

Eka Christina Dewi • Umi Muawanah

SISTEM E-FILING DAN TINGKAT KEBERHASILAN DALAM PERPAJAKAN



SISTEM E-FILLING DAN TINGKAT KEBERHASILAN DALAM PERPAJAKAN

**EKA CHRISTINA DEWI
UMI MUAWANAH**



pena persada
PENERBIT CV. PENA PERSADA

**SISTEM E-FILLING DAN TINGKAT
KEBERHASILAN DALAM PERPAJAKAN**

Penulis:

Eka Christina Dewi
Umi Muawanah

ISBN : 978-623-315-519-9

Editor:

Wiwit Kurniawan

Design Cover :

Retnani Nur Brilliant

Layout :

Hasnah Aulia

Penerbit CV. Pena Persada

Redaksi :

Jl. Gerilya No. 292 Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas
Jawa Tengah

Email : penerbit.penapersada@gmail.com

Website : penapersada.com Phone : (0281) 7771388

Anggota IKAPI

All right reserved

Cetakan pertama : 2021

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang
memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa
izin penerbit

KATA PENGANTAR

Segala puji senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah Swt, atas segala rahmat dan karunianya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan buku yang berjudul “**Sistem E-Filling Dan Tingkat Keberhasilan Dalam Perpajakan**”. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Dalam buku ini membahas tentang pengaruh penerapan sistem e-filing, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang - undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dalam kajian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh (1) Penerapan sistem e - filing terhadap Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja, (2) Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Pajak Singaraja, (3) Pengaruh penerapan sistem e - filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja, (4) Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja, (5) Pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja, (6) Pengaruh penerapan sistem e - filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening di KPP Pratama Singaraja, (7) Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening di KPP Pratama Singaraja.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Allah Swt berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	1
B. Problem Kepatuhan Wajib Pajak	3
C. Isu Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan	5
D. Isu Kepatuhan Wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak	7
BAB II KONSEP PAJAK	
A. Pengertian Pajak	10
B. Fungsi Pajak	11
C. Jenis dan Pembagian Pajak	13
D. Sistem Pemungutan Pajak	14
E. Asas Pemungutan Pajak	14
F. Wajib Pajak	16
G. Sistem <i>E-filling</i>	16
BAB III DIMENSI SIKAP WAJIB PAJAK	
A. Pengetahuan Perpajakan	19
B. Kepatuhan Wajib Pajak	20
C. Kesadaran Wajib Pajak	22
BAB IV E- FILLING DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK	
A. Pengaruh penerapan sistem e - filing terhadap kesadaran wajib pajak	24
B. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak	25
BAB V DIMENSI SIKAP DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK	
A. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak	29
B. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	30
C. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	31
BAB VI PENUTUP	34
DAFTAR PUSTAKA	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang, dimana negara memerlukan pemasukan untuk membiayai pembangunan negara. Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah pajak. Pajak merupakan penerimaan negara yang sangat penting karena penerimaan pajak digunakan oleh pemerintah sebagai sumber utama pembiayaan pemerintah dalam peningkatan pembangunan nasional, tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari – hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak contohnya adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan serta sarana dan prasarana umum (Agustiningsih dan Isroah,2016).

Pajak diperoleh dari kontribusi masyarakat (wajib pajak) dengan menggunakan *self assessment system*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak sedangkan petugas pajak bertugas mengawasinya. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Berhasil atau tidaknya sistem ini ditentukan oleh kepatuhan para wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam melaporkan dan membayar pajak (Agustiningsih dan Isroah, 2016).

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan nomor pokok wajib pajak, membayar dan melaporkan pajak, melaporkan kegiatan usaha sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Kepatuhan melaporkan kegiatan usaha merupakan kepatuhan yang paling mudah karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan setiap tahun dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT). Namun masih terdapat beberapa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik, baik laporan bulanan maupun tahunan (Laili, 2014).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja diukur berdasarkan penyampaian SPT Tahunan. Selama lima tahun terakhir tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi. Fluktuasi tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	SPT Tahunan disampaikan	% kepatuhan
2014	63,255	56,681	89%
2015	67,814	63,251	93%
2016	73,300	69,357	94%
2017	79,406	53,030	66%
2018	86,236	62,207	72%

Sumber :Laporan tingkat kepatuhan KPP Singaraja (2019)

Berdasarkan Tabel 1.1 prosentase tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi. Pada tahun 2014 jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 63,255 orang, wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan sebanyak 56,681 dengan prosentase kepatuhan wajib pajak sebanyak 89%. Tahun 2015 jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 67,814, wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan sebanyak 63,251 orang dan prosentase tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 93%. Tahun 2016 jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 73,300 orang, wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan sebanyak 69,357 orang dan prosentase tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 94%. Tahun 2017 jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 79,406 orang, wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan sebanyak 53,030 orang dan prosentase tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 66%. Sedangkan pada tahun 2018 wajib pajak yang terdaftar sebanyak 86,236 orang, wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan sebanyak 62,207 orang dan prosentase tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 72%.

B. Problem Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi keberhasilan pemerintah dalam mencapai target penerimaan pajak. telah disampaikan di bagian sebelumnya bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja dalam lima tahun terakhir mengalami tren penurunan tingkat kepatuhan. Hal ini mengindikasikan terdapat problem kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sejumlah ahli menyebutkan bahwa Kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan banyak factor. Factor-faktor tersebut diantaranya berasal dari sisi pemerintah berupa regulasi atau kebijakan dan pelayanan fiskus dan berasal dari wajib pajak sendiri seperti kepercayaan, kesadaran dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan oleh wajib pajak. Factor-faktor tersebut merupakan sebagian dari penyebab munculnya masalah kepatuhan wajib pajak.

Telah disebutkan bahwa menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam lima tahun terakhir berimbas pada penerimaan pajak tahun 2014, 2015, 2016, 2017 dan 2018. Target penerimaan pajak tidak tercapai. Target dan realisasi penerimaan pajak KPP Singaraja dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Target	Realisasi	% Penerimaan
2014	267,784,959,365	265,425,247,661	99%
2015	295,665,006,000	258,180,722,139	87%
2016	384,889,441,702	286,142,679,091	74%
2017	331,037,240,000	334,570,784,730	101%
2018	363,911,417,007	267,627,182,963	73%

Sumber : Laporan kinerja penerimaan pajak KPP Singaraja (2019)

Data tersebut menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak belum mencapai target yang ditetapkan. Persentase realisasi penerimaan pajak dari tahun 2014 sampai tahun 2018 mengalami fluktuasi. Persentase realisasi penerimaan pajak dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 12%. Kemudian pada tahun 2015 menuju tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 13%. Selanjutnya pada tahun 2016 menuju tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 27% dan tahun 2017 menuju tahun 2018 kembali mengalami penurunan sebesar 28%. Target penerimaan pajak yang belum tercapai maksimal merupakan salah satu indikasi bahwa kepatuhan wajib pajak masih menjadi problem.

Menjadi pertanyaan penting yang ingin dijawab dalam buku ini terkait dengan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah apakah kebijakan pemerintah terkait system perpajakan mempengaruhi kesadaran wajib pajak yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Bagaimana pengetahuan wajib pajak di Singaraja sehingga mempengaruhi kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pemahaman tentang pentingnya factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ini diharapkan akan menjadi informasi bagi pemerintah maupun otoritas lainnya sebagai dasar untuk mengambil kebijakan terkait perpajakan maupun dalam mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

C. Isu Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas pelayanan Perpajakan

Salah satu yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya adalah dengan meningkatkan kepuasan pelayanan perpajakan (Harahap, 2004). Sawitri et al., (2017) menemukan bahwa pelayanan yang berkualitas mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak bahkan pada akhirnya akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepuasan pelayanan secara umum menurut Boediono (2003) adalah efektivitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelayanan diukur dari standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Elitan dan Anatan, 2007). Dimensi kualitas pelayanan menjelaskan (Elitan dan Ananta, 2007) :

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Responsiveness* (daya anggap)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Empathy* (empati)
5. *Tangible* (penampilan fisik)

Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak dan modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan (Rahayu, 2010). Perbaikan sistem administrasi ini diharapkan mampu mengurangi kasus penyelewengan, karena tidak ada lagi pajak yang dinilai secara manual, dalam sistem ini juga memperbaiki beberapa kelemahan kinerja administrasi perpajakan modern seperti pendaftaran wajib pajak, pengolahan surat pemberitahuan pajak tahunan, akun pembayaran pajak, manajemen dokumen, dan sistem informasi arsitektur pajak dan pembenahan sistem administrasi merupakan hal yang paling mungkin dilakukan agar kasus penyelewengan pajak berkurang (Pakpahan, 2011).

Direktorat Jenderal Pajak melakukan perubahan dengan membuat suatu program untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Program tersebut adalah program secara online yang di zaman sekarang banyak digunakan oleh masyarakat. Salah satu program secara online tersebut adalah *e - filling* atau *electronic filling system* yang membantu wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Namun, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk diimplementasikan (Handayani dan Tambunan, 2016).

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk tertib dalam membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan perbaikan proses pelaporan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menerapkan system *e - filling*. *E- filling* merupakan

salah satu terobosan baru yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak Negara. System *e-filling* bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya (Noviandini, 2012). Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No 40 Tahun 2018 tentang Pembaharuan Sistem Administrasi Perpajakan. Pembaharuan sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat mewujudkan institusi perpajakan yang kuat, kredibel dan akuntabel yang mempunyai proses bisnis yang efektif dan efisien, membangun sinergi yang optimal antar lembaga, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan Negara. Penelitian Agustiningsih (2016) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Isu Kepatuhan wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak

Setiap wajib pajak yang terdaftar tentu memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dianggap sudah mengerti dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Ortax.org, dalam prakteknya masih banyak wajib pajak yang tidak paham tentang peraturan perpajakan bahkan masih ada wajib pajak yang tidak tahu mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan perpajakan akan berdampak pada penerimaan pajak di Indonesia. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha memahami Undang - Undang Perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, menghitung pajak, melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pemahaman dan pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah (Sawitri et al., 2017). pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Lusia et al., 2013).

Banyak cara yang dilakukan wajib pajak untuk meminimalkan kewajiban perpajakannya baik dengan cara yang legal maupun illegal. Menurut Mardiasmo (2013) ada dua cara untuk meminimalkan pajak, yang dengan penghindaran pajak (*tax avoidance*) yaitu meminimalkan pajak tanpa melakukan pelanggaran undang - undang dan yang kedua dengan penggelapan pajak (*tax evasion*) yaitu cara meminimalkan pajak dengan melakukan pelanggaran undang - undang. Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan memperkecil adanya *tax evasion*. Sedangkan menurut Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan bahwa wajib pajak yang mempunyai pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi yang positif terhadap sistem pajak berakibat tingkat kepatuhan wajib pajak lebih tinggi.

Salah satu upaya atau indikator untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian wajib dalam membayar pajak adalah dengan pengetahuan perpajakan. Carolina (2009) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan informasi tentang pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil suatu keputusan dan untuk menempuh arah ataupun strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak di bidang perpajakan. Kesadaran wajib pajak harus ditingkatkan dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Rahayu, 2010). Tingginya pengetahuan wajib pajak menandakan baiknya pemahaman tentang pajak

sehingga mendorong kesadaran wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk menyampaikan SPT Tahunan (Nugroho dan Zulaikha, 2012). Semakin rendahnya pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka pemahaman mengenai perpajakan semakin rendah dan menyebabkan pula rendahnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kurniati, et al., (2016) memperoleh bukti empiris bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak.

BAB II

KONSEP PAJAK

A. Pengertian Pajak

Menurut UU Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan, pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar - besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Soemitro (2004) pajak adalah peralihan kekayaan dari rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama membiayai *public investment*. Sedangkan menurut Resmi (2013) bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang - undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan definisi pajak tersebut baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) maka dapat ditarik kesimpulan tentang cirri - ciri yang terdapat pada pengertian pajak sebagai berikut :

1. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang - undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor pemerintah (pemungut pajak).

3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontrapretasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

B. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan. Menurut Resmi (2013) ada dua fungsi pajak sebagai berikut :

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak – banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), pajak bumi dan bangunan (PBB) dan lain – lain.

2. Fungsi *Regulared* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan – tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah :

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang – barang mewah. Pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang

mewah. Makin mewah suatu barang maka tarif pajaknya makin tinggi sehingga barang tersebut makin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba - lomba untuk mengkonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).

- b. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c. Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- d. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti semen, industri rokok, baja dan lain - lain dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
- e. Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
- f. Pemberlakuan *tax holiday* dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

Namun dalam perkembangannya menurut Ilyas dan Burton (2013) fungsi pajak dapat dikembangkan dan ditambahkan dua fungsi lagi sebagai berikut :

1) Fungsi Demokrasi

Pajak adalah suatu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong royong termasuk kegiatan pemerintahan dan pembangunan demi kemaslahatan manusia.

2) Fungsi Redistribusi

Fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Hal ini dapat terlihat, misalnya dengan adanya tarif progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada

masyarakat yang mempunyai penghasilan besar dan pajak yang lebih kecil kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih sedikit (kecil).

C. Jenis dan Pembagian Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu menurut golongannya, sifatnya dan pemungutannya.

1. Menurut golongannya
 - a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan, misalnya PPh.
 - b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain, contohnya Pajak Pertambahan Nilai atau PPN.
2. Menurut sifatnya
 - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berdasarkan pada subjeknya, yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak, misalnya PPh.
 - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang didasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak, misalnya PPN dan PPnBM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah).
3. Menurut pemungutnya
 - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya adalah PPh, PPN, PPnBM dan Bea Materai.
 - b. Pajak daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contohnya adalah pajak reklame serta pajak hotel dan restoran

D. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi tiga seperti yang diungkapkan oleh Waluyo (2011) sebagai berikut :

1. Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pemerintah (*fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri - ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada *fiskus*.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh *fiskus*.

2. Sistem *Self Assessment*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang member wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

E. Asas Pemungutan Pajak

Ajaran *The Four Maxims*, Adam Smith dalam Mardiasmo (2011) mengemukakan asas pemungutan pajak, sebagai berikut :

1. Azas *equality*, yaitu bahwa pembagian tekanan pajak diantara masing - masing subyek pajak hendaknya dilakukan secara seimbang dengan kemampuannya. Kemampuan wajib pajak dapat diukur dengan penghasilan yang dinikmati masing - masing wajib pajak dibawah perlindungan pemerintah. Negara tidak diperbolehkan mengadakan pembedaan atau diskriminasi diantar sesama wajib pajak

2. Azas *certainly* yaitu bahwa pajak yang dibayar oleh wajib pajak harus pasti / jelas dan tidak mengenal kompromi, dalam arti bahwa dalam pemungutan pajak harus ada kepastian hukum mengenai subyeknya, obyek dan waktu pembayarannya.
3. Azas *convenience of payment* yaitu pajak hendaknya dipungut pada saat yang tepat atau saat yang paling baik bagi wajib yaitu sedekat mungkin dengan saat diterimanya penghasilan.
4. Azas *efficiency* yaitu bahwa pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat mungkin, dalam arti bahwa biaya pemungutan pajak hendaknya lebih kecil dari hasil penerimaan pajaknya.

Menurut Musgrave (1993) mengungkapkan bahwa pemungutan pajak hendaknya dilakukan secara proporsional dan harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Syarat keadilan adalah pemungutan harus sesuai dengan tujuan hukum, yaitu untuk mencapai keadilan dan pelaksanaan harus adil.
2. Syarat yuridis adalah pungutan harus didasarkan perundang - undangan yang berlaku sebagai jaminan keadilan bagi masyarakat maupun bagi negara.
3. Syarat ekonomis yaitu pemungutan pajak tidak sampai mengganggu perekonomian khususnya pada kegiatan perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian.
4. Syarat finansial yaitu pemungutan pajak harus efisien didasarkan pada fungsi *budgeter* dalam artian biaya pungut harus ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pungutan.
5. Syarat administratif yaitu sistem pemungutan pajak harus sederhana yang akan memudahkan dan mendorong masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya.

F. Wajib Pajak

Pasal 1 ayat (1) Undang - undang No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa : “wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang - undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu”. Wajib pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat objektif yaitu syarat *tatbestand* yang ditentukan oleh undang - undang karena memperoleh penghasilan kena pajak yaitu penghasilan yang dalam suatu Tahun Pajak tertentu melebihi batas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri (Soemitro, 2004).

Kesimpulannya, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang tidak hanya telah memenuhi syarat - syarat subjektif tapi sekaligus memenuhi syarat - syarat objektif. Orang atau Badan (Subjek Pajak) yang hanya memenuhi syarat subjektif saja belum dapat dikatakan sebagai wajib pajak sebab untuk menjadi wajib pajak, subjek pajak juga harus memenuhi syarat objektif, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak. Wajib pajak dalam negeri adalah subjek pajak yang bertempat tinggal atau menetap di Indonesia. Wajib pajak dalam negeri dikenakan pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak di tempat wajib pajak tersebut berkedudukan. Wajib pajak luar negeri adalah subjek pajak luar negeri yang memperoleh penghasilan yang berasal dari wilayah Republik Indonesia atau yang mempunyai kekayaan yang terletak di wilayah Indonesia (untuk pajak kekayaan). Wajib pajak hanya dikenakan pajak dari penghasilan yang diterima atau berasal dari sumber - sumber yang ada di wilayah Republik Indonesia.

G. Sistem E - Filing

E - filling adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik. Persepsi

penggunaan *E - filling* didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi kegunaan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Prabowo, 2015). Apabila wajib pajak merasakan bahwa dengan adanya *e - filing* wajib pajak dapat menyederhanakan, mempermudah dan meningkatkan performa pelaporan pajaknya menjadi lebih baik dan mampu menambah produktivitas, kualitas, efektivitas, dan menghemat waktu dalam proses pelaporan pajaknya lebih praktis dan efisien (Devina, 2016). Dimensi tentang kegunaan teknologi informasi meliputi :

1. Kegunaan, meliputi pekerjaan menjadi lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas.
2. Efektivitas, meliputi mempertinggi efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan (Wibowo, 2006).

Kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti dan Zulaikha, 2012). Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem dapat memudahkan seseorang dalam bekerja dengan menggunakan teknologi dibandingkan secara manual. Kemudahan akan mempengaruhi penggunaan *e - filling* (Nurhasanah dan Novarida, 2015). Persepsi kemudahan akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem teknologi, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Noviandini, 2012). Persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem (*e - filling*) mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat

mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi (Nurjanah et al., 2017).

Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e - filing* adalah :

1. Membantu para wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti akan memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.
3. Terdapat lebih dari 10 juta wajib pajak di Indonesia yang tidak memungkinkan pelaporan secara manual memiliki pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Penggunaan *e - filing*, sistem pelaporan menjadi lebih mudah dan cepat sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang membayar pajak dan penerimaan negara menjadi meningkat.

BAB III

DIMENSI SIKAP WAJIB PAJAK

A. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif wajib pajak jika mereka paham betul atas isi Undang - Undang perpajakan yang seringkali mengalami perubahan. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan (Mandasari dan Risa, 2013). Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. 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 dibidang perpajakan. Pemerintah memberikan langkah terbaik untuk meningkatkan pengetahuan pajak wajib pajak dengan cara diadakannya materi perpajakan dalam pendidikan formal dan informal berupa sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan berupa penyuluhan, seminar, spanduk - spanduk, media massa elektronik lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan (www.pajak.go.id). Konsep pengetahuan pajak menurut Rahayu (2010) yaitu wajib pajak harus memiliki :

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Pengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban

pajak, siapa yang *dikenakan*, apa yang dikenakan, berapa besarnya, dan bagaimana cara menghitungnya (Supramono dan Damayanti, 2010).

B. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Zain (2003) kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan *berusaha* untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Menurut Nurmanto dalam Rahayu (2010) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

Pengertian kepatuhan pajak menurut James and Alley (2004) yaitu wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak berdasarkan peraturan yang masih berlaku. Menurut Torgler (2005) salah satu masalah besar dan serius bagi para pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan dimana wajib pajak mengajukan, melaporkan dan membayar kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Doran, 2009).

Slamet dan Junaedi (2004), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah - langkah perbaikan administrasi diharapkan mendorong kepatuhan wajib pajak melalui 2 cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka

bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib akan patuh karena mereka berpikir bahwa akan mendapatkan sanksi berat yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan.

Strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui administrasi perpajakan menurut Purnomo (2004), yaitu pertama dengan membuat program dan kegiatan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya bagi wajib pajak yang belum patuh. Kedua adalah meningkatkan pelayanan *terhadap* wajib pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhannya dapat dipertahankan atau ditingkatkan. Ketiga, meningkatkan kepatuhan dengan program dan kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan (*combating noncompliance*). Teknologi informasi sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri, selain bermanfaat bagi wajib pajak dalam menyampaikan laporan kewajiban perpajakannya juga mempermudah dalam pelaporannya menggunakan teknologi yang semakin canggih seperti penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi perpajakan yang berbasis *e - system* secara online (Rizky, 2019).

Wajib pajak dapat dikelompokkan sebagai wajib pajak yang patuh bila memenuhi ketentuan sebagai berikut (Alim, 2005) :

1. Tepat waktu menyampaikan surat pemberitahuan pajak.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah mendapat izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam UU perpajakan.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat

wajar tanpa pengecualian atau pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

C. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Suandy (2016), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan *sendirinya* melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya. Kesadaran membayar pajak selain menimbulkan kepatuhan pajak dapat pula menumbuhkan sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, seperti kebijakan - kebijakan pajak yang ditetapkan pemerintah.

Penerimaan utama negara dikelola negara dengan transparan dan akuntabel untuk kesejahteraan rakyat (Rahayu, 2017). Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajak (Dharma dan Suardana, 2014). Kesadaran wajib pajak dapat meningkat dengan pengetahuan tentang perpajakan yang memadai. Pengetahuan akan berbagai kemudahan dalam menjalankan kewajibannya, prosedur yang harus dilakukan dan konsekuensi yang akan diperoleh jika lalai, menjadi pemicu kesadaran wajib pajak itu sendiri. Kesadaran perpajakan merupakan perilaku wajib pajak itu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi dimana melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh *system* dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Ritonga, 2011 dalam Arifah et al., 2017).

Irianto dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu :

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya *financial* yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang - undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

BAB IV

E FILING DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

A. Pengaruh Penerapan sistem e - filing terhadap kesadaran wajib pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e- filing* berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Penggunaan sistem *e - filing* dapat memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak, memudahkan menyampaikan SPT Tahunan, menghemat biaya, menghemat waktu dan memudahkan wajib pajak dalam melakukan penghitungan pajak. Wajib pajak sudah memiliki kesadaran tentang manfaat pajak sebagai sumber pendapatan negara, partisipasi sebagai wajib dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara dan pengurangan pembayaran pajak dengan sengaja dapat merugikan negara.

Teori Atribusi mengemukakan bahwa perilaku individu dapat disebabkan secara internal dan eksternal. Intensi wajib pajak untuk menggunakan *e - filing* terkait dengan perilaku yang disebabkan secara eksternal, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunaannya (Pratama, 2008). Keberhasilan penerimaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut bisa memproses suatu informasi dengan baik, tapi juga ditentukan oleh tingkat penerimaan individu terhadap penerapan sistem informasi

tersebut (Lina, 2007). Kemudahan dalam penggunaan teknologi sebagai ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti dan Zulaikha, 2012). Persepsi kegunaan adalah sebuah tingkat kepercayaan pengguna bahwa suatu sistem yang diterapkan akan mampu meningkatkan kinerja pengguna tersebut.

Kajian ini sejalan dengan penelitian Samadiartha dan Darma (2017) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e - filing* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Argumentasinya faktor yang mempengaruhi sikap wajib pajak adalah faktor internal yaitu memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak, memudahkan menyampaikan SPT Tahunan, menghemat biaya, menghemat waktu dan memudahkan wajib pajak dalam melakukan penghitungan pajak sehingga wajib pajak menilai manfaat dan kemudahan penggunaan menjadikan tindakan atau perilaku wajib pajak sebagai tolak ukur dalam penggunaan *e - filing* untuk melaporkan pajak. Kemudahan untuk memanfaatkan teknologi informasi akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam menggunakan sistem *e - filing*.

B. Pengaruh penerapan sistem e - filing terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil kajian diperoleh bahwa variabel penerapan sistem *e - filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja. Wajib pajak beranggapan bahwa *e - filing* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaporkan pajak, memudahkan dalam melaporkan SPT Tahunan, menghemat biaya, menghemat waktu dan memudahkan wajib pajak dalam penghitungan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dinilai dari tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dan SPT masa, tidak melakukan pelanggaran dalam membayar pajak, tidak pernah mendapatkan sanksi dan menghitung pajak dengan benar. Hal ini akan membentuk sikap positif wajib

pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan bagaimana pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu sedangkan perilaku eksternal adalah situasi yang memaksa individu untuk melakukannya.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori yang merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan biasanya digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu untuk menggunakan sistem informasi yang disebut dengan metode penerimaan teknologi informasi (Ariyati dan Lidwina, 2017). Dengan adanya sistem teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan efektivitas, dibandingkan metode konvensional sehingga dapat menyelesaikan tugas - tugas yang relevan dengan cepat daripada bekerja secara konvensional yang akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas pekerjaannya.

Hasil kajian ini sejalan dengan penelitian Erwanda et.al. (2019) yang menyatakan bahwa variabel penerapan *e - filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil kajian ini konsisten dengan Agustiningsih (2016) bahwa penerapan *e - filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Lado dan Budiantara (2018) menyatakan bahwa penerapan sistem *e - filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Handayani dan Tambunan (2016) tidak sejalan dengan kajian ini yang menyatakan bahwa penerapan *e - filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Herlina (2017) menyatakan bahwa persepsi penerapan sistem *e - filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Argumentasinya wajib pajak memandang bahwa penggunaan sistem *e - filing* memberikan manfaat bagi dirinya dalam hal memudahkannya

dalam melaporkan pajak, memudahkan dalam melaporkan SPT Tahunan, menghemat biaya, menghemat waktu dan memudahkan wajib pajak dalam penghitungan pajak dan membentuk sikap positif wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Dengan demikian penerapan sistem *e - filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan sistem *e - filing* dapat memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak, memudahkan menyampaikan SPT Tahunan, menghemat biaya, menghemat waktu dan memudahkan wajib pajak dalam melakukan penghitungan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak maka kesadaran wajib pajak akan meningkat. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dinilai dari tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dan SPT masa, tidak melakukan pelanggaran dalam membayar pajak, tidak pernah mendapatkan sanksi dan menghitung pajak dengan benar. Wajib pajak sudah memiliki kesadaran tentang manfaat pajak sebagai sumber pendapatan negara, partisipasi sebagai wajib dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara dan pengurangan pembayaran pajak dengan sengaja dapat merugikan negara.

Teori Atribusi mengemukakan bahwa perilaku individu dapat disebabkan secara internal dan eksternal. Intensi wajib pajak untuk menggunakan *e - filing* terkait dengan perilaku yang disebabkan secara eksternal, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Penelitian Putri et.al. (2017) menyatakan bahwa penerapan *e - filing* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Widilestariningtyas dan Gartina (2015) yang

menyatakan bahwa penerapan *e - filing* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Argumentasinya wajib pajak menggunakan sistem *e - filing* dalam melaporkan pajak karena *e - filing* memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak, memudahkan menyampaikan SPT Tahunan, menghemat biaya, menghemat waktu dan memudahkan wajib pajak dalam melakukan penghitungan pajak wajib pajak karena kesadarannya wajib pajak patuh dalam hal tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dan SPT Masa, tidak melakukan penunggakan pembayaran pajak, tidak melakukan penundaan dalam pembayaran pajak, tidak pernah mendapatkan sanksi dan menghitung pajak dengan benar. Kemudahan dan kemanfaatan penggunaan sistem *e- filing* dapat meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Singaraja

BAB V

DIMENSI SIKAP DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

A. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Singaraja, karena wajib pajak memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, wajib pajak memahami cara menghitung pajak penghasilan terutang, wajib pajak memahami tata cara pembayaran pajak, wajib pajak memahami batas waktu pembayaran pajak dan wajib pajak memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak. Wajib pajak sudah memiliki kesadaran tentang manfaat pajak sebagai sumber pendapatan negara, partisipasi sebagai wajib dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara dan pengurangan pembayaran pajak dengan sengkaja dapat merugikan negara.

Berdasarkan dengan teori atribusi yang menerapkan bagaimana individu menafsirkan berbagai kejadian sehingga berdampak pada pemikiran dan perilaku individu. Setiap individu akan berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu dan memberikan penyebab bagi perilaku. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan bagaimana pengetahuan perpajakan mempengaruhi kesadaran wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu sedangkan perilaku eksternal adalah situasi yang memaksa individu untuk melakukannya.

Kajian ini konsisten dengan penelitian Manuputty dan Sirait (2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Kajian ini sejalan dengan penelitian Rohmawati (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun nonformal berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak. Argumentasinya Kesadaran wajib pajak meningkat karena wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai tentang peraturan perpajakan, wajib pajak memahami cara menghitung pajak penghasilan terutang, wajib pajak memahami tata cara pembayaran pajak, wajib pajak memahami batas waktu pembayaran pajak dan wajib pajak memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak.

B. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, cara menghitung pajak penghasilan terutang, tata cara pembayaran pajak, batas waktu pembayaran pajak dan sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak merupakan hal mendasar yang dimiliki oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dinilai dari tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dan SPT masa, tidak melakukan pelanggaran dalam membayar pajak, tidak pernah mendapatkan sanksi dan menghitung pajak dengan benar. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal wajib pajak. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu sedangkan perilaku eksternal adalah situasi yang memaksa individu untuk melakukannya. Pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan

kepatuhan wajib pajak. Teori TAM menjelaskan tentang pengguna teknologi yang menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individunya.

Hasil kajian ini konsisten dengan penelitian Kesumasari dan Suardana (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian Erwanda et. al (2019) dan penelitian Kusumafanto (2018) tidak sejalan dengan hasil kajian ini yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rahayu (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Argumentasinya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, cara menghitung pajak penghasilan terutang, tata cara pembayaran pajak, batas waktu pembayaran pajak dan sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak menyebabkan wajib pajak takut akan melanggar peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

C. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka akan tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak sudah memiliki kesadaran tentang manfaat pajak sebagai sumber pendapatan negara, partisipasi sebagai wajib dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara dan pengurangan pembayaran pajak dengan sengaja dapat merugikan negara.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan bagaimana kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu sedangkan perilaku eksternal adalah situasi yang memaksa individu untuk melakukannya.

Hasil kajian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih (2016), Wulandari et.al. (2015), Fitria (2010), Rahmadian (2013) dan Tiraada (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho et.al. (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Argumentasinya wajib pajak yang memiliki kesadaran tentang manfaat pajak sebagai sumber pendapatan negara, partisipasi wajib pajak dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara dan pengurangan pembayaran pajak dengan sengaja dapat merugikan negara menyebabkan kepatuhan wajib pajak meningkat dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak bisa memediasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis ini sejalan dengan penemuan Sawitri et al., (2017) bahwa Pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, cara menghitung pajak penghasilan terutang, tata cara pembayaran pajak, batas waktu pembayaran pajak dan sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak merupakan hal mendasar yang dimiliki oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dinilai dari tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dan SPT masa, tidak melakukan pelanggaran dalam membayar pajak, tidak pernah mendapatkan sanksi dan menghitung pajak dengan benar. Wajib pajak sudah memiliki kesadaran tentang manfaat pajak

sebagai sumber pendapatan negara, partisipasi sebagai wajib dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara dan pengurangan pembayaran pajak dengan sengaja dapat merugikan negara.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal wajib pajak. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu sedangkan perilaku eksternal adalah situasi yang memaksa individu untuk melakukannya. Pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Teori TAM menjelaskan tentang pengguna teknologi yang menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individunya.

Kajian ini sejalan dengan penelitian Rosyida (2018) yang menyatakan bahwa secara simultan pengetahuan perpajakan, kesadaran dan pengetahuan *pajak* secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kajian ini bertentangan dengan penelitian Saryadi (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak signifikan dalam memediasi antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Argumentasinya wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan mengenai peraturan perpajakan, cara menghitung pajak penghasilan terutang, tata cara pembayaran pajak, batas waktu pembayaran pajak dan sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak merupakan hal mendasar yang dimiliki oleh wajib pajak karena kesadarannya wajib pajak patuh dalam hal tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dan SPT Masa, tidak melakukan penunggakan pembayaran pajak, tidak melakukan penundaan dalam pembayaran pajak, tidak pernah mendapatkan sanksi dan menghitung pajak dengan benar. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan maka kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan meningkatdi KPP Pratama Singaraja.

BAB VI

PENUTUP

Kajian terkait kepatuhan wajib pajak mengantarkan pada sejumlah simpulan penting. Berdasarkan pembahasan pada keseluruhan isi buku ini dapat disampaikan bahwa Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Singaraja. Penerapan *e-filing* juga bisa berdampak secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa penerapan *e-filing* mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil kajian juga mengantarkan pada simpulan berikutnya bahwa pengetahuan perpajakan mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak dan sekaligus mampu meningkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja. Kesadaran wajib pajak mendorong wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dapat memediasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Implikasi penting hasil kajian ini adalah perlunya regulator untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakannya melalui perbaikan sistem secara berkelanjutan. System *e-filing* harus terus menerus diupdate untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, demikian juga SDM pelayanan juga harus terus ditingkatkan kualifikasinya mengikuti perkembangan *upgrade system*.

Implikasi berikutnya adalah perlunya perhatian pada pengetahuan perpajakan para wajib pajak. Bukti bahwa pengetahuan perpajakan mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh memenuhi kewajiban perpajakan menunjukkan perlunya KPP terus melakukan sosialisasi regulasi-regulasi baru

maupun kebijakan baru guna meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak memenuhi kewajiban perpajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrams, J. B. (2010). *Quantitative Business Valuation: A Mathematical Approach for Today's Professional: Second Edition*. John Wiley & Sons, Inc.
- Abdul, J. H. dan Jeff, Pope. (2008). Exploring The Relationship Between Tax Compliance Costs and Compliance Issues in Malaysia. *Journal of Applied Law and Policy*.
- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan *E - Filling*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Prodi Akuntansi*, Universitas Yogyakarta.
- Agustiningsih, W dan Isroah. (2016). Pengaruh Penerapan *E - Filling*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional: Penguatan Hubungan antara Pengembangan Keterampilan, Pendidikan dan Ketenagakerjaan Generasi Muda*.
- Ajzen, I. dan Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior* Englewood Cliffs, NJ : Prentice - Hall.
- Angkoso, B. (2010). *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak tentang Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ajzen, I.(2005). *Attitude, Personality, and Behavior*. New York : Open University Press.

- Alim, S. (2005). Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan Yang Bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi IV* (2).
- Arifah., Andini, R. dan Raharjo, K. (2017) Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak. *Jurnal. Universitas Pandanaran*.
- Avianto, G.D., Rahayu, S.M., dan Kaniskha, B.(2016). Analisa Peranan *E - Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Universitas Brawijaya.
- Azmi, A.C. and Bee, N. L. (2010). The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model, Electronic. *Journal of e-Government*. Volume 8 .available online at www.ejeg.com. Malaysia.
- Boediono.B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bambang, P. dan Lina, M.J. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease, of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 3: pp 319 – 340.

- Devina, S. dan Waluyo. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan, dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E - Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang. *Ultima Accounting*.
- Dwi, A., Suhadak, dan Devi, F.(2015). Pengaruh Persepsi dan Perilaku wajib Pajak atas Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-journal Perpajakan*, Universitas Brawijaya.
- Desmayanti dan Zulaikha. (2015). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E - Filing* oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Jurnal*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Devos, K. (2009). An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Atitudes Towards Compliance and The Penalties For Non Compliance. *Revenue Low Journal*. Vol.19.
- Dicriyani, N.L.G dan Budiarta .I.K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Udayana.
- Doran, M. (2009). Tax Penaltie and Tax Comliance. Harvard. *Journal On Legislation*. Vol. 46.
- Edison. (2014). Influencing Tax Compliance in SMEs through the Use of ICTs. Tanzania: *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*.

- Ekawati,L. (2009). Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah. *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, Volume 6.
- Elitan,L. dan Anatan, L.(2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT Alfabet.
- Erawati, T. dan Ratnasari, R. (2018). Pengaruh Penerapan *E - Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi* Vol. 6. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Erwanda, M.A., Agustin. H., dan Mulyani,E. (2019). Pengaruh Penerapan *E - Filling* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*. Universitas Negeri Padang.
- Eugenia, S.S., Ananta,V.U., dan Tjahyono, J.K.(2015). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan *E - Filling* Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya. *Jurnal Gema Aktualita*.
- Fidel. (2010). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah - Masalah Perpajakan*. Jakarta : Muria Kencana.
- Firdaus, A.S. (2019). *Penerapan E - Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan)*. Skripsi. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Friskianti dan Handayani. (2014). Pengaruh Self Assessment System, Keadilan, Teknologi Perpajakan, Dan

Ketidakpercayaan Kepada Pihak Fiskus Terhadap Tindakan Tax Evasion. *Accounting Analysis Journal*. Universitas Negeri Semarang.

Fitria, V. D. (2010). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Selatan*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro. Semarang.

Ghozali, I. dan Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Gunadi. (2013). *Indonesian Taxation ; A Reference Guide*. Jakarta : Multi Utama Publishing.

Handayani, R. K dan Tambunan, S.(2016). Pengaruh Penerapan Sistem *E - Filling* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Media Akuntansi Perpajakan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas 17 Agustus 1945. Jakarta.

Hardiningsih, P. dan Yulianawati, N. (2011). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Universitas Stikubank.

Haryono, S. dan Wardoyo, P. (2012). *Structural Equation Modeling*. Bekasi : PT Intermedia Personalia Utama.

- Harahap, A.A. (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*. Jakarta: Integritas Dinamika Press.
- Herlina, V.N.P. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antar Persepsi Penerapan Sistem *E -Filing* Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimediasi Oleh Perilaku Wajib Pajak. *Jurnal*. Universitas Mercu Buana.
- Hidayati, N. (2010). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi*. Vol 4.
- Ilyas,W.B. dan Burton,R. (2013). *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.
- Irianingsih, E. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di KPP Samsat Sileman. *Artikel*.
- Irianto, S.E. (2005). Politik Perpajakan : *Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta : UII Press.
- James, S. and Alley, C. (2004). Tax Compliance, Self Assessment and TaxAdministration. *Journal Of Finance and Management In Public Service*. Vol.2, No.2.
- Jatmiko, A.N. (2012). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jogiyanto, H. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi.

- Kantini ,N. K.O dan Suardana, K.A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana.
- Kemala,W., Kennedy dan Rusli. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal JOM Fekon*. Universitas Pekanbaru.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP - 88/PJ./2004 Tanggal 14 Mei 2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.
- Keputusa Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP - 05/PJ/2005 Tanggal 12 Januari 2005 Tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e - filling*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- Kelly,H.H.(1973). *The Processes of Casual Attribution*. American Psychologist.
- Kerlinger, N,Fred.(2002). *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kesumasari, N.K.I. dan Suardana, K.A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran dan Pengetahuan *Tax Amnesty* Pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar. *E - Jurnal*. Akuntansi Universitas Udayana.
- Khasanah, S. N dan Novi, Y.A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak

Daerah Istimewa Yogyakarta 2013. *Jurnal Profita*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Kirana,G.G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E – Filling* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang.

Kurniati, D.H., M,M Djudi dan Saifi,M. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. *Jurnal Perpajakan*, universitas Brawijaya, Malang.

Kusrini. (2006). *Sistem Pakar Teori dan Aplikasi*. Penerbit : Amikom. Yogyakarta.

Kusnendi. (2008). *Model – Model Persamaan Struktural*. Bandung : Alfabeta.

Lado, Y.O., dan Budiantara, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *E – Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *JRAMB*, Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Laili,Amin. 2014. Membangun Kepatuhan Menuju Masyarakat Sadar Pajak. www.pajak.go.id.

Lai, Raye.Y.C., Thompson, S.H.T., and Vivien, K.G.L. (1999). Intrinsic and extrinsic motivation in internet usage, *Omega International Journal of Management Science*. Vol. 27.

Lina. (2007). Pengaruh Perbedaan Individual dan Karakteristik Sistem Informasi pada Penerimaan Penggunaan Teknologi

Informasi dalam *e - library. Jurnal. Ekonomi dan Bisnis, Musi.*

- Liskayundari, A. dan Kwarto,F. (2016). Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem *E - Filing*. Jurnal. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Jakarta.
- Lubua, E.W. (2014). Influencing Tax Compliance in SMEs Through The Use Of ICTs. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*. Mzumbe University. Tanzania.
- Lederman, L. (2003). The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*.
- Lie, I. dan Sadjarto, A. (2013). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan *E - Filing*. *Jurnal Tax and Accounting*. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Loo, E. C., Mckerchar, M. and Hansford Ann. (2009). Understanding The Compliance Behaviour of Malaysian Individual Taxpayers Using A Mixed Method Approach. *Journal of the Australasian Tax Teachers Association*.
- Rohmawati,L., Prasetyo, dan Rimawati, Y. (2013). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Andi Offset.

- Manuputty,I.G dan Sirait,S. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan *Self Assesment System* Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Panjaringan. *Jurnal. Media Akuntansi Perpajakan*.
- Manurung, S. 2013. **Kompleksitas Kepatuhan Perpajakan**. Diakses dari www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak.html.
- Mandasari, Y. dan Risa, N. (2013). Pengaruh Pengetahuan Dan Sosialisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. JRAK. Unisma.
- Martin, L., Omweri, M.S.,Wanjohi,O. M., and John, M. M. (2010). Taxprayer Attitudes and Tax Compliance Behavior in Kenya. *African Journal of Business & Management*.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan* (Edisi Revisi). Yogyakarta : Andi Offset.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mika, T.(2015). *Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar*. Tesis. Universitas Udayana. Denpasar.
- Mintje, M.S. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran Dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) Dalam Memiliki (NPWP). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.

- Muliari, N.K. dan Setiawan, P.E. (2009). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah. Universitas Udayana. Denpasar.*
- Murti, H.W., Sondakh, J.J., dan Sabijono, H. (2014). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA. Vol.2*
- Musgrave, R.A. (1993). *Keuangan Negara dalam Teori dan Praktek.* Jakarta : Erlangga.
- Musyarofah, S. dan Purnomo, A. (2008). Pengaruh Kesadaran Dan Persepsi Tentang Sanksi, Dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik. Vol. 5.*
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Padang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.*
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik.* Jakarta : PT Grasindo.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan.* Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Nurjannah. Rasuli, M. dan Rusli. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E - Filing Sebagai Sarana

Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan DI Dumai. *JOM. Fekon. Universitas Riau, Pekanbaru.*

Nugroho, A., Andini, R., dan Raharjo, K.(2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Semarang Candi). *Journal of accounting. Vol.2 No.2.*

Nugroho, R.A dan Zulaikha. (2012). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Diponegoro Journal of Accounting.*

Nugroho, A., Andini, R. dan Raharjo, K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting.*

Noviandini, N. C. (2012). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta.* Tesis. Universitas Negeri Yogyakarta.

Novarina, A. I. (2005). *Implementasi Electronic Filling System (E-Filling) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia.* Tesis. Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan. Universitas Diponegoro, Semarang.

Nursalim, L.A. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem E - Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet*

Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan. Skripsi. Universitas Muslim Indonesia, Makasar.

Olobatuyi, M.E. (2006). *A User Guide to Path Analysis*. Lanham, Maryland. University Press of American Inc.

Pancawati, H. dan Nila, Y. (2011). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Universitas Stikubank. Semarang.

Pakpahan, R. 2011. *Sistem Online Administrasi Pajak Efektif 2014.20*.
<http://www.Indonesiafinancetoday.com/read/2006/Sistem-Online-Administrasi-Pajak-Efektif-2014>.

Pandiangan, L. (2007). *Reformasi Perpajakan*. Jakarta : PT Salemba Empat.

Palil, M.R. (2005). TaxPayers Knowledge : A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol 7.No.1.

Parwito, A. (2009). *Analisis Atas Pengaruh Pemanfaatan e-Filing Terhadap Cost of Compliance*. Tesis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Depok.

Purwadarminta,W.S. (2002). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Putri, B.R., Harimurti, F. dan Suharno. Pengaruh Penerapan E – Filing Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*. Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER -1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E - Filing* Melalui *Website* Direktur Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). [http:// www.pajak.go.id/e-filing](http://www.pajak.go.id/e-filing).

Pratama, A. (2008). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor - Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer. Skripsi. Univeristas Diponogoro.

Pratiwi, I.G.A.M. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana.

Prabowo, R.Y. (2015). Analisis Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E - Filling* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak. Skripsi. Tidak dipublikasikan. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Primasari, N.H. (2016). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi Keuangan*. Universitas Budi Luhur.

Priyatno, D. (2010). *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta : MediaKom.

Purnomo, H.(2004). *Reformasi Administrasi Perpajakan*. Jakarta : Kompas.

- Purwono, H. (2011). *Dasar – Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Solo : Erlangga
- Putri, A. R. Siswono dan Jati, I.K. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana. Bali.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal*. Akuntansi Dewantara.
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa.
- Rahmadian, R.M (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jakarta Kembangan. *Jurnal*. Universitas Bina Nusantara.
- Robbins dan Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Rizky, M.N. (2019). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Universitas Bhayangkara, Surabaya.

- Santioso, L. dan Kusnawati (2013). Analisa Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Wajib Pajak Dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua Tahaun 2011. *Jurnal Riset Terpadu*. Vol.6. No.12.
- Saryadi, I.K.S. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sawitri, D; S Perdana, U Muawanah, KA Setia (2017). The influence of tax knowledge and quality of service tax authorities to the individual taxpayer compliance through taxpayer awareness. *International Journal of Economic Research* 14 (13), 217-235
- Situmorang,P.M.B dan Saryadi. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan *E - Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang). *Jurnal*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sudrajat, A. dan Ompusunggu, A.P. (2015). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Pajak *Jurnal Riset dan Perpajakan*. Universitas Pancasila. Jakarta Selatan.
- Supramono dan Damayanti, W.T. (2010). *Perpajakan Indonesia (Mekanisme dan Perhitungan)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Suandy, E. (2016). *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.
- Susmita, P.R. dan Supadmi, N.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan

Penerapan Sistem *E-filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.

- Suherman, M., Almunawwaroh, M. dan Marlina, R. (2015). Pengaruh Penerapan *E - Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampain Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing dan Informasi*. Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
- Resmi,S. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Retherford, R. D. dan Minja, K. C. (1993). *Statistical Model for Causal Analysis*. John Wiley & Sons Ltd. New York.
- Ritonga, P. (2011). *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur*. Tesis. Universitas Islam Sumatera Utara. Medan.
- Robbins, S. P. dan Timothy, A. J. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rohmawati, L., Prasetyono, dan Rimawati, Y. (2013). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Gresik Utara). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.
- Santioso, L. dan Kusnawati. (2013). Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Wajib Pajak dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP

Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua Tahun 2011. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*. Universitas Tarumanegara.

Sari, D. (2013), *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT Refika Aditama.

Setiawan, D.R dan Barlin, A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem E – Filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga. *Jurnal. STIMI*. Jakarta.

Siti, K. R. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Soemitro, R.(2004). *Asas Dan Dasar Perpajakan 2*. Bandung : PT Refika Aditama.

Slamet, D.S. dan Junaedi, E.W. (2004). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Modernisasi Administrasi Perpajakan. Jakarta : JICA.

Subekti, S.A. (2016). Faktor – Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal*. Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.

Suartana, I.W. (2010). *Akuntansi Keperilakuan Teori dan Implementasi*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

- Suherman, M., Almunawwaroh, M., dan Marlina, R. (2015). Pengaruh Penerapan *E - Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing dan Informasi*. Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
- Sumadiartha, I.N.D. dan Darma, G.S. (2017). Dampak Sistem *E - Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Undiknas Graduate School.
- Supadmi, N.L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Suryabrata, S. (2000). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Susilawati, E. K dan Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana.
- Syahril, F. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- Tarjo dan Sawarjuwono, T. (2005). Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi dan

Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis*. Volume 3.

Taslim. (2007). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Genesis

Tiraada, T.A.M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal*. Universitas Sam Ratulangi.

Torgler, B. (2005). Tax Morale and Direct Democracy. *European Journal Of Political Economy*.

Usman, H. (2003). *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.

Utami,S. R. (2012). *Pengaruh Faktor – Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang*. Tesis. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Utama, S. M. (2007). *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar : Sastra Utama.

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

Wibowo, A. (2006). Kajian Tentang Perilaku Penggunaan Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Jakarta : Universitas Budi Luhur.

Widayati dan Nurlis. (2010). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi (SNA) – XIII Purwokerto*.

- Winerungan. (2014). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bitung. *Jurnal EMBA*. Vol.1.
- Wulandari, T., Andreas dan Ilham, E. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jom FEKON*. Universitas Riau. Vol.2.
- Zain, Mohammad. (2003). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Zahidah, C. (2010). *Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Wilayah Jakarta Selatan*. Skripsi. Univeristas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Zulhazmi, A.B., dan Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem *E - Filling*, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Bisnis*. Universitas Mercu Buana.

SISTEM E-FILLING DAN TINGKAT KEBERHASILAN DALAM PERPAJAKAN

e - filling atau *electronic filling system* merupakan system yang membantu wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Dengan mengimplementasikan system ini, diharapkan kesadaran wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan akan meningkat, dan pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan pencapaian target penerimaan pajak oleh negara. Namun, implementasi sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Secara teoritis disebutkan bahwa implementasi system atau teknologi informasi tergantung diantaranya oleh factor kemanfaatan dan juga kemudahan system. Kemanfaatan dan kemudahan system menjadi pemacu keberterimaan system dikalangan pengguna, sehingga system akan berhasil untuk diimplementasikan. Secara praktis, implementasi system dikatakan berhasil jika tujuan dikembangkan system itu terpenuhi. Buku ini berusaha memberikan gambaran bagaimana implementasi *e filing system* bisa membantu negara dalam mencapai target penerimaan pajak melalui peningkatan kesadaran para wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

