
- 4) Pembayaran dari pemotong atau pemungut pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak yang ditentukan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Diana, 2013:193).

5. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU RI No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi : “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak,

pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Abdul Rahman (2010:32) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pengertian yang diuraikan diatas, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan dalam hal perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk di dalamnya pemotong pajak atau pemungut pajak tertentu.

b. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Nurmantu (2005:148), menyatakan bahwa : “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa :

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan, dan kemudian secara akurat, tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

c. Jenis Kepatuhan Perpajakan

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2010:110) adalah:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret.

d. Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi

persyaratan sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan ;
penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. Yang berarti harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan surat pemberitahuan tahunan.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. Ini berarti pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit atau lembaga pengawasan keuangan ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.

Keuntungan yang diterima apabila menjadi wajib pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

e. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.

Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha wajib pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).

3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh wajib pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

4. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan.

Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk wajib pajak orang pribadi dan 4 bulan untuk wajib pajak badan setelah akhir tahun pajak. Wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

f. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Salamun (1990;190) faktor kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman atau pengetahuan wajib pajak. Wajib pajak yang berpendidikan dan memperoleh pengetahuan pajak, berdasarkan kenyataan yang ada, akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya daripada yang kurang memperoleh informasi.

6. Penerapan E-Filing

a) Pengertian E-Filing

E-Filing adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Pandiangan (2007: 38) mendefinisikan sistem *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*.

Menurut <http://www.pajak.go.id>, *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Berdasarkan pengertian diatas, *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan secara *on-line* dan *real time* dengan memanfaatkan jaringan internet melalui Penyedia Jasa Aplikasi.

b) Penerapan E-Filing

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/ PJ/ 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.”

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik (*E-filing*) melalui sarana:

- 1) Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*E-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) sebagaimana telah diubah dengan PER-36/PJ/2013. Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah seluruh jenis SPT baik masa maupun tahunan dan juga pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan.
- 2) Situs Pajak, berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 SS secara *E-Filing* Melalui Situs Pajak (www.pajak.go.id). Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770 S dan 1770 SS.

Menurut www.pajak.go.id penerapan *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi wajib pajak melalui situs Direktorat Jenderal Pajak yaitu :

- 1) Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.

- 2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- 3) Perhitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- 6) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- 7) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi wajib pajak kawin pisah harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

7. Pengetahuan Perpajakan

a. Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat akal, dapat pula obyek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil

keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2009:7).

Sedangkan menurut Utomo (2011) pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya.

Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dirasakan. Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan dengan baik. Apabila wajib pajak mengetahui peraturan pajak, maka wajib pajak tersebut akan taat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, pengetahuan perpajakan adalah kemampuan dalam mengetahui informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan.

b. Sistem Perpajakan

Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Burton (2004) yaitu :

- 1) *Official Assesment System* yakni sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.
- 2) *Semi Self Assessment System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya utang pajak.
- 3) *Self Assessment System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.
- 4) *Witholding System* suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak terutang.

c. Fungsi Perpajakan

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya sebagai sumber pembiayaan dan pembangunan negara. Berdasarkan hal di atas pajak mempunyai beberapa fungsi (Widyaningsih 2011;3) yaitu :

1) Fungsi Penerimaan (*budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dalam APBN, pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri.

2) Fungsi Mengatur (*regulator*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Misalnya PPnBM untuk barang-barang mewah, hal ini diterapkan pemerintah dalam upaya mengatur agar tingkat konsumsi barang-barang mewah dapat dikendalikan

3) Fungsi Stabilitas

Fungsi ini berhubungan dengan kebijakan untuk menjaga stabilitas harga (melalui dan yang diperoleh dari pajak) sehingga laju inflasi dapat dikendalikan.

4) Fungsi Redistribusi

Dalam fungsi redistribusi, lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak.

5) Fungsi Demokrasi Pajak

Dalam fungsi demokrasi merupakan wujud sistem gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

d. Sanksi Perpajakan

1) Sanksi Tidak Mempunyai NPWP

Menurut Undang-undang No. 16 tahun 2009 mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan dinyatakan bahwa wajib pajak yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan hak tanpa NPWP, pengukuhan PKP sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara diancam dengan pidana penjara paling singkat enam bulan dan paling lama enam tahun dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

2) Sanksi Keterlambatan dan/atau Tidak Menyampaikan SPT

Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 7 ayat 1 menyatakan bahwa apabila surat pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana pasal 3 ayat 3 atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat 4 dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp.500.000 (lima ratus ribu rupiah) untuk surat pemberitahuan masa pajak pertambahan nilai, Rp.100.000 (seratus ribu rupiah) untuk surat pemberitahuan masa

lainnyadan sebesar Rp.1000.000 (satu juta rupiah) untuk surat pemberitahuan tahunan waib pajak badan, serta sebesar Rp.100.000 (seratus ribu rupiah) untuk surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi. Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 8 ayat 2 menyatakan bahwa wajib pajak yang membetulkan sendiri surat pemberitahuan tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar dikenakan sanksi administrasi berupa bunga 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian surat pemberitahuan berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

3) Sanksi Keterlambatan dan/atau Tidak Membayar Pajak

Menurut undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 9 ayat 2a pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga 2% (dua persen) per bulan dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

8. Biaya Kepatuhan

a. Pengertian Biaya Kepatuhan

Menurut Safri Nurmantu, (2008 : 58) mendefenisikan biaya kepatuhan adalah :

“Semua biaya baik secara fisik maupun psikis yang harus dipikul oleh Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya”.

Menurut Sandford dalam Siti Kurnia Rahayu (2010 : 150) mendefnisikan sebagai berikut :

“Biaya kepatuhan adalah biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi persyaratan perpajakan yang dikenakan pada mereka oleh hukum dan otoritas tertentu. Pendapatan, atas pembayaran aktual pajak dan atas biaya distorsi yang melekat dalam sifat pajak”.

Menurut Sawyer (2002), dalam Ibrahim & Poppe (2011:929), mendefenisikan sebagai berikut :

“Biaya kepatuhan merupakan biaya dari perubahan peraturan pajak dan biaya pihak ketiga, yang berarti biaya-biaya yang dikenakan pada wajib pajak atau perusahaan untuk bertindak sebagai perantara dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, juga merupakan bagian dari biaya kepatuhan dari sistem pajak”.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, biaya kepatuhan adalah biaya-biaya yang dikeluarkan atau ditanggung wajib pajak terkait dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kirchler (dalam Alabede, 2011: 128) menyatakan bahwa ketika wajib pajak mengeluarkan biaya untuk membayar pajak, terdapat risiko lebih tinggi yang akan membawa kepada ketidakpatuhan wajib pajak. Biaya yang

dikeluarkan wajib pajak dapat memoderasi kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan (Alabede et al., 2011: 45).

b. Indikator Biaya Kepatuhan

Menurut Sandford dalam Siti Kurnia Rahayu (2010 : 151) membagi biaya kepatuhan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut :

1. *“Direct Money Cost*

Biaya yang berhubungan dengan perhitungan pajak, biaya pengarsipan (kwitansi-kwitansi, tanda terima, dan catatan-catatan penting), biaya penyelesaian penulisan berkas pajak pendapatan, biaya konsultan pajak, dan biaya tak terduga (surat-menyurat, telepon, perjalanan dan komunikasi dengan pejabat perpajakan), biaya pengumpulan, pemebayaran, dan perhitungan pajak produk, pendapatan perusahaan, dan gaji karyawan.

2. *Time Cost*

Biaya belajar karyawan. Untuk menghitung pembiayaan ini, kita juga harus memperhitungkan *opportunity cost* biaya yang digunakan jika tidak ada pajak. Waktu yang terpakai untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu untuk berkonsultasi dengan konsultan pajak, serta waktu yang terpakai untuk pergi dan pulang ke kantor pajak. Waktu untuk menyetorkan pajak, dan sebagainya.

3. *Psychic or psychological cost*

Kecemasan karena telah melakukan *tax evasion*. Juga rasa cemas dan rasa keingintahuan Wajib Pajak timbul pada saat-saat menunggu hasil pemeriksaan atau hasil pengajuan keberatan dan banding”.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini :

1. Penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) tentang Pengaruh *E-Filing*, *E-Billing* dan *E-Faktur* Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus yang mengatakan bahwa *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak BMT se-kabupaten Kudus. Populasi dalam penelitian ini adalah BMT se-kabupaten Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak BMT se-kabupaten Kudus. Hal ini disebabkan adanya modernisasi administrasi perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.
2. Penelitian Nurulita Rahayu (2017) tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Kabupaten Bantul. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan. Yang berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin

tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Penelitian Tresno dkk (2011) tentang Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem *E-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dengan perilaku wajib pajak sebagai variabel intervening dan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pulogadung. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa persepsi penerapan sistem *e-filing*, perilaku dan biaya kepatuhan secara parsial masing-masing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, akan tetapi dalam hal ini perilaku wajib pajak tidak bisa membuat hubungan tidak langsung antara persepsi penerapan sistem *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan biaya kepatuhan juga tidak dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-filing* dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Penelitian Wulandari Agustiningsih (2016) tentang Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang sudah menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP

Pratama Yogyakarta. Hal ini berarti semakin tinggi penerapan *e-filing* maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

5. Penelitian Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, wajib pajak orang pribadi yang mengeluarkan biaya kepatuhan yang tinggi untuk melakukan kewajiban perpajakan akan memiliki dampak penurunan kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi tersebut.

C. Hipotesis

1. Penerapan E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem *e-filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Sistem *e-filing* ini merupakan suatu langkah inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia.

Dengan diterapkannya sistem *e-filing* ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Jika wajib pajak memandang bahwa sistem *e-filing* ini memberikan manfaat bagi dirinya, hal ini akan membentuk sikap positif dari wajib pajak yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPTnya. Sebaliknya, jika sistem *e-filing* tidak memberikan manfaat bagi dirinya, hal ini akan membentuk sikap negatif dari wajib pajak yang selanjutnya tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Hasil penelitian Tresno dkk (2013) mengungkapkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dihipotesiskan :

H1 : Penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011). Pengetahuan Perpajakan terhadap peraturan perpajakan diharapkan akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mempunyai pengetahuan perpajakan yang tinggi akan merasa bahwa pajak sangat penting dalam membangun

infrastruktur Negara. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi akan memperkecil tingkat pelanggaran wajib pajak terhadap peraturan pajak yang berlaku. Sebaliknya, wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang rendah akan memperbesar tingkat pelanggaran wajib pajak.

Menurut Rahayu (2010:29) menyatakan bahwa :“Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya, dan dengan pengetahuan yang cukup diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Berdasarkan uraian diatas maka dihipotesiskan :

H2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Penerapan E-filing, Biaya Kepatuhan dan Kepatuhan Wajib Pajak

E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Untuk dapat memenuhi kewajiban pajak wajib pajak juga harus mengeluarkan sejumlah biaya. Biaya kepatuhan adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib

pajak dalam memenuhi persyaratan yang dikenakan pada mereka oleh hukum dan otoritas tertentu (Sandford, 1989). Biaya kepatuhan itu sendiri bukan hanya dalam artian uang (*Direct Money Cost*), tetapi juga waktu (*Time Cost*), dan pikiran (*Psychological Cost*).

Wajib pajak yang telah berusaha patuh untuk membayar kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan Undang-Undang perpajakan yang berlaku, berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin yang terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, apabila biaya kepatuhannya berubah maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan uraian diatas maka dihipotesiskan :

H3 : Biaya kepatuhan memperkuat pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kepatuhan Wajib Pajak

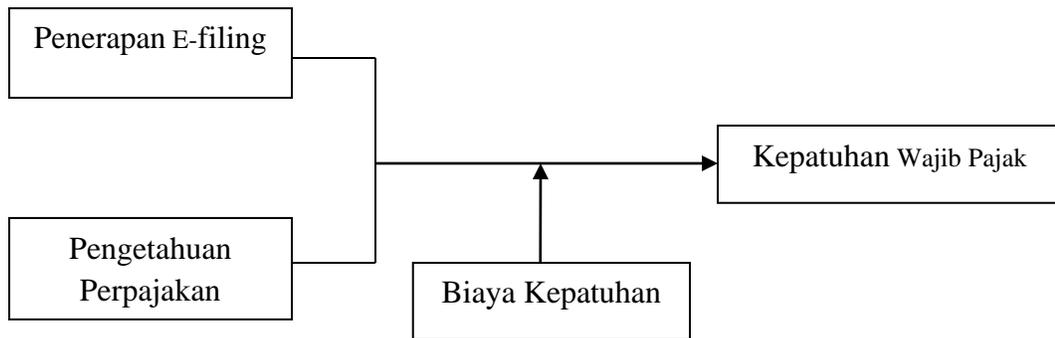
Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono, 2008). Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

Kepatuhan perpajakan dapat diidentifikasi melalui kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan, dan membayar pajak terutang, kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan (Undang-Undang No.16 tentang KUP). Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat dinilai menjadi faktor dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan oleh wajib pajak, karena semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak dinilai dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Gustiyani, 2014:7). Dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, wajib pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan biaya kepatuhan. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi tentang tata cara perpajakan, kewajiban, dan hak maka hal ini akan membentuk sikap positif dari wajib pajak untuk meminimalisir biaya kepatuhan, yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang rendah maka akan membentuk sikap negatif dari wajib pajak untuk meminimalisir biaya kepatuhan, yang selanjutnya akan menurunkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dihipotesiskan :

H4 : Biaya kepatuhan memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau ikatan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah saya lakukan mengenai Pengaruh penerapan *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak disebabkan adanya modernisasi administrasi perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.
2. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki dari latar belakang pendidikan wajib pajak tidak menjamin bahwa wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Biaya kepatuhan terbukti memoderasi hubungan penerapan *e-filling* dengan kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang. Melalui inovasi digitalisasi mekanisme pelaporan melalui *e-filing*, biaya kepatuhan dapat ditekan karena ketersediaan fasilitas yang mempermudah wajib pajak.
4. Biaya kepatuhan tidak terbukti memoderasi hubungan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang. Walaupun wajib pajak telah mengetahui pengetahuan tentang perpajakan dan biaya kepatuhan, belum membuat wajib pajak secara sadar diri patuh dalam

membayar pajak. Kurangnya kepercayaan masyarakat kepada aparat pajak dalam pengelolaan perpajakan membuat masyarakat enggan dalam pelaksanaan perpajakan.

B. Keterbatasan penelitian

1. Peneliti hanya melakukan riset pada 100 responden wajib pajak di kota Padang sehingga hasil tidak mampu di generalisasi.
2. Peneliti kesulitan dalam mencari wajib pajak yang mau mengisi kuesioner sehingga proses penelitian membutuhkan waktu yang relatif lama.
3. Ketika bertemu wajib pajak banyak yang tidak mau mengisi kuesioner karena kesibukan masing-masing.

C. Saran

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan memberikan sosialisasi mengenai sistem *e-filing* tidak hanya secara *online* akan tetapi juga mendelegasikan pegawai di masing-masing KPP agar dapat memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak. Kedepannya sistem *e-filing* perlu terus dikembangkan sehingga wajib pajak tidak perlu lagi datang ke KPP apabila sudah mengisi SPT secara elektronik. Hal ini akan sangat membantu efisiensi penggunaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak.
2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel yang lebih banyak untuk dapat mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Untuk objek penelitian dengan lokasi yang berbeda, mungkin akan ditemukan hasil

yang berbeda pula, sehingga pemilihan variabel menjadi hal yang sangat penting dalam penelitian selanjutnya.

3. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan terjadi bias. Kemungkinan terjadi bias disebabkan adanya perbedaan persepsi antara peneliti dengan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2002). *“Perceived Behaviour Control, Self Efficacy, Locus off Control, and The Theory of Planned Behaviour.* Journal of Applied Social Psychology. Vol. 32 (4): 665-683.
- Alabede, Zainol and Idris. (2011). *“Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer’s Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role.”* Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, ISSN 1450-2887 Issue 78 (2011).
- Andriani, P. JA. (2000). *Pajak dan Pembangunan.* Jakarta : U I Press.
- Banu, Witono. (2008). *Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 7, No. 2, September 2008.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak.* Jakarta : Salemba Empat.
- Cedric Sanford et all. (1989). *Administrative and Tax Compliance Cost of taxation.*
- Davis, F.D. 11989. *“Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”.* MIS Quarterly. Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Diana Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan.* Bandung: Refika Aditama.
- Firdaus Aprian Zuhdi, Topowijono, dan Devi Farah Azizah. (2015). *“Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,”* *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol.7 No.1 Hal 1-7.
- Ghozali, Imam. (2013) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan. Program IBM SPSS 23.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustiyan, Ayu. (2014). *”Pengaruh Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Universitas Komputer Indonesia. Jurnal Th. 2014.

Harinurdin, Erwin. (2009). "Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Bisnis & Birokrasi," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, ISSN 0854-3844 Hlm. 96-104. Vol. 16 No. 2.

Hastuty, Endang Novi, dan Jenie, Siti Ismijati. (2006). "Implementasi Elektronik Filing Sistem (E-Filing) Dalam Praktek Perpajakan di Indonesia." Sekolah Pascasarjana Universitas Gajah Mada, *Jurnal SOSIOSAINS*. Vol.19 No.2 Hal 255-264.

Herman Purnawan dan Eveline Angraini. (2008). "Undang-undang Perpajakan Tahun 2007". Jakarta : Penerbit Erlangga.

<http://posmetropadang.co.id/gubernur-sampaikan-spt-tahunan-e-filing-gampang-mudah-tak-perlu-antre-panjang/>

<http://www.kemenkeu.go.id/Berita/menkeu-tax-ratio-indonesia-di-bawah-standar>

<http://www.pajak.go.id>

Husnurrosyidah dan Suhadi. (2017). "Pengaruh E-filing, E-billing, dan E-faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus." *Jurnal Analisa dan Akuntansi Perpajakan*. Vol.1 No.1.Hlm 97-106.

Ibrahim, I., Pope, J. (2011). *Compliance Cost of Electronic Tax Filling for Personal Taxpayers in Malaysia*. International Conference on Management.

Ilyas, Wirawan B dan Richard Burton. (2004). *Hukum Pajak*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/ PJ/ 2004.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000.

Kusumafanto, Hilmi Fauzan. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

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

- Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Pandiangan, Liberty. (2005). *Modernisasi dan Refomasi Pelayanan Perpajakan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Parwito, Andri. (2009). "Analisis Atas Pengaruh Pemanfaatan e-Filing Terhadap Cost of Compliance." *Tesis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi*, Universitas Indonesia.
- Pope, Jeff. (2008). *Tax Simplification and Reduction of Compliance Costs*. School of Economics and Finance, Curtin University of Technology.
- Puspita Anggraini dan Feri Pasetyo.(2014). "E-filing Sebagai Peran Indonesia dalam Memberikan Apresiasi dan Kontribusi Mendukung Komunitas ASEAN dalam Kemudahan Pelayanan Pajak." *Jurnal Khatulistiwa Informasi*. Vol.2 No.2. Hal 197-207.
- Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-filing pada Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana. Vol.14 No.2 Hal 1239-1269.
- Rahayu, Nurulita. (2017). "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi Dewantara Vol.1 No.1*. Hlm 15-30.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia konsep & aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan : Teori dan Kasus Buku 1*, Edisi 5, Jakarta : Salemba Empat.
- Rima Novariyanti, Herawati, dan Mukhlizul Hamdi. (2015). "Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Bukit Tinggi." *Jurnal Penelitian Studi Empiris*.
- Salamun A.T. (1990). *Prospek dan Faktor Penentu Reformasi Perpajakan*. Jakarta: Bina Rena Pariwisata.

- Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga. (2009). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi*, Vol.1 No.2. Hal 119-138.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tresno, Indra Pahala dan Selvy Ayu Rizky. (2013). "Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E-filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi." *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*. Hlm 1-18.
- Utomo, Bayu Ageng Wahyu. (2011). "Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UIN.
- Waluyo. (2005). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta :Penerbit Salemba Empat.
- Widyaningsih, Aristanti. (2011). *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari Agustiniingsih. (2016). "Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta." *Jurnal Nominal* Vol. V No. 2 Hal 107-122.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang Telp. 445089
Fax. (0751) 447366, e-mail info@fe.unp.ac.id

Nomor : 3518/UN35.7/PP/2018
Hal : Penelitian

3 Mei 2018

Kepada : Yth. Kepala Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi
Jl. Kh. Sulaiman No. 53 Lolong Belanti
Padang

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi, mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama : **M. Ardhy Erwanda**
BP/NIM : 2011/1107557
Jurusan : Akuntansi
Keahlian : -

bermaksud akan melaksanakan penelitian pada Instansi yang Bapak/ Ibu pimpin, dengan judul : "PENGARUH PENERAPAN E FILING DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI", selama 3 Bulan.

Sehubungan dengan itu, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberi izin kepada mahasiswa kami untuk melakukan penelitian dimaksud.

Atas bantuan dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



Dr. Ezzah Syofyan, SE, M.Si. CA. Ak.
NIP. 19580519 199001 1 001

Commitment is Our Tradition



Certificate No. ID08/01093