BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020, seluruh negara di dunia terkena wabah virus yang bernama *Corona Virus Disease* (Covid-19), paparan virus Covid-19 ini menyebabkan terjadinya krisis ekonomi dan krisis kesehatan. Salah satu masalah yang serius terjadi, yaitu pada kondisi ekonomi banyak negara, termasuk Indonesia. Tidak dapat dipungkiri, pada saat ini kondisi perekonomian negara Indonesia berada pada kondisi tidak stabil, baik secara makro ekonomi maupun mikro ekonomi. Oleh sebab itu, pemerintah terus berupaya untuk melakukan pemulihan ekonomi negara, salah satunya dengan melakukan peningkatan penerimaan negara. Penerimaan negara digunakan untuk membiayai semua keperluan negara dan berpengaruh terhadap keberhasilan proses pembangunan nasional. Sumber-sumber penerimaan negara yang dicatat dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), yaitu penerimaan pajak, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan hibah.

UNMAS DENPASAR

Pajak memiliki peranan yang penting dalam menyumbangkan penerimaan negara. Di Indonesia pajak merupakan unsur penting, karena merupakan penerimaan terbesar untuk negara. Penerimaan pajak akan digunakan sebagai pembiayaan atas berbagai kepentingan negara, antara lain kepentingan dalam menjalankan program-program pemerintah yang tujuan akhirnya tidak untuk dirasakan langsung secara pribadi oleh wajib pajak, tetapi akan dirasakan oleh seluruh masyarakat (Putra, 2020). Di samping sebagai administrator pemberian insentif perpajakan, peranan penerimaan

pajak di Indonesia menjadi sangat penting dalam upaya mendukung kebijakan fiskal *counter cyclical* (mengambil pendekatan sebaliknya). Selain itu, penerimaan pajak berperan untuk menjaga stabilitas ekonomi dan pemulihan ekonomi negara. Menurut UU No. 28 tahun 2007 pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat dipaksakan sebagai sumber pembiayaan negara dan pembangunan nasional, pajak menyumbang hampir 80% dari total penerimaan Indonesia. Pajak dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif para pegawai pajak, yang paling dibutuhkan juga adalah kesadaran dari Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pertumbuhan negara akan meningkat apabila masyarakat sebagai Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak. Di Indonesia, untuk menghimpun penerimaan negara melalui pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Pandemi Covid-19 yang melibatkan seluruh negara termasuk negara Indonesia berdampak signifikan terhadap aktivitas sosial dan ekonomi termasuk sektor perpajakan. Dampak yang dirasakan oleh sektor perpajakan ialah menurunnya penerimaan pajak dari warga negara dan rendahnya tingkat kepatuhan para Wajib Pajak yang menjadi tujuan dari pendapatan negara (Saputri dan Rahayu, 2021). Istilah *new normal* menjadi salah satu kebijakan pemerintah untuk memberikan perbedaan cara berkehidupan selama pandemi. Cara yang dilakukan seperti membatasi aktivitas berkerumun dengan menjaga jarak, menggunakan masker saat keluar rumah, lalu mencuci tangan (WHO, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi menjadi hal yang esensial bagi keberlangsungan organisasi di tengah pandemi. Layanan

UNMAS DENPASAR

pemerintah termasuk sektor perpajakan dituntut untuk mampu mendayagunakan fasilitas digital yang ada guna memenuhi penyelenggaraan aktivitas perpajakan secara efektif kepada masyarakat di saat pandemi (Widiisma, dkk. 2021).

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada masa pandemi Covid-19 sehingga penerimaan negara dari sektor perpajakan juga meningkat. Bentuk reformasi perpajakan tersebut berupa modernisasi teknologi informasi perpajakan. Salah satu pembaruan yang dilakukan adalah menerapkan teknologi informasi terbaru dalam pelayananan pajak. Pada awal tahun 2005 Direktorat Jenderal Pajak sudah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-system* atau *Electronic System*. Sistem elektronik untuk administrasi pajak tersebut diantaranya adala*h E-Registration,* E-SPT, *E-Filling,* dan *E-Billing.* Modernisasi teknologi ini diyakini akan menjadi salah satu pilar penting dari reformasi perpajakan karena akan sangat bermanfaat sebagai upaya peningkatan *tax ratio,* penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

UNMAS DENPASAR

Direktorat Jendral Pajak menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan online, *e-system* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahaan bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakan yang modern pada masa pandemi Covid-19. Diberlakukannya sistem perpajakan secara online yang

mengandalkan teknologi komputer dengan misi Departemen Keuangan yang telah menjadi komitmen Departemen Keuangan pada bidang kelembagaan sebagai mana tertuang dalam Lampiran 1 Keputusan Menkeu No. 464/KMK/01/2005, tentang pedoman strategi dan kebijakan Departemen Keuangan. Perkembangan teknologi pemrosesan data telah mengalami perkembangan yang luar biasa dengan ditemukannya komputer, yaitu pemrosesan data secara elektronik. Berdasarkan keputusan Direktorat Jendral Pajak No. KSP-88/PJ/2004, tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik bahwa Wajib Pajak dapat melakukan penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak. ASP *(Appllication Service Provider)* adalah perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.

Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment system* yang memberikan Wajib Pajak kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutangnya dan dituntut peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban agar tetap memunjang jalannya roda pemerintahan. Kurangnya kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor melemahnya *self assessment system* yang akan berdampak pada penurunan pajak. Kesadaran dari Wajib Pajak untuk membayar pajak adalah hal yang paling dibutuhkan dalam pemungutan pajak. Seringkali Wajib Pajak tidak taat pajak dikarenakan kesulitan baik dari proses pelaporan dan pembayaran. Dengan

UNMAS DENPASAR

perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan Wajib Pajak tersebut.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak yang mematuhi seluruh kewajiban perpajakannya serta menggunakan seluruh haknya dengan mengacu pada peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan adalah sebuah kesadaran seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak perlu mendapat perhatian karena dapat menyebabkan kerugian bagi negara akibat adanya praktik penghindaran pajak *(tax evasion)* (Fidel, 2010:139). Menurunnya kepatuhan wajib pajak dapat membahayakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 *E-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak secara online. Sedangkan bagi Wajib Pajak yang telah terdaftar dan ingin merubah data Wajib Pajak tersebut dapat memanfaatkan layanan. *E-Registration* diperuntukan untuk calon Wajib Pajak pribadi maupun badan yang akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Setelah Rancangan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (RUU HPP) ditandatangani oleh Presiden Jokowi menjadi Undang-Undang No. 7 tahun 2021 pada 29 Oktober 2021 lalu, maka Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga telah resmi berfungsi menjadi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Integrasi NIK dan NPWP ini nantinya akan menjadi *Single Identity Number* (SIN) yang membantu sinkronisasi,

UNMAS DENPASAR

verifikasi, dan validasi dalam rangka pendaftaran dan perubahan data Wajib Pajak sekaligus untuk melengkapi basis data di fail induk Wajib Pajak. Adanya integrasi ini diharapkan mampu meningkatkan rasio pajak karena mampu mendorong kepatuhan Wajib Pajak dengan sistem *self-assessment* yang berlaku di Indonesia. Melalui integrasi ini, Wajib Pajak akan diharapkan makin jujur untuk melaporkan pajaknya. Karena dengan makin lengkapnya informasi pada sistem Direktorat Jendral Pajak, Wajib Pajak akan sulit untuk menyembunyikan sumber penghasilan sebagai sumber penghitungan pajaknya.

Aplikasi E-SPT adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk digunakan oleh Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan SPT atau Surat Pemberitahuan (agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas). Wajib Pajak dapat merekam, memelihara, dan men-generate SPT secara digital. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena dengan adanya sistem E-SPT memudahkan Wajib Pajak dalam memproses SPT nya dengan efektif dan efisien.

UNMAS DENPASAR

E-Filling menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui internet pada website (www.pajak.go.id) atau melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Dengan adanya *E-Filling* secara garis besar sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahaan Wajib Pajak dalam melaporkaan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses lebih cepat karena

Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien. Hal ini merupakan terobosan baru yang digulikan Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk melaporkan SPT dengan mudah dan nyaman.

E-Billing system dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. *E-Billing system* adalah sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP) manual (www.pajak.co.id). Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui *E-Billing* sistem dapat dilakuakan melalui teller bank/pos persepsi, anjungan tunai mandiri (ATM), internet banking dan EDC *(Electronic Data Capture)*, yaitu alat yang dipergunakan untuk transaksi kartu debit atau kredit yang terhubung secara online dengan sistem atau jaringan bank persepsi dalam (Pusparesmi, 2016). Dengan adanya sistem *E-Billing* ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena sistem *E-Billing* mempermudah Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak.

UNMAS DENPASAR

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dipilih sebagai lokasi penelitian karena telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dan memiliki jumlah Wajib Pajak yang cukup banyak yang membawahi wilayah Kecamatan Denpasar Timur dan Kecamatan Denpasar Selatan. Salah satu modernisasi perpajakan yang diterapkan KPP Pratama Denpasar Timur yaitu penerapan *E-Filling* dalam melaporkan SPT. Berikut jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur yang

menggunakan *E-Filling* dalam melaporkan SPT yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT dengan E-Filling

Tahun	WP OP yang menyampaikan SPT	Jumlah SPT Tahunan WPOP	
		E-Filling	**Manual**
2019	40.741	36.165	3.107
2020	43.147	36.298	4.583
2021	49.532	43.935	5.380
2022	47.366	40.424	3.391

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT sebagian besar sudah menyampaikan SPT melalui *E-Filling* dibandingkan secara manual. Pada tahun 2019-2020 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerapkan *E-Filling* cukup stabil dengan mengalami sedikit peningkatan dari 36.165 menjadi 36.298. Kemudian pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 43.935 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-Filling* dalam melaporkan SPT nya. Namun pada tahun 2022 mengalami penurunan Wajib Pajak dalam penggunaan *E-Filling* menjadi 40.424 Wajib Pajak Orang Pribadi. Terjadinya penurunan penggunaan *E-Filling* tersebut juga mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami fluktuasi pada periode 2019-2022 meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terus mengalami peningkatan. Ketidakstabilan yang terjadi pada tingkat kepatuhan

UNMAS DENPASAR

Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur. Berikut tingkat kepatuhan pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur tahun 2019-2022 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur

Tahun	WP OP terdaftar	WP OP efektif	WP OP yang menyampaikan SPT	Kepatuh-an (%)
2019	109.778	72.748	40.741	87.20%
2020	126.692	75.621	43.147	72.69%
2021	132.402	74.512	49.532	88.06%
2022	137.453	64.020	47.366	82.55%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar dari tahun 2019-2022 terus mengalami peningkatan, sementara tingkat kepatuhannya mengalami fluktuasi. Hingga tahun 2022 KPP Pratama Denpasar Timur mencatat sebanyak 137.453 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, namun hanya 47.366 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami kenaikan dan penurunan dari tahun 2019-2022 dimana pada tahun 2020 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 72.69% kemudian tahun 2021 mulai meningkat menjadi 88.06% lalu mengalami penurunan

UNMAS DENPASAR

pada tahun 2022 menjadi 82.55% yang berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur masih belum stabil.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipengaruhi oleh dua faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Prabawa dan Noviari, 2012).

Penggunaan *e-system* perpajakan pastinya memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-system* Wajib Pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Jumlah pengguna internet di Indonesia dinobatkan menjadi yang paling besar pada tahun 2018 ini di Asia Tenggara. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Google dan Temasek tahun 2018 menyatakan bahwa pada tahun 2018 ini total pengguna internet di kawasan Asia Tenggara ada sebanyak 350 juta pengguna. Penelitian tersebut menyatakan dari angka tersebut, 150 juta pengguna di antaranya berasal dari Indonesia, yang disebut sebagai negara dengan jumlah pengguna internet paling banyak di Asia Tenggara. Namun disisi lain, dari masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet ternyata masih banyak yang belum dapat mengakses *e-system* perpajakan. Hal ini tidak sesuai dengan penetrasi pengguna Internet di Indonesia yang lebih dari 58,40% pekerja telah dapat menggunakan internet secara aktif.

UNMAS DENPASAR

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti dahulu mengenai kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini, dkk. (2017), Ersania dan Merkusiwati (2018), Putra, dkk. (2015), serta Fadilah (2018) menunjukkan bahwa *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistryorini, dkk. (2017), Pratami, dkk. (2017), dan Indrianti, dkk. (2017) menunjukkan bahwa E-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Noviani (2018), Rahayu (2018), Soma (2019), Kusumawati dan Indriyani (2020) dan Fadilah dan Sapari (2022) menunjukkan terdapat pengaruh positif penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian dari Sulistryorini, dkk. (2017), Ersania dan Merkusiwati (2018), Nur (2020), serta Pradilatri, dkk. (2021) menunjukan bahwa hanya *E-Billing* yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adapun hasil penelitian yang menunjukan adanya pengaruh pemahaman internet dapat memoderasi penerapan *E-Registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan oleh Pratiwi (2019). Penelitian yang dilakukan oleh Yunita (2017) menunjukkan bahwa internet dapat memoderasi penerapan E-SPT terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian oleh Soma (2019) menunjukkan bahwa pemahaman internet dapat memperkuat pengaruh penerapan *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adapun hasil penelitian yang berbeda diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Kusumawati dan Indriyani (2020) dan Fadilah dan Sapari (2022) menunjukkan penerapan sistem *E-Billing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian oleh

UNMAS DENPASAR

Nur (2020) menunjukkan bahwa *E-Filling* dan *E-Registration* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rifqi (2017) dan Mantu (2017) menunjukkan bahwa penerapan E-SPT berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas dan uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruh penerapan modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan kenyataan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerapkan *E-Filling* dalam melaporkan SPT masih tidak stabil dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur masih tidak stabil mengingat rendahnya kepatuhan Wajib Pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pajak yang diterima negara. Selain itu peneliti juga ingin meneliti apakah pemahaman terhadap internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan modernisasi sistem perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak karena untuk menggunakan *E-Registration*, E-SPT, *E-Filling*, dan *E-Billing*, Wajib Pajak harus dapat mengoperasikan internet. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **"Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada KPP Pratama Denpasar Timur"**

UNMAS DENPASAR

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1) Apakah penerapan sistem *E-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
2) Apakah penerapan sistem E-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
3) Apakah penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
4) Apakah penerapan sistem *E-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
5) Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *E-Registration* dengan kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
6) Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem E-SPT dengan kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
7) Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *E-Filling* dengan kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
8) Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *E-Billing* dengan kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?

UNMAS DENPASAR

1.3 Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh penerapan sistem *E-Registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar.
2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh penerapan sistem E-SPT terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar.
3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar.
4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh penerapan sistem *E-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar.
5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *E-Registration*, E-SPT, *E-Filling*, dan *E-Billing* dengan kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur.

UNMAS DENPASAR

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini dan dapat sebagai acuan informasi untuk menambah wawasan jika sudah memiliki status sebagai Wajib Pajak maka dapat dengan mudah

mendaftar, melapor, dan membayarkan pajaknya dengan aplikasi pajak yang sudah tersedia.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam megembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan bagi Wajib Pajak.

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. TAM merupakan penyesuaian dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Sedangkan menurut Nurhidayah (2015) TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku *(behavioral theory)* yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi.

Pengertian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku penerimaan Wajib Pajak orang pribadi terhadap penggunaan modernisasi sistem perpajakan seperti *E-Registration*, E-SPT, *E-Filling*, dan *E-Billing*. Terdapat 5 konstruk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis et. al. (1986) yaitu:

1. Persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat memudahkan suatu tugas.
2. Persepsi kegunaan *(perceived usefulness)* yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.

UNMAS DENPASAR

3. Sikap terhadap penggunaan teknologi *(attitude toward using).*
4. Minat perilaku menggunakan teknologi *(behavioral intention to use).*
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya *(actual technology usage).*

Dari 5 konstruk tersebut persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan salah satu penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Jika Wajib Pajak beranggapan bahwa modernisasi sistem perpajakan itu mudah digunakan dan Wajib Pajak percaya bahwa menggunakan sistem perpajakan yang modern akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika Wajib Pajak beranggapan bahwa modernisasi sistem perpajakan itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Teory*)

UNMAS DENPASAR

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku seorang individu. Menurut Irmayanti (2013) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi.

Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal *(normative commitment through morality)* berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi *(normative commiment through legitimaty)* berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi instrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *E-Registration*, *E-Filling*, E-SPT, dan *E-Billing*. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan

UNMAS DENPASAR

pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Jika Wajib Pajak merasakan berbagai kemudahan dalam melaksanakan kewajibannya, maka tidak ada alasan baginya untuk tidak melakukan kewajiban tersebut. Hal itu berarti bahwa segala bentuk kemudahan dalam proses perpajakan pada akhirnya akan mendukung kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

UNMAS DENPASAR

2.1.3 Perpajakan

Terdapat bermacam-macam pengertian atau definisi pajak, namun pada hakekatnya maksud dan tujuan dari pajak itu seragam. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi: "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau

badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umunm. Secara umum, pajak merupakan sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang dipaksakan berdasarkan undang-undang.

Fungsi dari pajak itu sendiri yaitu fungsi budgetair yang merupakan pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluarannya, dan fungsi mengatur *(regularend)* yang merupakan pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan Rahman (2010, 21-22), yaitu:

1) Fungsi Anggaran

   Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfangi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.

UNMAS DENPASAR

2) Fungsi Mengatur

Melalui kebijaksaan pajak, pemerintah mengatur pertumbhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

3) Fungsi Stabilitas

Pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

4) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

1) Pengertian Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU no 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Mardiasmo (2011:13) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut

UNMAS DENPASAR

pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentum peraturan perundang-undangan perpajakan daerah, sedangkan menurut Fidel (2010:136) Wajib Pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi Wajib Pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Mardiasmo (2011:56) Wajib Pajak memiliki bebrapa kewajiban yang harus dipenuhi diantaranya yaitu:

a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP

   Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara online melaui e-register.

UNMAS DENPASAR

b) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP

   Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP. Pengukuhan sebagai PKP juga dapat dilakukan secara online melalui e-register.

c) Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar. Sistem perpajakan di Indonesia menganut *Self*

Assessment System, sehingga Wajib Pajak diharuskan melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan sendiri.

d) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. SPT merupakan surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran objek pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Batas waktu maksimal yang telah ditentukan untuk melaporkan SPT ke Kantor Pajak adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan empat bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Badan.

e) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan. Pencatatan merupakan kumoulan data mengenai peredaran dan atau penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang. Pembukuan adalah pencatatan yang dilakukan secara teratur yang berupa data dan informasi keuangan serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan meliputi neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.

f) Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan:

   1) Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasil yang dipemleh kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak

UNMAS DENPASAR

2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.

g) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan pencatatan serta ketarangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Menururt Mardiasmo (2011) hak-hak yang didapat sebagai Wajib Pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

a. Mengajukan surat keberatan dan surat banding
b. Menerima tanda bukti pemasukkan SPT
c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
f. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
g. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak
h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah
i. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya
j. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak

UNMAS DENPASAR

2) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahman (2010:32) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan menurut Nasucha (2004) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Jadi Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak mementuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kewajiban perpajakan meliputi mendafarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

a) Kepatuhan formal: suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan
b) Kepatuhan material suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak

UNMAS DENPASAR

dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Talaunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ke-3 setelah tahun pajak.
b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecualitunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajakyang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
c. Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).
d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan keputusan pengandian yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuhi adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian

UNMAS DENPASAR

pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan seperti yang diungkapkan Perry and Whalley (2000), ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Purnomo (2005) menyatakan terdapat tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

a. Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan danmeningkatkan kepatuhan secara sukarela.
b. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.
c. Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

UNMAS DENPASAR

2.1.5 Penerapan Sistem *E-Registration*

1) Pengertian *E-Registration*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 24/PJ/2009 mendefinisikan sistem *E-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak (https://ereg pajak.go.id/login). Caranya adalah setelah WP membuka jaringan internet, permohonan dilakukan dengan mengisi formulir

permohonan pendaftaran WP dan/ atau pengukuhan PKP yang ada dalam sistem *E-Registration*. Selanjutnya WP dapat mencetak sendiri Formulir Pendaftaran WP dan/atau pengukuhan PKP serta Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS) yang diterbitkan dari sistem *E-Registration.* SKTS berlaku terhitung sejak pendaftaran melalui sistem *E-Registration* dilakukan sampai diterbitkan SKT (Surat Keterangan Terdaftar) oleh KPP tempat WP terdaftar. SKTS hanya berlaku untuk pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat digunakan untuk melakukan kegiatan diluar bidang perpajakan.

E-Registration merupakan sebuah sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak (WP). Kemudian pada penelitian lain yang dilakukan oleh Wulandari, dkk. (2015) menjelaskan bahwa *E-Registration* adalah sebuah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan pengusaha kena pajak secara online.

UNMAS DENPASAR

2) Penerapan *E-Registration*

Berikut tata cara dalam menggunakan aplikasi *E-Registration*

a. Buka laman DJP dengan alamat http://www.pajak.god.
b. Pilih menu sistem *E-Registration*;
c. Buat Account harus pada sistem Registration;
d. Melakukan login ke dalam sistem Registration dengan mengisi username dan password yang telah dibuat;

e. Pilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (Orang Pribadi, Badan, atau Bendaharawan);
f. Mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar dan kemudian klik tombol "daftar" jika telah selesai diisi dengan benar dan lengkap;
g. Cetak formulir permohonan yang sudah diisi secara lengkap;
h. Cetak Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS);
i. Mengirimkan dokumen yang disyaratkan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kohalukan atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak, baik melalui Aplikasi *E-Registration* maupun melalui Pos/Jasa Pengiriman;
j. Menerima SKT, NPWP, SPPKP dan/atau surat lainnya dari KPP dimana Wajib Pajak terdaftar setelah dilakukan validasi dan/atau verifikasi.

3) Keuntungan Menggunakan *E-Registration*

Keuntungan menggunakan *E-Registration* menurut Direktorat Jenderal Pajak yaitu:

a) Kemudahan dalam proses pendaftaran NPWP baik bagi Wajib Pajak maupuan petugas pelayanan pajak
b) Kemudahan dalam pengubahan data Wajib Pajak
c) Keamanan dan Kerahasiaan Wajib Pajak terjamin
d) Kemudahan dalam mengisi *E-Registration* karena pengisian dalam bentuk wizard
e) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas

UNMAS DENPASAR

2.1.6 Penerapan Sistem E-SPT

1) Pengertian E-SPT

Menurut Rahayu (2017) pengertian E-SPT adalah E-SPT (elektronik SPT) adalah aplikasi sistem informasi yang dikembangkan DJP dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya secara elektronik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Aplikasi E-SPT atau disebut dengan elektronik Surat Pemberitahuan merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. E-SPT (elektronik SPT) adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunkan aplikasi E-SPT yang telah di sediakan oleh DJP. Aplikasi E-SPT sebagai sarana yang digunakan untuk mempermudah menyampaikan SPT data yang digunakan dapat diisi menggunakan aplikasi yang telah terinstal dalam sistem komputerisasi pengguna yaitu Wajib Pajak, salah satu kelebihan aplikasi E-SPT dalam pengisiannya tidak bergantung dengan koneksi internet maka dalam proses pengisian Surat Pemberitahuan keamanan dalam merekam data, data perpajakan terorganisi dengan baik dan perhitungan dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan teratur berdasarkan penomoran formulir menggunakan sistem komputer. Berikut merupakan jenis jenis-jenis E-SPT yaitu E-SPT Masa PPh, E-SPT Tahunan PPh dan E-SPT Masa PPN. E-SPT yang telah berisi input data pajak dari Wajib Pajak berupa format *file csv.*

Menurut Rahayu (2017) efektifitas aplikasi elektronik SPT (E-SPT) sebagai salah satu bentuk pelayanan DJP kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi, ditentukan oleh:

UNMAS DENPASAR

1. Kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT
2. Kecepatan dalam penyampaian laporan SPT
3. Keamanan informasi yang disampaikan ke DJP, karena lampiran SPT dalam bentuk media elektronik
4. Data perpajakan terorganisir dengan baik
5. Aplikasi elektronik SPT mengorganisasikan data perpajakan Wajib Pajak secara sistematis
6. Perhitungan pajak dapat dilakukan Wajib Pajak

Berdasarkan uraian tersebut E-SPT dalam penelitian ini dapat diisi sebagai aplikasi mengisi dan merekam data pajak dalam aplikasi yang terinstal dalam *device* komputer Wajib Pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan dalam administrasi perpajakan yang terorganisir dengan baik dan perhitungan dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan teratur berdasarkan penomoran formulir menggunakan sistem komputer dapat dilakukan secara *offline* dan input dari aplikasi E-SPT berupa *file csv.*

UNMAS DENPASAR

2.1.7 Penerapan Sistem *E-Filling*

1) Pengertian *E-Filling*

Menurut Fidel (2010:56) *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan *realtime*. *E-Filling* dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga

Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1 Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa "Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi *(Apllication Service Provider)* yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak". Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

a) Berbentuk Badan Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha atau pun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non-laba.
b) Memiliki Izin Usaha Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jendral Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara online yang realtime.
c) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak. perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.

UNMAS DENPASAR

d) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jendral Pajak. perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jendral Pajak.

E-Filling bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). Penerapan sistem *E-Filling* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrator perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-Filling* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPTdan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Sistem *E-Filling* melalui website Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

UNMAS DENPASAR

a) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan atau pekerjaan bebas.
b) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai

Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan.

1) Penerapan Sistem *E-Filling*

E-Filling adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau mitra-mitra yang telah ditunjuk oleh Dirjen Pajak. Dengan *E-Filling*, Wajib Pajak dapat melaporkan SPT Pajak kapan saja dan dimana, tidak perlu mendatangi kantor pajak dan antri untuk melakukan pelaporan. Dengan kemudahan ini, tentu saja menjadi lebih efisien dan menghemat waktu. Dan yang tidak kalah penting adalah bukti pelaporan dikirim secara elektronik dikirimkan via email sehingga mempermudah dokumentasi pelaporan dan tidak perlu khawatir akan kehilangan bukti pelaporan tersebut.

Berikut ini proses untuk melakukan *E-Filling* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *E-Filling*:

a) Mengajukan permohonan *Eletronic Filling Identification Number* (E-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *E-Filling*. Pengajuan permohonan E-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.

b) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *E-Filling* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya E-FIN. Setelah mendaftarkan diri. Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan

UNMAS DENPASAR

aktivitas akun *E-Filling* melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *E-Filling*.

c) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
    1) Mengisi E-SPT pada aplikasi *E-Filling* di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik *(Compact Disk)* yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
    2) Meminta kode venfikasi untuk pengiriman E-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
    3) Mengirim SPT secara online dengan mengisakan kode verifikasi.
    4) Notifikasi status E-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email, Bukti Penerimaan E-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Penerapan sistem *E-Filling* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

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

UNMAS DENPASAR

b) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.

c) Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.

d) Lebih mudah karena pingisian SPT dalam bentuk wizard.

e) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapatvalidasi pengisian SPT

f) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas

g) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali dan diminta oleh KPP melalui *Account Representative.*

2.1.8 Penerapan Sistem *E-Billing*

UNMAS DENPASAR

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 26/PJ/2014 billing sistem adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing. Kode billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui billing sistem atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode billing. Adapun mekanisme pembayaran pajak secara elektronik melalui *E-Billing*:

a) Memulai layanan *E-Billing* DJP

1. Cara registrasi menjadi peserta Billing:

    a) Buka situs Billing Sistem melalui internet http://sse.pajak go id untuk mendaftarkan dan *Personal Identification Number* (PIN).

    b) Masukkan data berupa NPWP dan alamat e-mail yang valid untuk konfirmasi, dan *User* ID yang dinginkan.

    c) Akan menerima konfirmasi aktivasi melalui e-mail yang telah dimasukkan pada tahap sebelumnya. Pada e-mail tersebut akan tertera PIN dan *User* ID yang telah didaftarkan beserta link aktivasi.

    d) Klik link aktivas tersebut atau masukkan kode aktivasi secara manual

2. Cara pembutan Kode Billing

Kode Billing adalah kode yang akan diperoleh setelah memasukkan data transaksi perpajakan secara elektronik yang akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak di teller Bank atau Kantor Pos, mesin ATM, atau *Internet Banking*. Berikut tahapan cara untuk mendapatkan kode Billing:

1) Akses situs Billing System dengan alamat http://sse.pajak.go.id.
2) Masukkan User ID dan PIN untuk melakukan login.
3) Field NPWP, nama, alamat dan kota akan secara otomatis terisi dengan data dan tidak bisa diubah.
4) Masukkan informasi terkait detail pembayaran berupa:
    a) Jenis pajak dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia pada *drop-down box.*

UNMAS DENPASAR

b) Nomor Objek Pajak (NOP) untuk pembayaran pajak hak akan tanah dan/atau penagihan bangunan dan kegiatan membangun sendiri.

c) Pilih masa pajak dengan memilih dua bulan yang tersedia pada *drop-down box*. Pastikan anda telah memilih kedua *box*, misalnya Januari s.d. Januari.

d) Tahun pajak, nilai rupiah pembayaran, dan Nomor Surat Ketetapan Pajak (bila ada), kemudian simpan.

5) Teliti kembali detail pembayaran pajak yang telah diinput kemudian klik "Terbitkan Kode Billing" untuk menerbitkan kode Billing.

6) Setelah sistem menerbitkan kode Billing, dapat mencetaknya sebagai refrensi pembayaran di loket bank, atm, maupun melalui internet banking. Pencetakan kode billing untuk beberapa setoran sekaligus dapat anda lakukan melalui menu *"View Data"*

UNMAS DENPASAR

b) Melakukan pembayaran dengan kode Billing

Pembayaran dengan kode Billing dapat dilakukan dengan melalui loket bank atau Kantor Pos. Prosedur pembayaran dengan kode Billing melalui loket:

a. Tunjukkan kode Billing dan serahkan kepada petugas loket teller bank/pos.

b. Setelah mengingat kode Billing dan meneria uang setoran pajak, teller akan melakukan konfirmasi untuk memastikan pembayaran dengan yang dimaksud.
c. Teller akan memproses transaksi dan akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan sebagai sarana pelaporan dan keperluan administrasi lain di Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.9 Pemahaman Internet

Internet *(Interconnected-networking)* merupakan rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian. Menurut D.E Conner dalam Novarina (2005) mendefinisikan internet adalah: "Internet, sistem informasi global berbasis komputer. Intermet merupakan jaringan komputer yang saling terkoneksi. Tiap jaringan komputer dapat mencakup puluhan, ratusan bahkan ribuan komputer, dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi satu dengan yang lain dan untuk berbagi sumber-sumber daya komputerisasi seperti super komputer yang kuat dan database informasi."

UNMAS DENPASAR

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pemahaman memiliki kata dasar paham yang berarti pandai dan mengerti benar proses, cara, perbuatan (tentang suatu hal). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan pemahaman internet adalah mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet. Pada awalnya, internet dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat untuk tujuan militer. Dewasa ini, sesuai dengan

perkembangan internet yang sangat pesat, tujuan internet tidak hanya untuk keperluan militer, akan tetapi memberikan banyak manfaat bagi kehidupan sehari-hari, diantaranya:

1) Memperoleh informasi

   Internet sangat bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari, salah satunyamemberikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Dengan adanya internet, pengguna dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi, contohnya adalah informasi mengenai prosedur penggunaan dan perkembangan *E-Filling*.

2) Menambah pengetahuan

   Di dalam kehidupan sehari-hari, seseorang memerlukan banyak pengetahuan. Internet memberikan kebebasan akses untuk kita mencari atau mendapatkan pengetahuan yang diperlukan, sebagai contoh adalah pengetahuan mengenai Peraturan Perundang-undangan. Pengetahuan tersebut akan sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak.

UNMAS DENPASAR

3) Memberikan kecepatan untuk mengaksesnya

   Internet memberikan kecepatan dalam mengakses berbagai informasi, pengetahuan dan kepentingan lainnya. Contohnya adalah dengan adanya internet akan memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam mengakses *E-Filling* dan menerima verifikasinya.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

1) Pradilatri, dkk. (2021) dengan judul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Kantor KPP Pratama Ternate)" Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA). Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan sistem *E-Filling* dan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sosialiasi perpajakan memperkuat hubungan penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sosialiasi perpajakan tidak dapat memoderasi penerapan sistem *E-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan pemahaman internet tidak dapat memoderasi penerapan sistem *E-Filling* dan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2) Amiliasari dan Setiawan (2021) dengan judul "Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi" Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear dan MRA. Hasil penelitian menunjukkan *E-Registration*, E-SPT, *E-Filling*, dan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP sedangkan pemaham internet tidak dapat memoderasi

UNMAS DENPASAR

hubungan *E-Registration*, E-SPT, *E-Filling*, dan *E-Billing* terhadap kepatuhan WPOP.

3) Kusumawati dan Indriyani (2020) dengan judul "Pengaruh *E-Filling*, *E-Billing*, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jepara" Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reabilitas data yang kemudian dilakukan uji asumsi klasik serta pengujian akhirnya dilakukan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Filling* dan pemeriksaan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan *E-Billing* secara pasial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara simultan pengaruh penerapan *E-Filling*, *E-Billing*, dan pemeriksaan pajak tehadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak.
4) Fadilah dan Sapari (2020) dengan judul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing*, *E-Filling* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" Metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi liner berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5) Ersania dan Merkusiwati (2018) dengan judul "Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi"

UNMAS DENPASAR

Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Registration, E-Billing*, dan *E-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.

6) Sulistyorini (2017) dengan judul "Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi *E-Registration, E-Billing*, E-SPT, dan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." Penelitian ini dianalisis dengan uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, serta uji regresi linier berganda. Adapun hasil yang didapatkan (1) Penggunaan Sistem Administrasi *E-Registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (2) Penggunaan Sitem Administrasi *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (3) Penggunaan Sistem Administrasi E-SPT berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (4) Penggunaan Sitem Administrasi *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

UNMAS DENPASAR

7) Nur (2020) dengan judul "Analisis Pengaruh *E-Filling, E-Billing, E-Registration*, Sanksi Perpajakan dan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)" Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya *E-Billing* yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan *E-Filling*, *E-Registration*, sanksi perpajakan dan *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

8) Rahayu (2018) dengan judul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi" Kuesioner ini di uji dengan uji valditas dan uji reliabilitas sebelum penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji lineritas. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan Sistem *E-Filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Sosialisasi Perpajakan memperkuat penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (3) Pemahaman Internet memperkuat penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
9) Aprilia (2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Penerapan *Sistem E-Billing* Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)" Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linear dan MRA. Hasil penelitian menunjukkan penerapan sistem *E-Billing* pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan pemahaman internet memberikan pengaruh negatif dalam memoderasi penerapan sistem *E-Billing* pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
10) Noviani (2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi" Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linear dan MRA. Hasil penelitian ini menunjukkan

UNMAS DENPASAR

bahwa (1) penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. (2) sosialiasi perpajakan memperkuat penerapan sistem *E-Filling* terhadap Wajib Pajak. (3) pemahaman internet memperkuat penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

11) Wijayani (2019) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filling* Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur" Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh yakni kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negative terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan penerapan *E-Filling* tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi.
12) Soma (2019) dengan judul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada KPP Pratama Gianyar" Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan MRA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-Billing* berpengaruh postif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
13) Putri (2018) dengan judul "Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek Penerapan *E-Filling*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran dan Sosialisasi Pajak"

UNMAS DENPASAR

Teknik analisis data yang di gunakan pada penelitian ini adalah dengan uji regersi linear berganda dan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta untuk sosialisasi pajak dapat memoderasi (memperkuat) hubungan penerapan *E-Filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

14) Husnurrosyidah dan Suhandi (2017) dengan judul "Pengaruh *E-Filling*, *E-Billing* dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus" Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji instrument, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Filling*, *E-Billing*, dan e-Faktur berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
15) Tyas (2020) dengan judul "Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Jakarta Kramat Jati" Teknik analisis data yang digunakan IBM SPSS Statistic 25 License Authorization Wizard. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *E-registration* dan *E-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan *E-billing* berpengaruh siginfikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kramat Jati.
16) Fau (2021) dengan judul "Pengaruh Penerapan *E-Filling, E-Billing, E-Registration* (NPWP) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang

UNMAS DENPASAR

Pribadi" Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah penerapan *E-Filling*, *E-Billing*, dan *E-Registration* (NPWP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan variabel penerapan modernisasi sistem perpajakan yaitu *E-Registration*, E-SPT, *E-Filling*, dan *E-Billing*, tingkat kepatuhan Wajib Pajak serta variabel moderasi pemahaman internet. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas berupa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty*. Serta lokasi penelitian tahun ini berbeda dengan lokasi penelitian tahun sebelumnya.

UNMAS DENPASAR