



PENGARUH *ATTITUDE TOWARDS ELECTRONIC TAX SYSTEM*, PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN *E-SYSTEM PAJAK* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Tri Ameliyaningsih
Universitas Media Nusantara Citra

Lu'lu'ul Jannah
Universitas Media Nusantara Citra
tri.ameliyaningsih@mncu.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
[20092022]

Dinyatakan Diterima
[22112022]

KATA KUNCI:

Kepatuhan, WPOP, *Attitude towards Electronic Tax System*, Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-system Pajak*.

KLASIFIKASI JEL:

Tax Compliance, Tax System.

ABSTRAK

As a country that is supported by taxes, taxpayer compliance in Indonesia will always be an important discussion in efforts to increase state revenues. This study aims to determine the effect of attitude towards electronic tax system, tax services, and the implementation of e-tax system on individual taxpayer compliance. This research is a type of quantitative research with closed questionnaire data collection techniques to 100 samples of individual taxpayers (WPOP) at KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Tests in this study include validity, reliability, classical assumptions, and multiple regression to be able to determine decisions on the formed hypothesis. The results of this study indicate that attitude towards electronic tax system, tax services, and the implementation of e-tax system have a positive effect on individual taxpayer compliance, either partially or simultaneously. This research was only conducted at KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua for a certain period of time and did not take into account other variables that could affect individual taxpayer compliance.

Sebagai negara yang ditopang dari pajak, kepatuhan wajib pajak di Indonesia akan senantiasa menjadi bahasan penting dalam upaya peningkatan penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *attitude towards electronic tax system*, pelayanan fiskus, dan penerapan *e-system pajak* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data metode kuesioner tertutup kepada 100 sampel wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Pengujian dalam penelitian ini meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi berganda untuk dapat menentukan keputusan atas hipotesis yang terbentuk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *attitude towards electronic tax system*, pelayanan fiskus, dan penerapan *e-system pajak* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini hanya dilakukan di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dengan jangka waktu tertentu dan tidak memperhitungkan variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia masih berada pada tingkat yang rendah terkait kepatuhan pajaknya (Rahayu, 2017). Rendahnya tingkat kepatuhan pajak Indonesia dilihat berdasarkan rasio kepatuhan pelaporan SPT periode 2016 hingga 2020 yang hanya berada pada kisaran 60,75% sampai dengan 77,63% (Direktorat Jenderal Pajak, 2020). Apabila dibandingkan dengan rasio pajak negara-negara di kawasan Asia Tenggara, rasio pajak Indonesia juga masih tertinggal. Hal ini dapat diketahui dari riset yang dilakukan oleh Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) yang menunjukkan bahwa pada tahun 2019, Indonesia memiliki rasio pajak sebesar 11,59%. Angka ini masih lebih rendah dibanding Malaysia (12,45%), Filipina (18,04%), Singapura (13,305), Thailand (17,23%) dan Vietnam (17,45%) (Oecd.org, 2021).

Rasio pajak yang rendah mengindikasikan kurangnya kepatuhan dalam membayar pajak dari masyarakat Indonesia. Padahal, dalam upaya penyediaan barang publik dan realokasi kekayaan, hal yang utama bagi negara adalah kepatuhan wajib pajak (Jayawardane & Low, 2016). Pemerintah akan dapat menjalankan perannya sebagaimana yang diharapkan oleh publik apabila negara memiliki sumber daya keuangan. Sumber daya keuangan yang dimaksud dapat berasal dari pendapatan pajak. Bahkan, pendapatan pajak tidak jarang menjadi sumber terbesar penerimaan suatu negara (Listyowati, *et. al.*, 2018). Indonesia termasuk negara yang menjadikan pajak berperan sebagai tulang punggung pemasukan bagi negara (Tempo.co.id, 14 Juli 2020). Untuk itu, dalam upaya optimalisasi pencapaian pendapatan pajak, peranan penting ada pada kepatuhan wajib pajak.

Sikap menjadi salah satu bahan kajian untuk mengetahui kepatuhan dari wajib pajak, sebagaimana penelitian dari Sadress Night dan Juma Bananuka tentang sikap terhadap *e-system* pajak atau *attitude towards electronic tax system* (Night & Bananuka, 2020). Penelitiannya terhadap kepatuhan pajak *Small Business Enterprise* di Uganda menginformasikan bahwa ketika wajib pajak bersikap positif terhadap *e-system* pajak, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Night & Bananuka, 2020). Perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan juga turut terbentuk berdasarkan pelayanan perpajakan yang ditampilkan oleh fiskus (Murti, *et. al.*, 2014). Ariani & Biettant (2018) dalam penelitiannya mengenai pelayanan fiskus, menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak akan meningkat apabila pemberian pelayanan perpajakan dilakukan dengan baik sehingga mendorong adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak. DJP memiliki tanggung jawab dalam pemberian layanan perpajakan yang baik, salah satunya melalui penerapan *e-system* pajak. Sukiyanningsih (2020) dalam penelitiannya, menyebutkan bahwa kepatuhan pajak dapat meningkat dengan cara menerapkan *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing* pajak.

Dari uraian di atas menjadi jelas bahwa setidaknya kepatuhan pajak pada dipengaruhi oleh *attitude towards electronic tax system*, pelayanan yang diberikan oleh fiskus dan penerapan *e-system* pajak. Sejauh pengetahuan peneliti, penelitian kepatuhan pajak melalui penganalisisan ketiga faktor tersebut, secara satu kesatuan belum banyak dilakukan. Adanya penelitian ini berupaya menjembatani kesenjangan tersebut. Kepatuhan WPOP pada penelitian ini diteliti menggunakan *attitude towards electronic tax system* sebagai prediktor pertama, pelayanan fiskus sebagai prediktor kedua, dan penerapan *e-system* pajak sebagai prediktor ketiga. Ketiga prediktor digunakan dengan tujuan untuk dapat diketahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk itu, peneliti berminat untuk meneliti mengenai "**Pengaruh Attitude towards Electronic Tax System, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-system Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua**".

1.1.1 Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu tiga bulan, dimulai pada 7 April 2022 dan berakhir pada 8 Juli 2022 dan berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Populasi penelitian berupa WPOP sebanyak 45.948 dengan 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus slovin dan dipilih dengan metode *purposive sampling* berupa kepemilikan nomor pokok wajib pajak (NPWP).

2. KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of planned behavior (TPB) atau teori perilaku terencana merupakan teori yang mendeskripsikan perilaku manusia berdasarkan niat berperilaku, yang dipengaruhi oleh norma subjektif, sikap, dan kontrol perilaku yang dirasakan (Ajzen, 1991). Niat berperilaku patuh terhadap kewajiban pajak dipengaruhi oleh hal-hal terkait perpajakan. Relevansi kepatuhan wajib pajak dengan niat untuk patuh banyak dijelaskan dengan menggunakan TPB (Lesmana, *et. al.*, 2017). Penganalisisan kepatuhan pajak dengan TPB dilakukan untuk mengetahui perilaku kepatuhan berdasarkan sesuatu yang mampu mempengaruhi niat wajib pajak dalam menerapkan *e-system* pajak. Selain TPB, penelitian ini juga dibangun berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dicetuskan pada tahun 1989 oleh Davis. TAM menyatakan bahwa adanya persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dari suatu teknologi dan kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) oleh subjek penggunaannya dapat menentukan penerimaan teknologi tersebut (Gupta, *et. al.*, 2015). Penerimaan wajib pajak atas adopsi *e-system* dalam administrasi perpajakan dibahas berdasarkan TAM sehingga diketahui kemudahan atas penggunaan berbagai sistem elektronik perpajakan dalam rangka peningkatan kepatuhan pajak.

2.1. Tax Compliance

Kepatuhan wajib pajak atau *tax compliance* merupakan keadaan ketika hak wajib pajak terpenuhi dan semua kewajiban perpajakan dilaksanakan oleh wajib pajak (Ariani & Biettant, 2019). Kepatuhan pajak bermakna pula seberapa patuh individu wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan dan hukum yang terkait (Nkwe, 2013). Secara garis besar kepatuhan pajak terbagi menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan yang dipaksakan (*enforced tax compliance*) dan kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*) (Mendoza, et. al., 2017). Kepatuhan yang dipaksakan identik dengan tindakan pencegahan dan penegakan. Sedangkan, kepatuhan sukarela ditentukan oleh faktor lain selain pencegahan, seperti rasa percaya kepada otoritas pajak, persepsi terhadap prosedur pajak, keadilan dan norma sosial (Mendoza, et. al., 2017). Kepatuhan wajib pajak dikatakan tercapai apabila wajib pajak secara sukarela membayar pajak dan melaporkan SPT sesuai dengan peraturan perpajakan, tanpa harus diintervensi oleh otoritas pajak (Muturi & Kiarie, 2015).

2.2. Attitude towards Electronic Tax System

Secara harfiah, *attitude towards electronic tax system* memiliki arti sikap terhadap *e-system* pajak. Sikap memiliki arti perbuatan, perilaku, atau gerak-gerik yang memiliki dasar pada keyakinan atau pendirian (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2016). TPB menyatakan bahwa sikap berkaitan dengan pandangan pribadi mengenai suatu perilaku (Nkwe, 2013). Sikap merupakan pengevaluasian perasaan negatif atau positif maupun kepercayaan individu apabila perilaku tertentu harus dilakukan (Noermansyah & Aslamadin, 2019). Sikap juga memiliki arti yaitu pandangan pribadi yang bersifat positif atau negatif mengenai suatu objek, dapat berupa orang, perilaku maupun peristiwa (Nkwe, 2013). Sikap diasumsikan mendorong individu untuk bertindak sesuai dengan dirinya sendiri (Jayawardane & Low, 2016). Wajib pajak dapat memiliki sikap yang bersifat positif atau negatif terkait kepatuhan pajak. Individu dengan sikap positif terhadap penghindaran pajak dapat diperkirakan kurang patuh dibanding individu dengan sikap negatif (Jayawardane & Low, 2016).

Penelitian dari Night & Bananuka (2020) menunjukkan bahwa *attitude towards electronic tax system* berhubungan secara positif dengan kepatuhan pajak *Small Business Enterprise* atau Usaha Kecil Menengah (UKM). Penelitian dari Manalu, et. al., (2021) mengenai *attitude towards electronic tax system* juga menghasilkan temuan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela UKM. Penelitian dari Jayawardane & Law (2016) juga menunjukkan bahwa antara sikap pembayar pajak dan kepatuhan di Sri Lanka memiliki hubungan yang sangat kuat. Dari penelitian tersebut, juga diketahui bahwa mayoritas responden tidak setuju apabila disebutkan bahwa sudah adanya kemudahan penyusunan proses perpajakan, kemudahan pemahaman undang-undang perpajakan, kemudahan pengembalian pajak, kesederhanaan

pelaporan, kemudahan pengisian formulir pajak, pendeteksian *non-taxpayer*, pengeluaran pemerintah untuk kesejahteraan, pemerintah tidak melakukan pemborosan, dan pembuatan hukuman bagi yang tidak melaporkan penghasilan dengan sebenarnya.

Penelitian Night & Bananuka (2020), Manalu et. al., (2021) dan Jayawardane & Law (2016) menuntun pada pengetahuan bahwa *attitude towards electronic tax system* menjadi variabel yang bernilai positif terhadap kepatuhan wajib pajak UKM, baik dilihat dari hubungannya maupun pengaruhnya. Selain berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM, *attitude towards electronic tax system* juga dapat memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPOP. WPOP dengan positif *attitude towards electronic tax system* akan terdorong untuk mudah mematuhi ketentuan perpajakan. Hal ini dikarenakan adanya persepsi kemudahan dari WPOP atas hadirnya *e-system* pajak. Ketika WPOP merasa mudah untuk melaksanakan pembayaran dan pelaporan pajaknya, maka diharapkan akan terbentuk kepatuhan dari wajib pajak tersebut. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kepatuhan pajak akan meningkat apabila WPOP memiliki *attitude towards electronic tax system* yang positif dan berimplikasi pada tercapainya realisasi pendapatan pajak yang optimal.

Berdasarkan uraian mengenai *attitude towards electronic tax system* dan kaitannya dengan kepatuhan pajak, maka dapat ditarik hipotesis pertama (H1) penelitian ini yaitu *attitude towards electronic tax system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3. Pelayanan Fiskus

Fiskus adalah petugas pemerintah yang memiliki tugas untuk membantu, mengurus, dan memungut pajak dari wajib pajak (Winerungan, 2013). Pemberian layanan perpajakan oleh fiskus kepada wajib pajak harus tetap dalam koridor yang dapat dipertanggungjawabkan dan memberikan rasa kepuasan (Ariani & Biettant, 2019). Dalam proses perpajakan, kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus penting untuk diperhatikan. Sebab, pelayanan fiskus menjadi salah satu faktor pembentuk sikap wajib pajak (Murti, et. al., 2014). Sejalan dengan hal tersebut, kualitas layanan fiskus juga menjadi salah satu upaya peningkatan kepatuhan pajak (Winerungan, 2013). Mutu fiskus dalam memberikan pelayanannya dapat mempengaruhi kepatuhan pajak (Sari & Fidiana, 2017). Kepuasan atas pelayanan fiskus, akan mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya sebagaimana ketentuan yang berlaku (Sari & Fidiana, 2017).

Penelitian mengenai pelayanan fiskus telah dilakukan oleh Ariani & Biettant (2019). Hasilnya menunjukkan adanya pengaruh yang bersifat positif dari pelayanan fiskus terhadap kepuasan dan kepatuhan pajak. Terbentuknya kepatuhan pajak terjadi ketika kepuasan wajib pajak meningkat karena pelayanan fiskus yang semakin baik. Sejalan dengan Ariani & Biettant (2019), penelitian dari Murti, et. al., (2014) terkait pelayanan fiskus juga mendapatkan hasil yang positif. Sebaliknya, penelitian dari Tene, et.

al., (2017) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan WPOP di KPP Manado. Sari & Fidiana (2017) juga menemukan hal yang sama seperti temuan Tene, et. al., (2017) terkait pelayanan fiskus. Pelayanan yang baik dari fiskus belum dirasakan oleh semua wajib pajak sehingga kualitas pelayanan pajak harus terus ditingkatkan.

Adanya perbedaan hasil pada penelitian-penelitian terdahulu menjadikan pelayanan fiskus layak untuk dikaji lebih lanjut. Penelitian mengenai pelayanan fiskus dilakukan agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak. Semakin baik fiskus dalam memberikan layanan perpajakan diharapkan akan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pemenuhan kewajiban pajak. Masyarakat yang merasa terlayani dengan baik, seperti fiskus yang bersikap ramah, berbuat adil, profesional dan kompeten, akan mendorongnya bersedia menjadi wajib pajak yang patuh akan peraturan perpajakan. Dengan harapan pelaksanaan layanan pajak yang baik akan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Dari uraian pelayanan fiskus dan kaitannya dengan kepatuhan pajak, peneliti sampai kepada hipotesis kedua (H2) penelitian ini yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4. Penerapan *E-system* Pajak

Electronic-system atau *e-system* pajak merupakan produk DJP berupa pemanfaatan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan Indonesia (Sukiyaningsih, 2020). DJP mengeluarkan beberapa *e-system* yang meliputi *e-form*, *e-registration*, *e-filing*, *e-spt*, dan *e-billing*, *e-bupot* dan sebagainya (Pajak.go.id, 09 Agustus 2019). Menurut Wahyuni, et. al., (2020), *e-system* pajak merupakan rangkaian prosedur dan perangkat yang diterapkan di bidang perpajakan. Pengumpulan, penyiapan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman dan/atau penyebaran informasi elektronik pajak menjadi fungsi dari *e-system* ini (Wahyuni, et. al., 2020). Penerapan *e-system* pajak menjadi wujud dari adanya modernisasi administrasi perpajakan sehingga pemberian informasi kepada wajib pajak terdaftar dengan lebih cepat dan efisien, serta ekonomis (Sukiyaningsih, 2020). Otomatisasi sistem perpajakan, adopsi teknologi informasi dan penerapan perpajakan elektronik dapat mempermudah proses penerimaan pajak dan meningkatkan kepuasan wajib pajak (Barati, et. al., 2014). Modernisasi perpajakan menjadi salah satu pilar penting reformasi perpajakan sebagai upaya memperkecil atau menghilangkan penyimpangan pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan menaikkan *tax ratio* (Pajak.go.id, 09 Agustus 2019).

Penelitian mengenai *e-system* pajak telah dilakukan oleh Sukiyaningsih (2020), yang mengungkapkan adanya pengaruh yang signifikan pada kepatuhan pajak dari *e-system* yang terbagi menjadi *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing*. Sejalan

dengan Sukiyaningsih (2020), Pratami, et. al., (2017) dalam penelitian juga mendapatkan hasil adanya pengaruh positif *e-spt*, *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* pada kepatuhan pajak. Penelitian dari Wahyuni, et. al., (2020), juga mengungkapkan bahwa ada pengaruh positif pajak kepatuhan wajib pajak dari penerapan *e-filing*, *e-faktur*, *e-registration* dan *e-billing*. Sementara, Ratnawati & Tah (2021) lebih fokus meneliti mengenai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dari dua jenis *e-system* yaitu *e-filing* dan *e-billing*. Hasilnya menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi secara signifikan oleh kedua variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan (Ratnawati & Tah, 2021). Penggunaan *e-filing* mampu meningkatkan produktivitas, pelaporan pajak yang efektif, memfasilitasi pekerjaan, dan meningkatkan kinerja. Hal tersebut dipermudah dengan adanya *e-billing* yang memungkinkan pembayaran pajak dilakukan kapanpun dan dimanapun sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat (Ratnawati & Tah, 2021).

Dari beberapa penelitian di atas, mayoritas membahas penerapan *e-system* pajak secara terpisah, yang terbagi atas komponen-komponen *e-system* pajak. Penelitian ini berupaya untuk meneliti *e-system* pajak dalam bentuk satu kesatuan, yang ditujukan untuk mengetahui secara general pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dari segi *e-system* pajaknya. Semakin baik penerapan *e-system* pajak maka diharapkan kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Hal tersebut dikarenakan penerapan *e-system* pajak ditujukan untuk dapat mencapai efektivitas dan efisiensi penerimaan pajak. Dengan menggunakan *e-system* pajak, wajib pajak akan dimudahkan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban pajaknya. Pemenuhan hak wajib pajak seperti pemberian layanan perpajakan, dan pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dapat dilaksanakan secara elektronik. Dalam pelaporan SPT, wajib pajak juga tidak perlu lagi mendatangi KPP karena sudah dapat dilakukan melalui *e-filing*. Dengan demikian, kepuasan wajib pajak akan dapat tercapai dan berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak.

Dari uraian penerapan *e-system* dan kaitannya dengan kepatuhan pajak, maka hipotesis ketiga (H3) yang dapat dibentuk yaitu penerapan *e-system* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan tiga variabel independen berupa *attitude towards electronic tax system*, pelayanan fiskus, dan penerapan *e-system* pajak, serta satu variabel dependen yang diteliti yaitu kepatuhan wajib pajak. Variabel-variabel ini diukur menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan 4 skala likert yang disusun peneliti berdasarkan penelitian terdahulu.

3.1. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak diukur berdasarkan indikator berikut: (1) Secara sukarela melakukan pendaftaran wajib pajak; (2) Melakukan pembukuan atau pencatatan penghasilan; (3) Menghitung secara akurat kewajiban pajaknya; (4) Melakukan pembayaran sesuai pajak terutang; (5) Membayar secara tepat waktu kewajiban pajaknya; (6) Melaporkan seluruh harta dan kekayaan yang dimiliki; (7) Mengisi SPT secara benar, lengkap, dan jelas; (8) Secara tepat waktu melaporkan SPT (Listiyowati, et. al., 2018).

3.2. Indikator *Attitude towards Electronic Tax System*

Attitude towards electronic tax system diukur berdasarkan indikator berikut: (1) Pandangan positif hadirnya *e-system* pajak pada perpajakan Indonesia; (2) Manfaat kemudahan manajemen data untuk keperluan pajak; (3) Perbandingan *e-system* pajak dengan sistem manual; (4) Keyakinan akan keamanan data pribadi; (5) Mendapatkan keefisienan waktu penggunaan *e-system* pajak; (6) Kenyamanan dalam menggunakan *e-system* pajak; (7) Manfaat pelaporan yang dirasakan atas penggunaan *e-system*; (8) Peningkatan pelayanan pajak yang dirasakan (Night & Bananuka, 2020).

3.3. Indikator Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus diukur berdasarkan indikator berikut: (1) Pelayanan responsif dari fiskus; (2) Sikap fiskus dalam memberikan layanan; (3) Kemampuan fiskus memberikan bantuan perhitungan pajak; (4) Kesiadaan fiskus mengarahkan wajib pajak; (5) Ketersediaan fasilitas penunjang layanan pajak; (6) Pelaksanaan prosedur kerja oleh fiskus; (7) Penghindaran segala bentuk gratifikasi; (8) Pemberian pelayanan yang setara kepada seluruh wajib pajak (Listiyowati, et. al., 2018).

3.4. Indikator Penerapan *E-system* Pajak

Penerapan *e-system* pajak diukur berdasarkan indikator berikut: (1) Mengetahui jenis-jenis *e-system* pajak yang disediakan oleh DJP; (2) Memahami mekanisme akses *e-system* pajak yang disediakan oleh DJP; (3) Memiliki perangkat yang memadai untuk dapat memanfaatkan *e-system* pajak; (4) Menggunakan *e-system* pajak dalam mendaftarkan diri sebagai WPOP; (5) Menggunakan *e-system* pajak untuk membayar pajak terutang; (6) Melaporkan SPT dengan bantuan *e-system* pajak; (7) Menggunakan *e-system* pajak untuk memanfaatkan insentif pajak; (8) Menggunakan *e-system* pajak untuk mendapatkan informasi perpajakan terbaru (Night & Bananuka, 2020).

4. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan analisis regresi berganda yang dilakukan, hasil penelitian ini dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4.1. Unstandardized Coefficient B

Model	Unstandardized Coefficient B
(Constant)	7,453

<i>Attitude towards electronic tax system</i>	,236
Pelayanan fiskus	,228
Penerapan <i>e-system</i> pajak	,240

Sumber: Olah data SPSS

Dari tabel 4.1. dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 7,453 + 0,236X_1 + 0,228X_2 + 0,240X_3$$

Selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel, uji t dilakukan, dengan penentuan keputusan berdasarkan nilai signifikansi dan nilai ttabel. Nilai ttabel yang didapatkan untuk 100 sampel adalah 1,985.

Tabel 4.2. Uji t

Model	t	sig
(Constant)	2,440	,017
<i>Attitude towards electronic tax system</i>	2,298	,024
Pelayanan fiskus	2,177	,032
Penerapan <i>e-system</i> pajak	2,198	,030

Sumber: Olah data SPSS

Tabel 4.2. memberikan informasi pengaruh dari setiap variabel independen dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak:

4.1. *Attitude towards electronic tax system*

Variabel *attitude towards electronic tax system* bersignifikansi 0,024 sehingga masih di bawah 0,05. Nilai thitung untuk variabel *attitude towards electronic tax system* (X1) yaitu 2,298 sehingga lebih besar dibanding ttabel. Artinya, H1 diterima yaitu *attitude towards electronic tax system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Semakin wajib pajak mengembangkan *attitude towards electronic tax system* yang positif, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Temuan ini sesuai dengan penelitian Night & Bananuka (2020), Jayawardane & Law (2016) dan Manalu, et. al., (2021), bahwa *attitude towards electronic tax system* berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan pajak. Temuan penelitian ini juga sesuai dengan TPB, yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat dengan sikap sebagai salah satu faktor penentunya (Ajzen, 2011). Niat untuk patuh terhadap kewajiban pajak akan muncul pada diri wajib pajak apabila wajib pajak tersebut bersikap positif terhadap sistem elektronik perpajakan.

4.2. Pelayanan Fiskus

Variabel pelayanan fiskus (X2) bersignifikansi 0,032 sehingga masih di bawah 0,05. Nilai thitung untuk variabel pelayanan fiskus (X2) yaitu 2,177 sehingga lebih besar dibanding ttabel. Artinya, H2 diterima yaitu pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan para fiskus, maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sesuai dengan temuan penelitian Ariani & Biettant (2019), Broto (2018), dan Murti, et.al., (2014), yang mengungkapkan adanya pengaruh positif pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian ini terkait perilaku kepatuhan pajak

juga sesuai dengan TPB, yaitu niat berperilaku dapat dipengaruhi oleh faktor lain diluar diri seseorang (Mahyarni, 2013). Niat berperilaku patuh perpajakan dipicu oleh faktor eksternal, dalam hal ini berupa layanan fiskus. Kepuasan atas layanan yang diberikan oleh fiskus mendorong wajib pajak untuk dapat mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4.3. Penerapan *E-system* Pajak

Variabel penerapan *e-system* pajak (X3) bersignifikansi 0,030 sehingga masih di bawah 0,05. Nilai thitung untuk variabel penerapan *e-system* pajak (X3) yaitu 2,198 sehingga lebih besar dibanding ttabel. Artinya, H3 diterima yaitu penerapan *e-system* pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Artinya, semakin baik penerapan *e-system* pajak, maka akan semakin baik pula kepatuhan WPOP. Hasil pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian dari Sukiyanningsih (2020), Pratami, et. al., (2017), Wahyuni, et. al., (2020), dan Ratnawati & Tah (2021), yang menyatakan bahwa *e-system* pajak seperti *e-filing*, *e-billing*, *e-faktur*, *e-registration*, dan *e-spt*, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dikaji berdasarkan TAM hasil penelitian ini juga telah sesuai, yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* mempengaruhi suatu teknologi dapat diterima atau direspons dengan baik (Gupta, et. al., 2015). Penerimaan *e-system* pajak oleh wajib pajak dikarenakan wajib pajak merasakan *e-system* pajak mudah dan berguna dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pengaruh dari seluruh variabel juga diuji menggunakan uji-f yang pengambilan keputusannya berdasarkan nilai signifikansi dan nilai ftabel. Nilai ftabel yang diperoleh untuk 100 sampel adalah 2.70.

Tabel 4.3. Uji f

Model	F	Sig.
Regression	12,029	,000 ^b

Sumber: Olah data SPSS

Berdasarkan tabel 4.3. dapat diketahui bahwa penelitian ini memperoleh nilai signifikansi di bawah 0,05, yaitu sebesar 0,0000. Nilai fhitung di atas nilai ftabel 2,70, yaitu sebesar 12,029. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini memiliki temuan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel *attitude towards electronic tax system*, pelayanan fiskus, dan penerapan *e-system* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan.

Tabel 4.4. Uji R^2

Model	R Square
1	,273

Sumber: Olah data SPSS

Tabel 4.4. memberikan informasi bahwa R^2 pada penelitian ini adalah sebesar 0,273 (27,3%). Artinya, variabel-variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini berkontribusi dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 27,3%. Sementara, sebesar 72,7% (100%-27,3%)

sisanya merupakan pengaruh dari faktor lainnya yang tidak termasuk yang dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kemampuan variabel independen dalam penelitian ini masih terbatas dalam menganalisis variabel dependen.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian dan interpretasi penelitian kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dengan variabel independen berupa *attitude towards electronic tax system*, pelayanan fiskus dan penerapan *e-system* pajak, dapat disimpulkan bahwa ketiganya memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan. Hasil ini menjelaskan bahwa ketiga variabel independen tersebut dapat menjadi penyebab semakin baiknya kepatuhan WPOP. *Attitude towards electronic tax system* yang baik, pelayan fiskus yang memuaskan, dan penerapan *e-system* pajak yang memadai akan menyebabkan peningkatan pada kepatuhan WPOP dalam membayar pajak. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat senantiasa dilakukan, terutama oleh otoritas pajak seperti Kemenkeu, DJP, KPP maupun fiskus, khususnya KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Otoritas pajak diharapkan dapat selalu melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan pajak sehingga tumbuh kepatuhan sukarela dari wajib pajak. Evaluasi ditindak lanjuti dengan memberikan pelayanan yang responsif kepada wajib pajak. Selain itu, otoritas pajak hendaknya juga dapat memaksimalkan kegiatan sosialisasi pajak, seperti kunjungan di berbagai lembaga pendidikan maupun secara digital melalui media sosial. Kunjungan tersebut ditujukan agar membentuk sikap sadar pajak kepada generasi penerus bangsa sedini mungkin. Sementara, sosialisasi melalui media sosial dilakukan agar berbagai produk *e-system* pajak dapat dipahami oleh wajib pajak sehingga penerapannya dapat maksimal dalam mendukung kepatuhan pajak.

Pengembangan penelitian ini masih dapat dilakukan dengan mengikutsertakan variabel lain yang belum termasuk pada penelitian ini untuk diteliti. Indikator ini diketahui dari relatif kecilnya nilai R^2 yang diperoleh yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas penelitian ini terhadap kepatuhan pajak masih kecil. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat memperluas lokasi penelitian, misalnya dengan melakukan pengamatan di KPP lainnya yang ada di seluruh Indonesia. Terakhir, peneliti selanjutnya hendaknya dapat mengamati secara langsung pengisian kuesioner oleh responden sehingga informasi yang didapatkan dapat lebih akurat, dengan tetap memperhatikan kebijakan pada masing-masing KPP yang akan digunakan sebagai lokasi penelitian.

6. PENGHARGAAN

Penelitian ini disusun dengan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat dan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang telah memberikan izin atas penelitian ini. Terima kasih juga

peneliti sampaikan kepada responden yang telah bersedia untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Seluruh data yang terdapat pada penelitian ini sepenuhnya ditujukan untuk kepentingan akademis dengan harapan dapat turut menyumbang pemikiran demi tercapainya kepatuhan waji pajak yang tinggi sehingga target penerimaan pajak dapat terealisasi secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational, Behavior, and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- (2011). The Theory of Planned Behaviour: Reactions and Reflections. *Psychology and Health*, 26(9), 1113-1127. <https://doi.org/10.1080/08870446.2011.613995>
- Ariani, M., & Biettant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*, 13(1), 15-30. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Barati, et. al. (2014). A Study of the Models for Adoption of E-Tax Returns from the Perspective of Taxpayers. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 4, 1923-1939.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). Laporan Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia Tahun 2020.
- Gupta, et. al. (2015). The Influence of Theory Of Planned Behavior, Technology Acceptance Model, And Information Systems Success Model On The Acceptance Of Electronic Tax Filing System In An Emerging Economy. *The International Journal of Digital Accounting Research*, 15, 155-185. <https://doi.org/10.4192/1577-8517-v15>
- Jayawardane, D., & Low, K. (2016). Taxpayer attitude and tax compliance decision in sri lanka: how the taxpayers' attitudes influence tax compliance decision among individual taxpayers in colombo city in colombo district. *International Journal of Arts and Commerce*, 5(2), 124-135. www.ijac.org.uk
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2016). Sikap. Dikutip dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sikap>
- KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.
- Lesmana, et. al. (2017). Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB): Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang Terdaftar pada KPP di Kota Palembang. *Jurnal InFestasi*, 13(2), 354-366.
- Listyowati, et. al. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372-395. <https://doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>
- Mahyarni, M. (2013). Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal El-Riyasah*, 4(1), 13-23.
- Manalu, et. al. (2021). The effect of attitude towards e-tax systems, adoption of e-tax systems, isomorphic forces, and trust in tax authority to tax compliance (case study on smes listed in kpp pratama medan petisah). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 699-710. <https://doi.org/10.47492/jip.v2i2.741>
- Mendoza, et. al. (2017). The Backfiring Effect of Auditing on Tax Compliance. *Journal of Economic Psychology*, 62, 284-294. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2017.07.007>
- Murti, et. al. (2014). Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3), 389-398.
- Muturi, H. M., & Kiarie, N. (2015). Effects of online tax system on tax compliance among small taxpayers in meru county, kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, III(12), 280-297. <http://ijecm.co.uk/>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73-88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Nkwe, N. (2013). Tax payers' attitude and compliance behavior among small medium enterprises (smes) in botswana. *Business and Management Horizons*, 1(1), 113. <https://doi.org/10.5296/bmh.v1i1.3486>
- Noermansyah, A. L., & Aslamadin, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Ketidakpatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(2), 329-339. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i2.20432>
- Oecd.org. (2021). The OECD and Southeast Asia. Dikutip dari

- <https://www.oecd.org/southeast-asia/data/tax.htm>
- Pajak.go.id. (09 Agustus, 2019). *Modernisasi Teknologi Informasi Perpajakan di Era Ekonomi Digital*. Dikutip dari <https://www.pajak.go.id/id/artikel/modernisasi-teknologi-informasi-perpajakan-di-era-ekonomi-digital>
- Pratami, et. al. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 7(1), 274–282.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
- Ratnawati, J., & Tah, N. (2021). Perceived Effects of Electronic Filing and Billing Systems for Lecturers as Researchers. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(2), 147–160. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jai/article/view/15514>
- Sari, V. A. P., & Fidiana (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(2), 744-760.
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaan Self Assesment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Serang Raya). *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 5(2), 134–144. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/article/view/749>
- Tempo.co.id. (14 Juli, 2020). *Hari Pajak, Sri Mulyani: Pajak Tulang Punggung Penerimaan Negara*. Dikutip dari <https://bisnis.tempo.co/read/1365174/hari-pajak-sri-mulyani-pajak-tulang-punggung-penerimaan-negara>
- Tene, et. al. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 443-453.
- Wahyuni, et. al. (2020). Analisa Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Kebijakan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi di KPP Pratama Bangkinang). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 13(2), 88–97. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/article/view/3835>
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 960-970.