

**ANALISIS PENGETAHUAN E-FILING DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP  
PRATAMABATAM SELATAN**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**Lailatul Rahma**  
180810177

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM TAHUN 2023**

**ANALISIS PENGETAHUAN E-FILING DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP  
PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Lailatul Rahma  
180810177**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lailatul Rahma  
NPM : 180810177  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

ANALISIS PENGETAHUAN E-FILING DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 1 Februari 2023



**Lailatul Rahma**

180810177

**ANALISIS PENGETAHUAN E-FILING DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA  
BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Lailatul Rahma  
180810177**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 1 Februari 2023**



**Ronald Wangdra, B.AF.,M.Com.  
Pembimbing**

## **ABSTRACT**

From this research will be known: (1) Analysis of knowledge of taxpayer compliance with the E-Filing system (2) Analysis of awareness of taxpayer compliance (3) Analysis of knowledge of E-Filing and awareness of taxpayer compliance simultaneously. The population in this study are individual taxpayers at KPP Pratama Batam Selatan. The research method is a quantitative research.

This study used a simple random sampling technique with a total sample of 100 respondents. The analysis used in this research is inferential analysis (normality test, reliability test and multiple regression test). The results of multiple regression partial t-test analysis on the effect of the three independent variables on the dependent variable show that: (1) Analysis of knowledge of the E-Filing system on taxpayer compliance with a significance value of less than 0.05 (2) Analysis of compliance taxpayer awareness with a significance value less than 0.05. The results of the F test to see the effect of two independent variables simultaneously on the dependent variable indicate that there is an effect of the two independent variables on the dependent variable.

***Keywords:*** *Compliance, Awareness, E-Filing*

## **ABSTRAK**

Dari penelitian ini akan diketahui: (1) Analisis pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak sistem E-Filing (2) Analisis kesadaran terhadap kepatuhan wajib Pajak (3) Analisis pengetahuan terhadap E-Filing dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersamaan. Populasi dalam penelitian ini Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan. Metode penelitian merupakan penelitian kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis Inferensial (uji normalitas, uji reliabilitas dan uji regresi berganda). Hasil analisis uji t parsial regresi berganda terhadap pengaruh ketiga variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa: (1) Analisis pengetahuan sistem E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (2) Analisis kesadaran wajib pajak kepatuhan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil uji F untuk melihat pengaruh dua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa ada pengaruh dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen.

*Kata Kunci : Kepatuhan, Kesadaran, E-Filing*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora
3. Ketua Program Studi Akuntansi
4. Bapak Ronald Wangdra B.AF., M.Com. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;

Semoga Allah Swt membalas Kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 1 Februari 2023

Lailatul Rahma

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABLE</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Pajak.....	10
2.2 E-Filing .....	12
2.3 Pengetahuan.....	13
2.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	14
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
2.6 Penelitian Terdahulu .....	18
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
1.7 Metode Penelitian.....	22
3.2 Regresi Linier Berganda.....	23
<b>BAB IV</b> .....	<b>27</b>
4.1 Uji Validitas .....	28
4.2 Uji Reliabilitas.....	30
4.3 Regresi Linier Berganda.....	30
4.4 Uji Statistik F .....	31
Table 9. Uji Statistik F Uji T .....	31
4.5 Uji Normalitas .....	32
4.6 Uji Heteroskedastisitas .....	32
4.7 Uji Multikolinearitas .....	33
Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak .....	33
Pengetahuan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak .....	33
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>35</b>



5.1 KESIMPULAN .....	35
5.2 SARAN .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Skema Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30
--	----

## DAFTAR TABLE

<b>Table 1.</b> Penelitian Terdahulu.....	28
<b>Table 2.</b> Tanggapan Responden.....	36
<b>Table 3.</b> Pengetahuan Wajib pajak .....	37
<b>Table 4.</b> Uji Validitas X1.....	37
<b>Table 5.</b> Uji Validitas X2.....	38
<b>Table 6.</b> Uji Validitas Y.....	38
<b>Table 7.</b> Uji Reliabilitas.....	39
<b>Table 8.</b> Regresi Linier Berganda.....	39
<b>Table 9.</b> Uji Statistik F.....	40
<b>Table 10.</b> Uji T .....	40
<b>Table 11.</b> Uji Normalitas .....	41
<b>Table 12.</b> Uji Heteroskedastisitas.....	41
<b>Table 13.</b> Uji Multikolenilitas .....	42

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah pembayaran wajib yang dilaksanakan oleh warga negara berdasarkan Undang-Undang (yang bersifat memaksa) dan tidak memperoleh Imbalan langsung, yang dipakai untuk memenuhi APBN (anggaran pendapatan dan belanja negara) karena pemasukan utama negara berasal dari pajak (Brata *et al.*, 2017).

Pembiayaan pembangunan yang terjadi di Indonesia Sebagian besar di danai oleh pajak, yaitu sekitar 78% dari struktur anggaran belanja Negara (APBN). menurut laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2022, persentase pencapaian penerimaan pajak hingga September 2022 hanya mampu di penuhi sebesar 78% dari target penerimaan APBN (DJP, 2022).

Untuk merealisasikan target penerimaan pajak, perlu komitmen dan saling menguntungkan antara wajib pajak (WP) dengan direktorat jenderal pajak. Oleh karena itu kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat memberikan pengaruh terhadap terwujudnya secara maksimal penerimaan pajak. Maka kepatuhan wajib pajak memiliki peran penting dalam mencapai kesejahteraan dan kemajuan negara (Yulia *et al.*, 2020).

Tantangan yang di hadapi Direktorat jenderal pajak (DJP) makin berat dan beragam agar penerimaan pajak makin meningkat. Ketidakpastian pendapatan global akibat dampak perang dagang Amerika Serikat dengan

Tiongkok dan juga pandemi global Covid-19 memperlambat kerja sama global dan kinerja ekonomi yang menurun di berbagai negara. Untuk menghadapi tantangan tersebut Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan perubahan strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak sekaligus untuk meningkatkan penerimaan pajak pada masa penurunan pendapatan global yang terjadi saat ini (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Memperluas basis pajak menjadi isu sentral bagi Direktorat Jenderal Pajak demi menyukseskan pencapaian tujuan terhadap rencana strategi kementerian keuangan 2020-2024, meluncurkan segmen “pengoptimalan penerimaan negara”, dengan memperluas basis pajak secara simultan dan strategi peningkatan kuantitas dan kualitas data yang diperoleh. Oleh karena itu keikutsertaan dan antusias dari wajib pajak diharapkan dapat menopang penerimaan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Sebagai implementasi strategi perluasan basis pajak, Direktorat Jenderal Pajak membekukan proses bisnis yang terkait dengan kontrol menggunakan pendekatan segmentasi dan tutorial. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak memisahkan wajib pajak menjadi dua kategori yaitu wajib pajak strategis dan juga wajib pajak lainnya. Wajib pajak strategis merupakan wajib pajak besar yang telah terdaftar di kawasan Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, KPP Madia dan wajib pajak yang telah terdaftar pada KPP Pratama dengan kontribusi pendapatan terbesar atau kontribusi-kontribusi lainnya. Pada saat yang sama wajib pajak lainnya dikendalikan secara regional. Dengan adanya strategi ini maka diharapkan

dapat mengakses masyarakat yang lebih luas, baik dari masyarakat yang belum terdaftar sebagai wajib pajak maupun masyarakat yang telah terdaftar sebagai wajib pajak namun belum memenuhi kewajiban perpajakannya (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya agar penerimaan pajak makin meningkat dengan cara memperluas pajak dan mengefektifkannya, rata-rata dengan memperbanyak tujuan dan melakukan sosialisasi terhadap objek pajak yang dilakukan melalui media cetak maupun elektronik. Perluasan tersebut bertujuan untuk meningkatkan keaktifan wajib pajak dan meningkatkan efisiensi dan memberikan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang optimal dan maksimal kepada wajib pajak, serta melatih wajib pajak dalam keadilan penegakan hukum agar kepatuhan wajib pajak makin meningkat (Fadhilatunisa, 2021).

Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan peraturan pertama yang menerapkan implementasi komprehensif yang bertujuan untuk mengurangi dampak sosial dan beban ekonomi wajib pajak yang terkena dampak Covid-19. dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-156/pj/2020 tanggal 20 Maret 2020. Peraturan ini memuat beberapa kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan antara lain misalnya: sanksi administrasi perpajakan dihapuskan atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak, diberikan batas waktu yang lebih flexible untuk penyampaian laporan transfer dan investasi harta tambahan, serta laporan penempatan harta tambahan, diberikan waktu yang lebih lama untuk pengajuan permohonan

keberatan, pengurangan atau pembatalan sanksi administrasi lainnya, dan mengurangi atau menghapus surat ketetapan pajak atau surat tagihan pajak (SPT) yang ke dua (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Meskipun cara tersebut sudah ditempuh namun kadang kala masih kurang efektif karena beragam faktornya dan kendala tersebut juga memengaruhi kesadaran dan kepatuhan perpajakan wajib pajak. Namun untuk meningkatkan pelaporan penerimaan pajak yang efektif bukan tugas Direktorat Jenderal Pajak saja, tetapi peran wajib pajak dan petugas wajib pajak juga sangat diperlukan dalam hal meningkatkan pelaporan dan penerimaan pajak. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pelaporan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (Nur, 2018).

Pada tahun 2022 *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) menyatakan, rasio pajak (*tax ratio*) Indonesia sebesar 10,1 persen berada di bawah rata-rata *tax ratio* Asia Pasifik, yaitu sebesar 19 persen PDB, bahkan *tax ratio* Indonesia jauh lebih rendah daripada *tax ratio* OECD yaitu sebesar 33,5 persen PDB, dibandingkan dengan negara- negara lain seperti Malaysia memiliki *tax ratio* sebesar 11,1 persen PDB, Vietnam memiliki *tax ratio* sebesar 15,8 persen PDB, Cina memiliki *tax ratio* 15,2 persen PDB, dan Filipina memiliki *tax ratio* 15,0 persen PDB (Kemenkeu, 2022).

Rasio pajak adalah perbandingan penerimaan pajak atau persentase produk *domestic* bruto (PDB), tarif pajak adalah indikator sebagai penilai kinerja penerimaan pajak dan juga mengukur kemampuan

pemerintah dalam memungut pajak dari total penerimaan produk *domestic* bruto. Sehingga tax ratio menunjukkan kemampuan negara untuk membiayai kebutuhan yang menjadi tanggung jawab negara melalui APBN (anggaran pendapatan dan belanja negara) (Robert, 2019).

Dalam rangka peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak memaksimalkan pelayanannya sedemikian rupa agar dapat meningkatkan kesadaran dan kemauan masyarakat dalam bertindak sebagai wajib pajak, perlu adanya peningkatan antara lain dengan melaksanakan perubahan perpajakan dengan menggunakan komunikasi teknologi dan informasi melalui penerapan sistem E-Filing (Erwanda *et al.*, 2019).

Ada beberapa program/kebijakan yang dijalankan pemerintah dalam 10 tahun terakhir yaitu: sensus pajak nasional, Peraturan Pemerintah nomor 31 tahun 2013, peraturan pemerintah nomor 46 tahun 2013, *reinventing policy* (tahun pembinaan wajib pajak), amnesti pajak, undang-undang nomor 9 tahun 2007, peraturan pemerintah nomor 9 tahun 2017, pengoptimalan penggantian informasi keuangan, pembentukan direktorat data dan informasi perpajakan, PPN pada kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Dengan adanya perubahan administrasi perpajakan, demi kemudahan dan kenyamanan pelayanan maka diberikan berbagai fasilitas bagi wajib pajak ditawarkan berbagai cara untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi melalui pengenalan sistem E-Filing dalam



penyampaian SPT secara elektronik. E-Filing inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, sehingga wajib pajak bisa menyampaikan SPTnya dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun. E-Filing diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam mengisi dan mengirimkan SPT. Dengan E-Filing, laporan SPT dapat disampaikan kapan pun dan dimana pun agar dapat meminimalkan waktu dan biaya yang dihabiskan wajib pajak untuk menghitung, melengkapi dan menyampaikan SPT (Fitria & Muiz, 2021).

Adanya peraturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang masih diberlakukan oleh pemerintah mempengaruhi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, selain itu juga terpengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yaitu adanya sistem yang bermanfaat seperti sistem E-Filing, diadakannya sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan yang harus lebih ditegakkan lagi bagi wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak, meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap perpajakan dengan pelayanan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya (Dewi & Merkusiwati, 2018).

Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak perlu diadakan pembelajaran sosial dan atribusi perilaku terhadap kepatuhan pelaporan pajak penghasilan tahunan, informasi pajak yang tepat, dan sanksi pajak

juga merupakan jaminan kepatuhan hukum dan peraturan perpajakan (Fitria & Muiz, 2021).

Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak merupakan suatu perasaan perilaku atau pandangan dan juga pengetahuan, keyakinan serta penalaran yang melibatkan keinginan untuk memberikan tindakan sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh sistem dan peraturan perpajakan. Kesadaran wajib pajak adalah keadaan di mana wajib pajak secara benar dan sukarela memahami, mengetahui dan melaksanakan peraturan perpajakan. Makin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak makin baik kewajiban perpajakan (Brata et al., 2017).

KPP Pratama Batam Selatan adalah salah satu kantor pelayanan pajak yang beradada di Kota Batam, yang telah memberikan sistem administrasi dan pelayanan yang baik. KPP Pratama Batam Selatan adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang menaungi wilayah Batam bagian selatan, sehingga KPP Pratama Batam Selatan memiliki cukup besar jumlah wajib pajak yang terdaftar banyaknya wajib pajak yang tidak menunaikan kewajiban perpajakannya sehingga berdampak kepada penurunan penerimaan pajak setiap tahunnya sehingga peneliti memilih KPP Pratama Batam Selatan sehingga peneliti mengambil penelitian dengan judul **Analisis Pengetahuan E-Filing Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Batam Selatan.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Pengetahuan e-Filing sangat penting bagi wajib pajak karna jika wajib pajak tidak mengetahui cara penggunaan sistem e-Filing maka akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak
2. Kesadaran bahwa membayar pajak sangat penting untuk kelangsungan sebuah negara karna dengan membayar pajak maka pemerintah akan lebih mudah untuk memperbaiki infrastuktur seperti jalan, jembatan, taman dan fasilitas umum lainnya

## 1.3 Batasan Masalah

1. Variable penelitian dibatasi oleh Variabel Independen (X) berupa Pengetahuan e-Filing (X1) dan Kesadaran Wajib Pajak (X2).
2. Variable penelitian dibatasi dengan Variabel Dependen (Y) berupa Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Objek penelitian ini di wilayah KPP Pratama Batam Selatan

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah pengetahuan E-Filing dan kesadaran wajib pajak berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Mengetahui pengaruh pengetahuan E-Filing dan kesadaran wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?

### 1.6 Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Akademis

Menambah kajian keilmuan dan teori tentang pengetahuan E-Filing dan kesadaran wajib pajak serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak

#### 1. Bagi peneliti

Menjadi pengalaman dalam aplikasi keilmuan dalam penelitian langsung di lapangan

#### 2. Bagi KPP Pratama Batam Selatan

Sebagai analisis dalam mengetahui respons masyarakat tentang pengetahuan E-Filing dan kesadaran wajib pajak serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pajak**

Pajak adalah pembayaran/subsidi dari orang pribadi atau masyarakat kepada negara berdasarkan perundang-undang yang berlaku (yang bersifat memaksa) dan tidak mendapat manfaat secara langsung (kontraprestasi) yang dipakai untuk membayar pengeluaran/anggaran umum negara (Fitria & Muiz, 2021).

Menurut Sommerfeld R.M. pajak adalah suatu pemindahan sumber dari swasta ke pemerintah, bukan karena pelanggaran yang dilakukan masyarakat, namun kewajiban yang dilaksanakan, dan didasari oleh ketentuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapatkan imbalan, yang memungkinkan pemerintah untuk memenuhi tugas-tugas eksekutif pemerintahannya. (Dewi & Merkusiwati, 2018).

Pajak dipungut sesuai dengan undang-undang. Dengan melakukan pembayaran pajak wajib pajak tidak menerima keuntungan langsung sebagai imbalan. Hal ini karena penerimaan dari pemungutan pajak dipakai untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan pemerintah dan kesejahteraan rakyat (Pebrina & Hidayatulloh, 2020).

Adapun jenis-jenis pajak yaitu PPN (pajak pertambahan nilai), PPh (pajak penghasilan), PBB (pajak bumi dan bangunan), PPnBM (pajak penjualan atas barang mewah), bea materai, (Maxuel & Primastiwi, 2021).

Adapun tiga jenis sistem pemungutan pajak sebagai berikut *Official Assessment System*, *Self assessment System* dan *Withholding System* Di Indonesia (Rusdiono, 2021).

a. *Official Assessment System*

Sistem yang pengambilan pajaknya memberikan tugas penentuan besarnya utang pajak adalah petugas pajak. Dengan system ini masyarakat tidak menghitung pajak dan ketika petugas pajak mengeluarkan surat ketetapan pajak barulah muncul utang pajak.

b. *Self Assessment System*

Sistem yang memberikan wewenang penentuan besarnya pemungutan pajak yang harus di bayarkan dihitung sendiri oleh wajib pajak. Oleh sebab itu wajib pajak berpartisipasi aktif dalam penghitungan, pembayaran dan pelaporan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maupun dengan sistem manajemen pembayaran online resmi dari pemerintah.

c. *Withholding system*

Sistem pengumpulan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan jumlah pajak yang dibayarkan wajib pajak. Pihak ketiga bukan berasal dari pemerintah atau wajib pajak yang bersangkutan.

## 2.2 E-Filing

E-Filing adalah sistem elektronik yang digunakan untuk pengisian dan penyampain melalui sistem SPT secara daring yang tepat dan menghemat waktu kepada Direktorat jenderal pajak melalui jaringan internet pada website Direktorat jenderal pajak atau dengan layanan aplikasi yang telah ditentukan oleh Direktorat jenderal pajak. Sehingga penerapan sistem E-Filing ini dapat membantu, dan memudahkan wajib pajak, karena menggunakan E-Filing dapat digunakan dimana pun dan kapan pun, sehingga penggunaanya dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk menghitung, mengisi dan melaporkan SPT (Sundari & Subarsa, 2022).

E-Filing adalah penyampaian surat perintah (SPT) secara elektronik dan didaftarkan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT Elektronik atau penyedia layanan Application servis Provider (ASP) (Supriatiningsih & Jamil, 2021).

Adapun hal-hal yang termasuk indikator E-Filing yaitu : 1) seberapa kuat perangkat teknologi E-Filing untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak 2) kesiapan teknologi informasi, peran penggunaan dan manajemen yang menjalankannya 3) apakah teknologi dapat mendatangkan manfaat bagi penggunanya 4) kemudahan penggunaan sebuah system, pemahaman serta cara penggunaan 5)

kecepatan dan ketepatan pelaporan SPT 6) efisiensi biaya, tenaga dan waktu (Fitria & Muiz, 2021).

### **2.3 Pengetahuan**

Pengetahuan menurut (Notoatmodjo, 2007) merupakan persepsi objek tertentu dengan penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Adapun beberapa faktor untuk memperoleh pengetahuan yaitu pendidikan, pekerjaan, usia, minat, pengalaman, budaya lingkungan sekitar dan pengetahuan lingkungan.

Pengetahuan merupakan fakta, kebenaran ataupun informasi yang didapat melalui pengalaman dan pembelajaran yang di ketahui atau disadari seseorang. Pengetahuan juga diartikan sebagai gejala yang ditemui ataupun di peroleh melalui pengamatan akal (Majer, 2007).

Pengetahuan merupakan informasi yang diolah dan dikelompokkan agar memperoleh pemahaman, pembelajaran, dan akumulasi pengalaman sehingga dapat di aplikasikan kedalam proses bisnis atau masalah tertentu. Ketika seseorang menggunakan akal untuk mengenali peristiwa tertentu yang belum pernah dialami sebelumnya itu juga dapat memberikan informasi dan pengetahuan (Yulia et al., 2020).

Pengetahuan E-Filing dapat berupa pemahaman yang dimiliki wajib pajak tentang apa itu E-Filing dan juga pengetahuan tentang cara pengoperasian sistem E-Filing. Jika wajib pajak mengetahui kemudahan dan manfaat yang di dapat dalam pengoperasian sistem E-Filing maka hal ini dapat mempermudah pekerjaan wajib pajak untuk menyatakan



kewajiban perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak negara (Erwanda et al., 2019).

Adapun indikator pengetahuan yaitu : 1) pengetahuan wajib pajak dengan cara pengoperasian E-Filing, 2) pengetahuan wajib pajak tentang kemudahan pengoperasian E-Filing 3) pengetahuan pajak apa saja yang wajib di laporkan kepada DJP (Mulyati & Ismanto, 2021).

#### **2.4 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan sesuatu yang dialami ataupun dirasakan oleh seseorang atau sekelompok orang, yang diwujudkan dalam pikiran, sikap, dan perilaku yang memberikan perkembangan lingkungan, serta sadar akan hak dan kewajibannya sebagai anggota masyarakat (Agun et al., 2022).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak adalah pandangan atau perasaan wajib pajak berupa perilaku, disertai keyakinan dan argumentasi disertai keinginan untuk bertindak sesuai dengan insentif yang diberikan oleh sistem dan peraturan perpajakan. Naik turunnya tingkat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Tingkat kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong makin banyak orang yang memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar

sebagai bentuk tanggung jawab berbangsa dan bernegara (Maxuel & Primastiwi, 2021).

Kesadaran wajib pajak merupakan situasi pajak yang mengetahui, mengakui, menghormati serta mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dengan tulus hati ingin memenuhi kewajiban perpajakannya (Supriatiningsih & Jamil, 2021).

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak dan pandangan atau perasaan yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Kesadaran bahwa pajak merupakan bagian dari kontribusi pembangunan negara dan tunggakan pajak serta tidak membayar pajak merupakan tindakan yang dapat merugikan negara (Susyanti & Anwar, 2020).

Ada beberapa faktor yang memengaruhi kesadaran wajib pajak yaitu persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan saran perpajakan (Nur, 2018).

Beberapa bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu, kesadaran bahwa pajak adalah bagian dari kontribusi terhadap pembangunan negara, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan keringanan pajak sangat berpengaruh pada negara, kesadaran bahwa pajak diwajibkan oleh undang-undang dan dapat diberlakukan (Supriatiningsih & Jamil, 2021).

Indikator untuk kesadaran yaitu: 1) kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajak terhutangya, 2) kesadaran bahwa membayar pajak

merupakan kewajiban yang dapat dipaksakan oleh negara 3) kesadaran wajib pajak bahwa tidak membayar pajak dapat merugikan negara, 4) kesadaran wajib pajak bahwa tidak membayar pajak tepat waktu dapat di sangsi (Dewi & Merkusiwati, 2018).

## **2.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

Secara umum kepatuhan perpajakan adalah suatu tindakan patuh terhadap pembayaran berkala dan pelaporan kewajiban perpajakan berkala dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk kumpulan orang dan/atau modal yang merupakan korporasi berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Agun et al., 2022).

Kepatuhan pajak diartikan sebagai masalah penting saat pemungutan pajak, karena kepatuhan berarti ketaatan terhadap pelaksanaan semua peraturan perpajakan. Adapun dua jenis kewajiban pajak, yaitu : Kepatuhan Formal, memenuhi kewajiban perpajakannya menurut undang-undang perpajakan. Dan Kepatuhan Material, suatu keadaan di mana wajib pajak menaati segala aturan pokok perpajakan, yaitu sesuai dengan jiwa dan semangat undang-undang Perpajakan. Apabila wajib pajak mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sesuai d ketentuan undang-undang perpajakan, maka wajib pajak telah memenuhi kepatuhan material (tepat bayar) (Susyanti & Anwar, 2020).

Kepatuhan wajib pajak adalah kemauan wajib pajak itu sendiri untuk menyatakan dan melaporkan pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03,

Tahun 2007) Pasal 1 menyatakan bahwa wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) wajib pajak menerbitkan surat perintah tepat waktu, (2) wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, tidak termasuk insentif pajak yang telah diterima secara angsur atau tagihan pajak, (3) laporan tahunan dan pemeriksaan atau otoritas pajak negara yang penghasilannya tidak dilaporkan selama tiga tahun berturut-turut (4) selama 5 tahun terakhir tidak pernah dihukum karena melakukan Tindakan pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan (Erwanda et al., 2019).

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 ditetapkan bahwa kewajiban perpajakan merupakan perbuatan wajib pajak pada saat memenuhi kewajiban perpajakannya menurut peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di dalam suatu negara.

Berikut ini merupakan beberapa indikator kepatuhan wajib pajak yaitu: 1) kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri 2) pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku 3) penghasilan tetap wajib pajak serta ketersediaan wajib pajak untuk membayar PPh sesuai ketentuan yang berlaku 4) pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan surat ketetapan pajak SKP sebelum jatuh tempo 5) penyetoran pajak terutang ke kantor pos, bank yang telah di tunjuk oleh menteri keuangan (Agun et al., 2022).

## 2.6 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	Y	X	HASIL	METODE
1	Rika Fitriah, Enong Muiz	Penerapan E-Filing dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	Kepatuhan Suka Rela Wajib Pajak	Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan	Signifikan	Eksplanasi
2	Supriatiningsih, Firhan Saefta Jamil	Pengaruh Kebijakan E-Filing Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kebijakan E-Filing WP Orang Pribadi, Sanksi perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi	Signifikan	Kausal
3	Della Fadhiltunisa	Pengaruh Sistem E-Filing, E-SPT dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Sistem E-Filing, E-SPT, Sosialisasi Perpajakan	Signifikan	Ex-Pose Facto
4	Jeni Susyanti, Siti Aminah Anwar	Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak di Masa Covid-19	Kepatuhan Pajak	Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan	Signifikan	Defektif Kuantitatif
5	Muhammad Nur	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara	Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Signifikan	Kuantitatif
6	Rima Sundari, Monica Subarsa	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan Sistem E-Filing	Signifikan	Kuantitatif
7	Rizky Pebriani, Amir Hidayatullah	Pengaruh Penerapan E-SPT Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan	Signifikan	Kuantitatif

8	I Gusti Agung Pramayoga, Tjokorda Istri Agung Lita Apriliana Dewi	Pengaruh E-Filing, Sosialisasi, Kesadaran Wajib pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan E-Filing Sosialisasi perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak	Signifikan	Kuantitatif
9	Yetti Mulyati, Juli Ismanto	Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud	Kepatuhan Pajak	Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak	Signifikan	Kuantitatif
10	I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa	E-Filing dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kepatuhan Wajib Pajak	E-Filing, Relawan Pajak	Signifikan	Kuantitatif

**Table 1.** Penelitian Terdahulu

## 2.7 Pengembangan Hipotesis

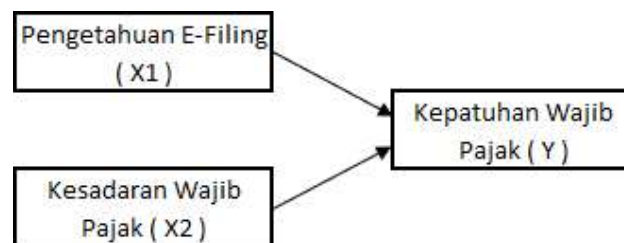
Penggunaan E-Filing merupakan suatu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dalam upaya untuk mempermudah dan memodernisasi sistem perpajakan yang ada di Indonesia (Erwanda *et al.*, 2019).

Dengan adanya sistem ini memberikan manfaat dan kualitas layanan yang diharapkan perpajakan yang lebih baik. Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak, dan jika wajib pajak mendapatkan manfaat dari diterapkannya sistem ini, maka diharapkan sistem ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan kewajiban SPT nya. Tetapi jika cara penggunaan sistem E-Filing dianggap tidak mempermudah untuk pelaporan SPT atau wajib pajak tidak mengetahui dan tidak mengerti cara penggunaan E-Filing maka tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pelaporan SPT (Fitria & Muiz, 2021). Maka dengan itu, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>** : Secara parsial pengetahuan E-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan di mana wajib pajak secara tepat dan sukarela mengetahui, memahami, dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak dapat tercapai ketika wajib pajak menyadari kewajiban perpajakannya (Agun et al., 2022). Maka dengan itu, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>** : Secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



**Gambar 1.**Skema Kerangka Pemikiran Teoritis



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.7 Metode Penelitian**

Metode kuantitatif digunakan pada penelitian ini. Variable independen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel variabel independent dalam penelitian ini adalah pengetahuan E- Filing dan kesadaran wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Batam Selatan. populasi dalam penelitian ini berjumlah 346.896 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *Random sampling*. Dengan sampel sebanyak 99,9 dibulatkan menjadi 100 yang dapat diperoleh dengan menggunakan Rumus slovin dengan 15% margin error (Fadhilatunisa, 2021).

Pengumpulan data pada penelitian ini di dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif sedangkan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan juga data sekunder.

Dalam penelitian ini digunakan metode analisis data dengan analisis regresi untuk menguji hipotesis. Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah analisis data yang terdiri dari uji deskriptif statistik, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi, uji t, uji determinasi dan uji statistik F . persamaan regresi diuraikan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

Di mana :     **Y**     = Kepuasan wajib pajak  
              **x<sub>1</sub>**    = Pengetahuan E-Filing  
              **x<sub>2</sub>**    = Kesadaran wajib pajak

### 3.2 Regresi Linier Berganda

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menyederhanakan data agar lebih mudah diinterpretasikan. Teknik ini berfungsi mengolah dan membahas data yang diperoleh dan menguji hipotesis yang telah diajukan, teknik ini bertujuan untuk memprediksi bagaimana keadaan variabel dependen akan naik atau turun. Ketika dua atau lebih variabel independen dimanipulasi sebagai prediktor dimanipulasi (untuk menambah atau mengurangi nilai). teknik tersebut dapat langsung menyampaikan pengaruh dari masing-masing variabel yang digunakan secara parsial maupun secara Bersama-sama (Susyanti & Anwar, 2020).

#### 2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dipakai untuk menunjukkan seberapa baik suatu alat ukur yang dipakai dalam sesuatu untuk mengukur sesuatu. Beberapa kriteria yang digunakan untuk menentukan validitas klaim yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi antara masing-masing indikator apabila terdapat skor total konstruk dengan hasil yang signifikan dengan angka  $\alpha = 0,05$   $df = n-2$   $(100-2) = 98$   $r_{table} = 0,6319$ . Jika korelasi pearson lebih besar dari 0,6319, maka setiap item kuesioner akan dinyatakan valid. Dari pengujian tersebut terlihat bahwa setiap item pertanyaan memiliki korelasi pearson lebih besar dari r-table yaitu 0,6319 yang mengvalidasi semua pertanyaan dalam penelitian ini (Syafuruddin et al., 2021).

### 3. Uji Reliabilitas

Sebuah variabel akan dinyatakan reliabilitas apabila Cronbach alpha (keandalan yang memiliki nilai kisar antara 0 sampai 1) memiliki nilai yang lebih besar dari 0,6 (Muhlis & Trisna, 2020).

### 4. Ordinary Least Square (OLS)

Merupakan metode yang terdapat dalam analisis regresi berganda yang digunakan untuk meminimalisasi jumlah kesalahan dengan mengestimasi satu garis regresi. Metode ini merupakan jenis metode ekonometrik dengan menggunakan dua variabel yaitu variabel independent dan variabel dependen (Brata et al., 2017).

Hasil akhir dari metode ini merupakan fungsi regresi populasi yang digunakan untuk populasi data. Agar menghasilkan estimasi dasar yang bersifat Best, Linear, Unbiased, dan Esimator (BLUE). Best merupakan hasil model yang terbaik yang paling minim eror, Linear merupakan regresi yang sesuai dengan kaidah OLS, Unbiased merupakan nilai yang diharapkan sesuai dengan nilai yang sebenarnya, Esimator merupakan regresi yang memiliki varian dengan nilai terkecil (Nur, 2018).

Metode OLS juga memiliki beberapa asumsi yaitu asumsi Normalitas, asumsi Heteroskedastisitas, dan asumsi non Multikolinearitas. Dan juga memiliki dua jenis pengujian yaitu Pengujian secara parsial dan pengujian secara serentak (Erwanda et al., 2019).

## 5. Uji T

Uji T (*Test T*) merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji benar atau salahnya hipotesis bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua buah sampel yang diambil secara acak dari populasi yang sama (Hendrawati et al., 2021).

## 6. Uji signifikasi parameter simultan (Uji statistik F)

Uji F (Uji Simultan) adalah pengujian untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel serentak atau bersamaan antara variabel independent terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel independent yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Uji ini juga dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikan hasil regresi menggunakan SPSS pada tingkat signifikan 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ) jika nilai signifikan lebih besar dari nilai  $\alpha$  maka hipotesis ditolak, tetapi jika nilai signifikan lebih kecil dari  $\alpha$  maka hipotesis diterima (Robert, 2019).

## 7. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengevaluasi distribusi data dalam sekelompok data atau variabel yang mungkin tidak terdistribusi secara normal. Uji normalitas menguji apakah variabel residual atau noise dalam regresi terdistribusi secara normal atau tidak (Maxuel & Primastiwi, 2021).

#### 8. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terdapat bias pada model regresi memiliki terhadap nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Fitria & Muiz, 2021).

#### 9. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variable independent dengan variable dependen (Sundari & Subarsa, 2022).