

**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)

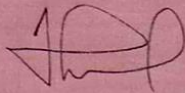
Nama : M. Ardhy Erwanda
NIM/TM : 1107557/2011
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

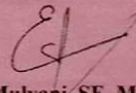
Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

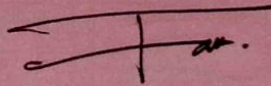


Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
NIP 19771123 200312 1 003



Erly Mulvani, 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

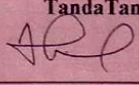
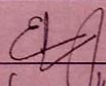
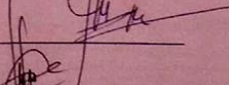
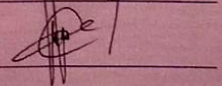
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*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	Tanda Tangan
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. Erinos 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 Lapor SPT Tahunan melalui <i>e-filing</i>	6
1.2 Jumlah Wajib Pajak Badan yang Lapor 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 kewajiban pajaknya. 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 memberikan 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 kewajiban pajaknya 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-filling* 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-filling* 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-filling* 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 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-filing* 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 Acceptancce 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.