

**PENGARUH FASILITAS *E-BILLING* DAN *E-FILING*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Elvira Nita  
170810066**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**PENGARUH FASILITAS *E-BILLING* DAN *E-FILING*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Elvira Nita  
170810066**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Elvira Nita  
NPM : 170810066  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:  
**PENGARUH FASILITAS *E-BILLING* DAN *E-FILING* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM**

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 dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam 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, 27 Januari 2021



**Elvira Nita**

170810066

**PENGARUH FASILITAS *E-BILLING* DAN *E-FILING*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Elvira Nita  
170810066**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 27 Januari 2021**



**Dian Efriventi, S.E., M.Ak.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Susahnya pengisian surat pemberitahuan pajak, kurangnya pengetahuan tentang prosedur melaporkan pajak, *E-Billing*, dan *E-Filing* menyebabkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya sangat rendah. Oleh karena itu, pemerintah meningkatkan pelayanan perpajakan dan membuat fitur *E-Billing* dan *E-Filing* yang dapat membantu wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan yang melaporkan pajaknya melalui *E-Filing* yang berjumlah 43.763. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin dengan hasil berjumlah 100 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, data diukur dengan skala likert, dan data diolah menggunakan program SPSS versi 25. Analisis data pada penelitian ini terdiri dari uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas *E-Billing* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Fasilitas *E-Filing* (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$ . *E-Billing* (X1) dan *E-Filing* (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.

Kata Kunci: *E-Billing*; *E-Filing*; Kepatuhan Wajib Pajak.

### **ABSTRACT**

*The difficulty of filling the tax report, lack of knowledge about tax reporting procedure, E-Billing, and E-Filing lead to less taxpayer compliance in pay and report their tax. Therefore, the government improves tax services and creates E-Billing and E-Filing features that can help taxpayers. The purpose of this study aimed to examine the effect of E-Billing and E-Filing facilities on the taxpayer compliance in Batam City. The population in this study were 43.763 individual taxpayers that already registered in Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batam Selatan which submit their tax report through E-Filing. The sample of this study were 100 respondents that taken using slovin formula. This study were using incidental sampling technique. Data obtained by questionnaire, measured by a likert scale and proceed by SPSS Porgram Version 25. Data analysis in this study consisted of descriptive statistic, data quality test, classic assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis test. The result of this study showed that E-Billing facility (X1) has a significant effect on individual taxpayers compliance with significant value  $0,000 < 0,05$ . E-Filing Facility (X2) also has a significant effect on individual taxpayers compliance with significant value  $0,002 < 0,05$ . Both E-Billing (X1) and E-Filing facilities (X2) have a significant effect on individual taxpayers compliance which already registered in Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batam Selatan.*

*Keywords : E-Billing; E-Filing; Taxpayer Compliance.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam yang telah menyisahkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan wawasan pengetahuan serta pembelajaran kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
6. Keluarga penulis yang selalu mendo'akan, memberi dorongan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan ataupun sahabat terutama jurusan Akuntansi yang sama-sama menuntut ilmu selama tiga tahun setengah di Universitas Putera Batam yang memberikan dukungan dan bantuan dalam kelancaran skripsi ini.
8. Teman-teman dan pihak yang telah membantu penulis dalam penyebaran kuesioner.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang membantu penyusunan skripsi ini.

Batam, 27 Januari 2021



Elvira Nita

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah .....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan Penelitian .....	9
1.6. Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1. Aspek Teoritis .....	10
1.6.2. Aspek Praktis .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1. Teori Dasar .....	12
2.1.1. Pajak .....	12
2.1.1.1. Definisi Pajak .....	12
2.1.1.2. Fungsi Pajak .....	15
2.1.1.3. Pengelompokan Pajak .....	16
2.1.1.4. Tata Cara pemungutan Pajak .....	18
2.1.2. Wajib Pajak .....	20
2.1.3. Pengetahuan Pajak .....	21
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
2.1.5. Sanksi Perpajakan .....	23
2.1.5.1. Sanksi Administrasi .....	23
2.1.5.2. Sanksi Pidana .....	25
2.1.6. Fasilitas <i>E-Billing</i> .....	25
2.1.7. Fasilitas <i>E-Filing</i> .....	28
2.2. Penelitian Terdahulu .....	29
2.3. Kerangka Pemikiran .....	33
2.4. Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Desain Penelitian .....	35
3.2. Operasional Variabel .....	36
3.2.1. Variabel Dependen .....	36
3.2.2. Variabel Independen .....	37



3.3.	Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1.	Populasi .....	38
3.3.2.	Sampel .....	38
3.4.	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6.	Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1.	Analisis Deskriptif .....	40
3.6.2.	Uji Kualitas Data .....	41
3.6.2.1.	Uji Validitas Data .....	41
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas Data .....	42
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik .....	43
3.6.3.1.	Uji Normalitas .....	43
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas .....	44
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	45
3.6.5.	Uji Hipotesis .....	46
3.6.5.1.	Uji Signifikan Individu (Uji T) .....	47
3.6.5.2.	Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	47
3.6.6.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
3.7.	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	49
3.7.1.	Lokasi Penelitian .....	49
3.7.2.	Jadwal Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	51
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.1.2.	Identitas Responden .....	51
4.1.2.1.	Usia Responden .....	51
4.1.2.2.	Jenis Kelamin Responden .....	52
4.1.2.3.	Pendidikan Terakhir Responden .....	53
4.1.2.4.	Pekerjaan Responden .....	54
4.1.3.	Deskripsi Data Penelitian .....	54
4.1.3.1.	Deskripsi Variabel Fasilitas <i>E-Billing</i> .....	55
4.1.3.2.	Deskripsi Variabel Fasilitas <i>E-Filing</i> .....	57
4.1.3.3.	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	61
4.2.	Analisis Data .....	64
4.2.1.	Uji Statistik Deskriptif .....	64
4.2.2.	Uji Kualitas Data .....	65
4.2.2.1.	Uji Validitas Data .....	65
4.2.2.2.	Uji Reliabilitas Data .....	66
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik .....	68
4.2.3.1.	Uji Normalitas .....	68
4.2.3.2.	Uji Multikolinearitas .....	69
4.2.3.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.2.4.	Uji Regresi Linear Berganda .....	71
4.2.5.	Uji Hipotesis .....	73
4.2.5.1.	Uji Signifikan Individu (Uji T) .....	73

4.2.5.2. Uji Signifikan Simuktan (Uji F) .....	74
4.2.6. Keofisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
4.3. Pembahasan .....	76
4.3.1. Pengaruh Fasilitas <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	76
4.3.2. Pengaruh Fasilitas <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	77
4.3.3. Pengaruh Fasilitas <i>E-Billing</i> dan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1. Kesimpulan .....	79
5.2. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Persentase Kepatuhan Wajib Pajak .....	4
<b>Tabel 3.1</b> Variabel Dependen dan Indikatornya .....	36
<b>Tabel 3.2</b> Variabel Independen dan Indikatornya .....	37
<b>Tabel 3.3</b> Jadwal Penelitian .....	50
<b>Tabel 4.1</b> Usia Responden .....	52
<b>Tabel 4.2</b> Jenis Kelamin Responden .....	52
<b>Tabel 4.3</b> Pendidikan Terakhir Responden.....	53
<b>Tabel 4.4</b> Pekerjaan Responden .....	54
<b>Tabel 4.5</b> Skor Kuesioner .....	55
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Tanggapan Responden Tentang Fasilitas E-Billing .....	55
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Tanggapan Responden Tentang Fasilitas E-Filing.....	58
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak .....	61
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	64
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Data .....	65
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Fasilitas E-Billing (X1).....	67
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Fasilitas E-Filing (X2) .....	67
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ....	67
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	69
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji T .....	73
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji F .....	74
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	34
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian.....	35
<b>Gambar 4.1</b> Bell Shaped Curved.....	68
<b>Gambar 4.2</b> P-Plot Standardized.....	68
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji Scatterplot.....	71

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Sampel .....	39
<b>Rumus 3.2</b> Uji Validitas Data.....	41
<b>Rumus 3.3</b> Uji Realibilitas Data .....	42
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linear Berganda .....	46
<b>Rumus 4.1</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada masa globalisasi sekarang pembangunan nasional serta infrastruktur yang dilakukan berkali-kali dan berkelanjutan ialah salah satu tindakan pemerintah dengan maksud untuk meningkatkan kesentosaan masyarakat. Yang mana pemerintah perlu mengawasi masalah biaya-biaya pembangunan itu supaya bisa mewujudkan yang telah ditentukan. Cara satu negara supaya tujuan dalam pembiayaan pembangunan negara dapat tercapai ialah dengan mendalami sumber penerimaan negara.

Secara umum asal penerimaan negara didapatkan dari pajak yang diterapkan masing-masing negara. Pajak terbagi dapat dibedakan menjadi pajak daerah serta pajak pusat. Pajak daerah ialah penerimaan yang berfungsi untuk membayar pengeluaran keperluan daerah dan biasanya pemerintah daerah yang memungut pajak daerah. Pajak daerah dapat berupa pajak rekalme, pajak hotel dan restoran, dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor. Pajak pusat ialah penerimaan yang berfungsi untuk membayar biaya keperluan pemerintah pusat dan pemerintah pusat yang melakukan pemungutan pajak pusat ini. Pajak pusat ini dapat berupa pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, bea materai, pajak penghasilan, bea cukai, pajak ekspor dan lain sebagainya.

Pajak ialah suatu bagian penerimaan negara yang dimanfaatkan membayar pengeluaran negara yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak ialah iuran untuk negara oleh rakyat yang didasarkan perundang-undangan, bersifat bisa diwajibkan kepada wajib pajak, serta balasan jasa yang diterima tak bersifat langsung.

Definisi pajak yang tertera dalam (Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 2009) undang-undang no.6 tahun 1983 yang mana telah diperbaharui berkali-kali dengan perubahan terakhir undang-undang No.16 tahun 2009 mengenai tata cara dan ketentuan umum perpajakan ialah iuran wajib baik perseorangan ataupun badan usaha yang terhutang terhadap negara, memiliki sifat paksaan dan didasarkan oleh peraturan perundangan, dengan mendapat timbal balik secara tidak langsung serta dimanfaatkan untuk kepentingan negara untuk kesejahteraan masyarakat.

Pendapatan negara yang merupakan pendapatan bukan pajak diantaranya ialah pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, keuntungan perusahaan negara, percetakan uang, sita, denda, retribusi, penerimaan pemerintahan pusat, penerimaan pemerintahan daerah dan lain sebagainya. Pajak penghasilan merupakan sumber pokok penerimaan pemerintah di sejumlah negara termasuk di Indonesia apabila dibandingkan dengan penerimaan negara yang lainnya. Pajak penghasilan ialah penerimaan yang diperoleh dalam jangka waktu satu tahun pajak atau keharusan pajaknya mulai dan selesai pada suatu tahun pajak (Mardiasmo, 2016:163).

Sistem pemungutan pajak ialah sebuah metode yang berfungsi sebagai prosedur mengestimasi besar pajak terhutang dan harus dibayar ke negara oleh perseorangan atau badan yang merupakan wajib pajak. Di Negara Indonesia, terdapat 3 macam sistem pemungutan pajak, yakni *Self Assesment System*, *Official Assesment System*, dan *Withholding Assesment System*.

*Self Assesment System* ialah metode pemungutan dimana penentu besar pajak yang harus dibayar dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri. *Official Assessment System* adalah metode pemungutan yang mana aparat perpajakan atau fiskus sebagai pemungut pajak yang mendapatkan kekuasaan dalam menentukan besar pajak terhutang wajib pajak. Pada *Withholding Assessment Sytem*, yang menghitung besar pajak terhutang dilakukan oleh pihak ketiga, bukan wajib pajak ataupun fiskus atau aparatatur perpajakan.

Wajib pajak ialah perseorangan atau bdan usaha, melingkupi pemungut pajak, pemotong pajak, pembayar pajak, yang mempunyai keharusan dan kewenangan perpajakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 2009:7).

Pajak disampaikan oleh wajib pajak ke pemerintahan dengan cara melakukan pembayaran pajak dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Surat pemberitahuan dapat terbagi menjadi dua yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) masa dan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Surat pemberitahuan masa dilaporkan perbulan sedangkan surat pemberitahuan tahunan dilaporkan pertahun. Surat pemberitahuan



ini dapat dilaporkan secara manual, artinya dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Selain secara manual, surat pemberitahuan juga dapat dilaporkan secara *online* yaitu melalui *DJP Online*. Wajib pajak dikatakan patuh diukur dari ketepatan, ketaatan dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Berikut ini disajikan persentase realisasi kepatuhan wajib pajak yang tercatat dalam laporan kinerja Direktorat Jendral Pajak (DJP) tahun 2019.

**Tabel 1.1** Persentase Kepatuhan Wajib Pajak

Nama Indikator Kerja Utama (IKU)	Realisasi Tahun 2017	Realisasi Tahun 2018	Realisasi Tahun 2019
Persentase kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi non karyawan	62,89%	59,57%	62,08%
Persentase tingkat kepatuhan formal wajib pajak badan dan orang pribadi non karyawan	62,89 %	68,55%	72,52%
Persentase wajib pajak badan dan orang pribadi non karyawan yang melakukan pembayaran	-	50,59%	51,64%

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (Lakin DJP) Tahun 2019 (K. K. R. Indonesia, 2019:52)

Berdasarkan table 1.1 menginformasikan persentase realisasi kepatuhan wajib pajak orang pribdai non karyawan dan badan di Indonesia pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Dari tabel diatas dapat dilihat persentase kepatuhan secara keseluruhan wajib pajak tahun 2017 adalah sebesar 62,89% dan mengalami penurunan sebesar 3,32% menjadi 59,57% ditahun 2018. Pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 2,51% sehingga menjadi 62,08%. Jadi dapat disimpulkan dalam tahun 2017 sampai dengan tahun 2019, tahun dengan persentase realisasi kepatuhan wajib pajak tertinggi ada ditahun 2017 dan terendah terjadi di tahun 2018. Apabila diuraikan maka dalam tahun 2018 persentase tingkat

kepatuhan formal artinya persentase ketaatan wajib pajak dalam menyetor kembali surat pemberitahuan ialah sebesar 68,55% kemudian mengalami peningkatan sebesar 3,97% pada tahun 2019 sehingga menjadi 72,52%. Selain kepatuhan formal, terdapat juga persentase kepatuhan wajib pajak melakukan pembayaran ditahun 2018 adalah sebesar 50,59% dan mengalami peningkatan sebesar 1,05% sehingga ditahun 2019 menjadi 51,64%. Kepatuhan wajib pajak tahun 2017 sampai dengan 2019 berfluktuatif dikarenakan kepatuhan wajib pajak bisa berubah-ubah seiring dengan beberapa komponen yang mempengaruhinya. Komponen-komponen yang mendasari antara lain kurangnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya, kurangnya sosialisasi dari kantor pajak mengenai kewajiban perpajakan wajib pajak dalam pembayaran menggunakan *E-Billing* dan pelaporan baik secara manual ataupun online menggunakan *E-Filing*.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ialah divisi Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang melakukan semua pelayanan mengenai pajak kepada masyarakat. Sebagai instansi direktorat jendral pajak, kantor pelayanan pajak berhubungan secara langsung dengan wajib pajak. Sebelumnya mengetahui sistem perpajakan yang semakin maju pada masa saat ini, perseorangan atau badan menyampaikan laporan perpajakan mereka dengan mengunjungi kantor pelayanan pajak.

Terdapat Tiga Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Kota Batam yakni: Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam yang bertempat di Jl. Kuda Laut Nomor 1, Sungai Jodoh, Batu Ampar. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara yang bertempat di Jalan Kuda Laut Nomor 1, Sungai Jodoh, Batu Ampar. Serta Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Batam Selatan yang bertempat di Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Adhya Building Tower Blok A 1 Sukajadi.

DJP *online* ialah sebuah inovasi pelaporan pajak secara *online* yang di buat Direktorat Jendral Pajak (DJP) agar mempermudah wajib pajak yang terdaftar dalam memenuhi kewajiban perpajakan. DJP *online* ini terdiri dari beberapa fasilitas dengan masing-masing kegunaannya. Fasilitas yang terdapat dalam DJP *online* diantaranya *E-Billing*, *E-Filing*, *E-Reporting*, E-PHTB (Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), dan lain-lain.

Fasilitas *E-Billing* menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ialah teknik menggunakan kode *billing* saat membayar pajak dengan elektronik. Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 11/PJ/2019, 2019) mengenai pembayaran pajak secara elektronik, kode *billing* ialah sebuah kode yang dicetak menggunakan sistem *billing* atas suatu setoran ataupun pembayaran pajak yang akan dibayar oleh wajib pajak.

Fasilitas *E-Filing* ialah sebuah fasilitas yang diperkirakan dapat membantu wajib pajak menyampaikan surat pemberitahuan dengan *real time* dan *online*. Fasilitas ini digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan misalnya pajak penghasilan, pajak penghasilan pasal 21 atau 26, pajak penghasilan orang pribadi, pajak penghasilan pasal 4 ayat 2, dan pajak penghasilan pasal 22, dan lainnya.

Dengan adanya DJP *online*, kepatuhan wajib pajak dalam menaati pajaknya dapat semakin maju dan meningkat. Namun sekarang ini terdapat sebagian besar wajib pajak yang belum melaporkan pajaknya dengan menggunakan *E-Filing*, dikarenakan kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang fasilitas *E-Filing* sehingga

banyak wajib pajak yang tidak mengerti cara pelaporan pajak dan kesulitan mengisi surat pemberitahuan pajak serta rendahnya tingkat ketaatan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Alasan lain wajib pajak enggan melaporkan pajak adalah karena pajak yang dilaporkan kurang dirasakan manfaatnya.

Selain melaporkan pajak, wajib pajak juga banyak yang tidak membayarkan pajaknya, dikarenakan kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai penggunaan fasilitas *E-Billing* yang berfungsi untuk mencetak kode *billing*. Kode *billing* dicetak untuk dapat melakukan pembayaran ke kantor pos, bank ataupun dengan *mobile banking*.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Pradnyana & Prena, 2019) yang berjudul Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, *E-Billing* dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian ini adalah *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, *E-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain penelitian diatas, terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya (Rahayu, 2016) dengan judul Pengaruh Penerapan Aplikasi *Electronic Filling (E-Filling)* Terhadap Kepatuahn Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT Tahunan (Studi Kasus Pada Penyampaian SPT Tahunan Dosen, Karyawan dan Mahasiswa Universitas Islam Kadiri, Kendiri). Kesimpulan penelitian menyatakan penerpaan *E-Filing* berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis berkeinginan melakukan pengujian dengan judul **“PENGARUH FASILITAS E-BILLING DAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM”**.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Didasarkan pada latar belakang, penulis mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai cara penyampaian perpajakan dan kesulitan mengisi surat pemberitahuan pajak.
2. Kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai penggunaan fasilitas *E-Billing* yang berfungsi untuk membuat kode *billing*.
3. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang fasilitas *E-Filing*.
4. Kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

### **1.3. Batasan Masalah**

Didasarkan pada latar belakang dan supaya dapat mempermudah memahami permasalahan dan agar tidak menyimpang dari persoalan pokok, beberapa batasan yang penulis tetapkan yaitu sebagai berikut :

1. Variabel penelitian ini diantaranya terdiri dari variabel bebas yakni fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing*, serta variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak.

2. Responden penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan dan tercatat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan pada tahun 2019.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Didasarkan pada penjelasan latar belakang, penulis membuat beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Apakah fasilitas *E-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam?
2. Apakah fasilitas *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam?
3. Apakah fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Didasarkan pada rumusan masalah, berikut ini beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui fasilitas *E-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui fasilitas *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing* secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap hasil penelitian ini bisa menghasilkan beberapa manfaat diantaranya :

### **1.6.1. Aspek Teoritis**

1. Dapat memperbanyak wawasan dan pengetahuan dalam bidang perpajakan khususnya pada kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak di Kota Batam.
2. Bisa menjadi referensi atau data acuan untuk pihak yang melakukan penelitian dalam bidang yang sejenis.

### **1.6.2. Aspek Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Dapat memperbanyak ilmu dan pengetahuan tentang perpajakan terutama pengaruh fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak Pratama Batam Selatan.

#### **2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.**

Dapat menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan mengenai pengaruh fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak Kota Batam.

#### **3. Bagi Wajib Pajak**

Dapat Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pajak khususnya fasilitas *E-Billing* dan fasilitas *E-Filing* serta pemahaman mengenai manfaat pajak.

#### 4. Bagi Universitas Putera Batam

Dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.

#### 5. Bagi Peneliti Lain

Dapat menjadi bakal acuan dan bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam meneliti pengaruh fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Teori Dasar**

##### **2.1.1. Pajak**

###### **2.1.1.1. Definisi Pajak**

Pajak ialah iuran kas negara yang dilakukan oleh masyarakat berdasarkan peraturan yang telah disahkan tidak adanya jasa timbal balik dari negara yang dapat ditunjukkan secara kontan kepada masyarakat, pajak ini digunakan untuk pengeluaran umum atau membiayai rumah tangga negara (Mardiasmo, 2016:3).

Berikut ini pengertian pajak yang disampaikan oleh beberapa para ahli (Harti, 2015:5):

1. Leroy Beaulieu

Pajak ialah bantuan baik dengan langsung ataupun tak langsung, yang mana dapat ditekankan oleh kewenangan publik terhadap rakyat negara yang berfungsi untuk menutupi biaya pengeluaran pemerintah sebuah negara.

2. Deutsche Reichs Abgaben Ordnung (ROA-1919)

Pajak ialah bantuan dana dengan berkala, tanpa kontrapretasi langsung, yang dipungut negara ataupun organisasi yang bersifat umum sehingga memperoleh penghasilan sewaktu terjadinya sebuah target pajak dikarenakan peraturan telah membuat hutang pajak.

3. Prof. Edwin R.A. Seligman

Pajak ialah pengumpulan dana yang dimanfaatkan untuk memproduksi jasa atau barang, bersifat wajib untuk membiayakan semua biaya yang berkaitan dengan warga negara, tidak ada pemilihan dan manfaat istimewa yang didapatkan.

4. Mr. Dr. N.J. Fieldman

Pajak ialah iuran yang memiliki sifat dipaksa oleh satu pihak kepada pemegang kuasa berdasarkan aturan yang ditetapkan secara umum tanpa adanya kotraprestasi secara kontan serta dimanfaatkan untuk menanggung semua biaya pengeluaran umum.

5. Prof. Dr. M.J.H. Smeets

Pajak ialah prestasi yang terhutang terhadap pemerintah berdasarkan peraturan-peraturan, bisa dipaksa dengan tidak adanya jasa timbal balik secara langsung dari masing-masing individu, artinya adalah membayar biaya kelauran pemerintah.

6. Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH.

Pajak ialah perpindahan ke kas negara dari warga untuk membayar biaya rutin dan surplusnya dimanfaatkan untuk tabungan publik yang termasuk pokok untuk membiayai public investment.

7. Prof. Dr. P.J.A. Andriani

Pajak ialah iuran kepada negara dari warga yang mana bisa dipaksa dan merupakan hutang bagi wajib pajak berdasarkan Undang-Undang (UU) dan

tak mendapatkan balasan langsung dapat diperlihatkan serta bermanfaat untuk membayar pengeluaran yang berhubungan dengan kewajiban negara dalam dengan tugas negara dalam menjalankan pemerintahan.

8. Sommerfield Ray M, Anderson Herschel M, and Brock Horac R.

Pajak ialah sebuah perpindahan sumber dari unit swasta ke unit pemerintah dan kewajiban berdasarkan peraturan yang berlaku tanpa adanya imbalan, bukan merupakan akibat dari pelanggaran hukum serta dilakukan untuk meringankan pemerintah dalam menjalankan tugas.

9. Dr. Soeparman Soemahamidjaja

Pajak ialah iuran wajib masyarakat, bisa berupa dana ataupun barang yang dikumpulkan oleh penguasa berdasarkan peraturan hukum yang berlaku dengan maksud untuk menutupi biaya produksi barang dan jasa agar tercapainya kesejahteraan umum.

10. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 mengenai KUP Pasal 1

Pajak ialah partisipasi wajib pajak terhadap negara yang terhutang oleh perseorangan atau badan usaha yang memiliki sifat memaksa sesuai dengan Undang-Undang, tanpa imbalan langsung serta berfungsi untuk kepentingan negara untuk kesejahteraan warga.

Berdasarkan pengertian-pengertian para ahli tersebut dapat dirangkum bahwa pajak ialah iuran wajib masyarakat ke kas negara yang mana memiliki sifat dapat dipaksa sesuai perundang-undangan dengan tak memperoleh timbal balik yang langsung, yang mana dimanfaatkan untuk kebutuhan negara dan kesejahteraan warga.

Kriteria-kriteria yang terdapat pada pengertian pajak sebagai berikut (Resmi, 2014:2):

1. Pemungutan pajak didasarkan oleh ketentuan perundang-undangan serta kaidah penerapannya.
2. Pajak yang perlu dibayar tidak bisa diperlihatkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah.
3. Pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah yang memiliki kuasa memungut pajak.
4. Pajak berfungsi untuk membayar pengeluaran-pengeluaran negara. apabila penerimaan pajak tersebut masih memperoleh surplus maka dimanfaatkan untuk membiayai *public investment*.

#### **2.1.1.2. Fungsi Pajak**

Beberapa jenis fungsi pajak antara lain (Mardiasmo, 2016:4):

1. *Budgetair Function* atau Fungsi Anggaran

Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara, dipergunakan dalam membayar biaya pengeluaran negara.

Usaha pemerintah agar semakin tinggi pendapatan pajak pada aspek sistem administrasi ataupun aspek kebijakan antara lain (Suandy, 2014:12) :

1. Pembaharuan perundang-undangan pajak.
2. Mengembangkan kantor pajak
3. Intensifikasi dan ekstensifikasi
4. Meningkatkan usaha penagihan dan pemeriksaan perpajakan
5. Pembuatan *database* terpadu

6. Memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan
  7. Menetapkan kode etik karyawan dalam menambah good governance dan kedisiplinan.
2. *Regulerend Function* atau Fungsi Mengatur

Salah satu fungsi pajak ialah fungsi mengatur yang mana untuk pajak sebagai alat untuk mengelola sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Contohnya ialah sebagai berikut (Suandy, 2014:13):

1. Dengan maksud memperbanyak investasi baik dalam ataupun luar negeri maka diadakan pembagian atau pemberian insentif pajak contohnya dipercepatnya penyusutan dan *tax holiday*.
2. Dengan tujuan melengkapi kebutuhan dalam negeri maka untuk produk-produk tertentu ada dikenakan pajak ekspor.
3. Agar produk-produk dalam negeri terlindungi maka untuk produk-produk impor tertentu ada dikenakan pajak penjualan atas barang mewah dan bea masuk.

#### **2.1.1.3. Pengelompokan Pajak**

Pajak bias diklasifikasikan berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutannya (Mardiasmo, 2016:5).

##### 1. Pajak Berdasarkan Golongan

###### a. Pajak Langsung

Pajak yang tak bisa dialihkan atau dibebankan ke orang lain melainkan wajib ditanggung oleh wajib pajak itu sendiri. Misalnya pajak penghasilan.

###### b. Pajak Tidak Langsung

pajak yang dapat dialihkan atau dibebankan ke orang lain. Misalnya pajak pertambahan nilai.

## 2. Pajak Menurut Sifat

### a. Pajak Subjektif

Pajak yang melihat kondisi wajib pajak atau dengan kata lain didasarkan oleh subjek pajaknya. Misalnya pajak penghasilan.

### b. Pajak Objektif

Pajak yang tidak melihat kondisi wajib pajak tetapi lebih didasarkan oleh objek pajak. Misalnya pajak bumi dan bangunan serta pajak pertambahan nilai.

## 3. Pajak menurut lembaga pemungutan

### a. Pajak Pusat (Negara)

Pajak yang mana berfungsi untuk membayar biaya rumah tangga negara dan pemerintah pusat sebagai pihak pemungut pajak ini. Misalnya pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

### b. Pajak Daerah

Pajak yang mana dimanfaatkan untuk membayar biaya rumah tangga daerah dan pemerintah daerah sebagai pemungut pajak daerah ini. Pajak daerah dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni :

#### 1. Pajak Provinsi

Contoh pajak provinsi ialah pajak bahan bakar kendaraan bermotor dan pajak kendaraan bermotor.

#### 2. Pajak Kabupaten atau kota

Contoh pajak kabupaten atau kota ialah pajak hiburan, pajak reklame, pajak hotel dan pajak restoran.

#### **2.1.1.4. Tata Cara pemungutan Pajak**

Pajak dapat dipungut melalui beberapa tatacara yakni sebagai berikut (Mardiasmo, 2016:8) :

##### **1. Stesel Pajak**

###### **a. *Rill Stesel* atau Stesel Nyata**

Pengenaan pajak dilaksanakan akhir tahun terhadap pendapatan sesungguhnya diketahui dikarenakan objek pajak atau pendapatan yang nyata dan sesungguhnya diperoleh tersebut yang dikenakan pajak. Stesel nyata memiliki kelebihan dan juga kekurangan. Kelebihan stesel ini ialah pajak yang dibebankan lebih tepat atau realistis. Serta kekurangan stesel ini ialah pengenaan pajak hanya bisa dilakukan setelah penghasilan sesungguhnya diketahui atau pada akhir periode.

###### **b. *Fictieve Stesel* atau Stesel Anggapan**

Pengenaan pajak dilakuakn dengan sebuah estimasi yang didasari oleh peraturan perundang-udangan. Contohnya ialah pendapatan tahun ini diandai bernilai sama dengan tahun lalu, jadi besar pajak yang terhutang untuk tahun berjalan telah dapat diperkirakan di awal tahun peridoe pajak. Kelebihan stesel ini ialah tidak perlu menunggu sampai akhit tahun untuk menegtahui nominal pajak yang perlu dibayar. Serta kekurangannya ialah pajak yang dibayar tidak didasarkan pada keadaan yang sebenarnya.

c. Stelsel Campuran

Stelsel ini ialah gabungan antara stesel ril dan stelsel fiktif. Pajak dihitung dengan suatu anggapan penghasilan sama dengan tahun lalu pada awal tahun setelah itu pajak dihitung kembali dengan penghasilan ssebenarnya di akhir tahun. Apabila pajak yang dihitung berdasarkan keadaan sebenarnya lebih kecil daripada berdasarkan anggapan maka pajak tersebut dapat diminta kembali. Sebaliknya, apabila pajak yang dihitung berdasarkan keadaan sesungguhnya lebih besar daripada pajak anggapan maka wajib pajak harus membayar kekurangan pembayaran tersebut.

**2. Asas Pemungutan Pajak**

Ada tiga Asas Pemungutan Pajak yakni sebagai berikut (Mardiasmo, 2016:9):

a. Asas Domisili

Pada asas ini pengenaan pajak dikenakan oleh pemerintah kepada wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya berdasarkan semua penghasilan yang diterima baik penghasilan dari dalam ataupun luar negeri. Asas ini diberlakukan kepada wajib pajak dalam negeri.

b. Asas Sumber

Pada asas ini pajak dikenakan terhadap pemdapatan yang diperoleh dari wilayahnya dengan tidak memperhatikan tempat tinggal wajib pajak

c. Asas kebangsaan

Pada asas ini pajak dikenakan dikaitkan dengan kebangsaan suatu negara.



### **3. Sistem Pemungutan Pajak**

Terdaapat tiga sistem pemungutan pajak yakni sebagai berikut (Mardiasmo, 2016:9):

#### *a. Official Assesment System*

Sistem yang mana pemerintah atau fiskus yang memiliki kekuasaan menentukan jumlah pajak terhutang yang perlu dibayar wajib pajak.

#### *b. Self Assesment System*

Sistem yang mana wajib pajak yang bersangkutan sendirilah yang memiliki kuasa untuk menghitung jumlah pajak. Memperhitungkan pajaknya, dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

#### *c. Withholding System*

Sistem yang mana pihak ketiga bukan fiskus ataupun wajib pajak sendiri yang memiliki wewenang untuk menghitung besaran pajak terhutang wajib pajak.

#### **2.1.2. Wajib Pajak**

Wajib Pajaksering disingkat dengan sebutan WP (Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 2009:7) berdasarkan perundang-undangan nomor 16 tahun 2009 mengenai ketentuan perundangan perpajakan, wajib pajak ialah badan usaha atau perseorangan baik pemotong pajak, pemungut pajak atau pembayar pajak yang memiliki hak serta kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan undang-undang yang ditetapkan. Wajib pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni:

1. Wajib pajak orang pribadi ialah perseorangan yang memiliki pendapatan yang termasuk objek pajak dan apabila pendapatan yang diperoleh jumlahnya lebih besar daripada Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) maka pajak atas pendapatan tersebut akan dihitung menggunakan tarif umum. Di Negara Indonesia, masing-masing masyarakat wajib mendaftarkan diri dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan pengecualian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. Wajib pajak badan ialah badan usaha ataupun perusahaan yang berkedudukan di Indonesia dan telah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta memiliki hak dan kewajiban berdasarkan ketentuan perpajakan yang diterapkan di Indonesia.

### **2.1.3. Pengetahuan Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan ialah semua hal yang dimengerti, kemahiran atau semua hal yang diketahui berkaitan dengan ilmu atau mata pelajaran.

### **2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Definisi kepatuhan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah taat, patuh atau tunduk terhadap peraturan atau ajaran. Wajib pajak dikatakan patuh apabila taat dalam melakukan pembayaran dan pelaporan kewajibannya. Menurut Menteri Keuangan wajib pajak yang taat pajak ciri-ciri diantaranya (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018, 2018):

- a. Tidak melewati batas pelaporan dalam menyetor kembali kewajibannya.

- b. Tak memiliki hutang pajak baik dalam jenis pajak apa saja, pengecualian untuk hutang pajak yang telah mendapatkan persetujuan menyicil ataupun menunda pajak yang perlu dibayar.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh lembaga pengawasan keuangan atau akintan public yang man hasil opini audit menyatakan wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berurutan.
- d. Tak pernah dipidana karena kejahatan atau kriminalitas dalam perpajakan yang didasrkan pada keputusan pengadilan yang memiliki kekuasaan hukum tetap selama lima tahun terakhir.

Melakukan pembayaran pajak dan melaporakn surat pemberitahuan merupakan salah satu bentuk kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tata cara atau ketentuan umum perpajakan, Surat Pemberitahuan (SPT) ialah laporan yang berisikan perhitungan pajak, pajak yang telah dibayar, objek pajak atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban wajib pajak yang perlu disampaikan ke negara sesuai dengan peraturan perundangan yang ditetapkan.

Indikator-indikator kepatuhan wajib pajak ialah sebagai berikut (Rahayu, 2016):

1. Ketaatan dalam menyampaikan surat pemberitahuan. misalnya membayar pajak dengan tidak melewati batas pembayaran, teradapat banyak tempat pembayaran yang memudahkan melakukan pembayaran pajak.
2. Ketaatan dalam membayar, melakukan perhitungan dan menghitung pajak terhutang. misalnya menghitung pajak dengan benar, sanksi yang diterapkan tegas, dan petugas pajak melakukan pemeriksaan.

3. Ketaatan dalam melaporkan dan sadar akan kapan batas akhir pelaporan sesuai ketentuan.
4. Ketaatan dalam membayar dan melaporkan tunggakan pajak. misalnya wajib pajak tidak keberatan membayar tunggakan pajak yang merupakan tambahan beban pajak.

#### **2.1.5. Sanksi Perpajakan**

Sanksi Perpajakan ialah sebuah jaminan akan norma atau perundang-undangan perpajakan yang berlaku supaya ditaati oleh wajib pajak. Dapat dikatakan juga sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah atau preventif sehingga wajib pajak tidak melakukan hal yang menyimpang dari peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2016:62).

Menurut norma perpajakan sanksi perpajakan terbagi menjadi tiga jenis yaitu sanksi administrasi, sanksi berupa kenaikan dan sanksi pidana. Sanksi berupa kenaikan biasanya diberitahukan ke wajib pajak melalui Surat Tagihan Pajak (STP) atau surat ketetapan pajak tambahan. Sedangkan sanksi pidana ialah sanksi yang berupa penderitaan atau kesengsaraan, yang mana sanksi pidana ini juga berfungsi sebagai alat benteng hukum terakhir yang dimanfaatkan fiskus supaya wajib pajak taat dan tidak melanggar norma peraturan yang telah ditetapkan.

##### **2.1.5.1. Sanksi Administrasi**

Sanksi Administrasi ialah sanksi berupa bunga, bunga penagihan, ataupun bunga ketetapan, yang mana sanksi ini dibayarkan wajib pajak kepada negara. Sanksi administrasi ini dapat artikan sebagai suatu kerugian yang dibayar ke negara (Mardiasmo, 2016:64).

Sanksi Administrasi terdapat dua macam, yaitu (Harti, 2015:29) :

1. Bunga ialah pinalti aatu sanki administrasi yang disebabkan oleh adanya pelanggaran pajak yang wajib dibayar oleh wajib pajak.
2. Denda ialah pinalti atau sanksi adaministrasi yang terjadi dikarenakan adanya pelanggaran atau kelalaian pelaporan pajak oleh wajib pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT) baik bulanan ataupun tahunan apabila dilaporkan melewati batas pelaporan yang berlaku atau wajib pajak tidak melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) maka akan dikenakan denda sanksi administrasi sebagai berikut :

1. Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan Pajak Penghasilan (PPh) wajib pajak orang pribadi seratus ribu rupiah,
2. Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan Pajak Penghasilan (PPh) wajib pajak badan satu juta rupiah,
3. Surat Pemberitahuan (SPT) masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) lima ratus ribu rupiah,
4. Surat Pemberitahuan (SPT) masa lainnya seratus ribu rupiah..

Untuk wajib pajak yang tidak melakuka pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) ataupun melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tapi tidak dengan lengkap dan benar serta bisa menyebabkan kerugian negara, langkah pertama bukanlah sanksi pidana melainkan dikenakan sanksi administasi yaitu kenaikan 200% dari pajak kurang bayarnya. untuk pajak yang telat dibayar, dikenai bunga keterlambatan sebesar 2% (dua persen) sebulan dari pajak terhutang yang dihitung dari batas pembayaran.

Jangka waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut (Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 2009:20):

1. Pelaporan surat pemberitahuan masa yaitu selambat-lambatnya dua puluh hari sesudah masa pajak tersebut berakhir.
2. Pelaporan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi yaitu selambat-lambatnya tiga bulan setelah periode pajak berakhir atau akhir tahun pajak.
3. Pelaporan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak badan yaitu selambat-lambatnya empat bulan setelah akhir tahun pajak atau periode pajak berakhir.

#### **2.1.5.2. Sanksi Pidana**

Sanksi Pidana ialah penderitaan atau kesengsaraan, suatu benteng hukum atau pilihan akhir aparat pajak yang berfungsi supaya wajib pajak menaati norma-norma yang berlaku (Mardiasmo, 2016:63). Sanksi Pidana ini berhubungan dengan hukuman dipenjara ataupun denda pidana yang diberi oleh hakim (Suandy, 2014:79).

#### **2.1.6. Fasilitas *E-Billing***

Fasilitas *E-Billing* pajak ialah suatu fitur yang diciptakan untuk mencetak kode *billing* pajak dengan *online* agar dapat melakukan pembayaran. (Onlinepajak, 2016). Kode *billing* ialah pengganti Surat Setoran Pajak (SSP). dengan adanya kode

*billing*, pajak bisa dibayar di kantor pos, bank ataupun melalui mesin ATM, *mobile banking* serta *internet banking*. Menurut Direktorat Jendral Pajak, pengertian *E-Billing* ialah cara pembayaran pajak dengan elektronik memakai kode *billing*. Kode *billing* dibuat dengan sistem *billing* atas macam-macam pajak yang ingin dibayar. Kode *billing* berupa jajaran beberapa angka. Sistem *billing* ialah sistem yang digunakan untuk membuat kode *billing* sebagai pengganti surat setoran bukan pajak, surat setoran pengembalian belanja dan surat setoran pajak.

Istilah-Istilah dalam *E-Billing* antara lain (Onlinepajak, 2018):

1. *Billing system* ialah cara membayar pajak menggunakan kode *billing* secara elektronik.
2. *Biller* ialah bagian dari kementerian keuangan yang memiliki tugas dan kuasa untuk memantau sistem *billing* dan membuat kode *billing*.
3. Sistem *billing* ialah suatu sistem yang dikendalikan oleh setiap *biller* dalam sistem manajemen penerimaan negara dengan elektronik.
4. Kode *billing* ialah angka identifikasi yang dibuat dengan sisyem *billing* terhadap suatu jenis pajak yang akan dibaya oleh wajib pajak.
5. Aplikasi *billing* ialah aplikasi bagi wajib pajak untuk membuat kode *billing* yang dijalankan dengan koneksi internet dan berbentuk website. Aplikasi ini sering dikenal dengan istilah aplikasi *billing* DJP. aplikasi ini ialah salah satu divisi sistem *billing* direktorat jenderal pajak.
6. Bank atau kantor pos persepsi ialah agen penerima dan pemberi layanan setoran pendapatan negara dalam sistem penerimaan negara. Yang mana setoran tersebut memakai surat setoran elektronik.

7. *Electronik Data Capture* (EDC) ialah media atau sarana yang diperlukan dalam transaksi melalui *credit card* atau *debit card* yang terkoneksi jaringan *online* dengan sistem ataupun jaringan bank persepsi.
8. NTPN atau Nomor Transaksi Penerimaan Negara ialah nomor yang tercantum dalam bukti penerimaan negara yang berfungsi sebagai pertanda bukti setor atau bayar untuk kas negara, nomor tersebut dibuat oleh bagian pengatur yang diawasi oleh direktorat jenderal perbandahara menteri keuangan.
9. NTB atau Nomor Transaksi Bank ialah angka bukti transaksi pembayaran untuk penerimaan yang dibuat oleh bank persepsi.
10. NTP atau Nomor Transaksi Pos ialah angka dalam bukti transaksi seoran penerimaan negara yang dibuat oleh pos persepsi.
11. BPN atau Bukti Penerimaan Negara ialah arsip yang dibuat oleh bank ataupun kantor pos persepsi mengenai transaksi penyetoran penerimaan negara yang didalamnya tercantum NTPN dan NTB atau NTP sebagai bukti pembayaran yang setara dengan bukti setoran.
12. SSP atau Surat Setoran Pajak ialah bukti setoran atau pembayaran pajak ke negara melalui formulir atau media lainnya yang dilakukan di beberapa tempat pembayaran yang tersedia.
13. SSP PBB atau Surat Setoran Pajak Bumi dan Bangunan ialah surat setoran untuk pembayaran pajak dan bumi bangunan yang dilakukan wajib pajak di bank atau kantor persepsi yang tersedia.



14. SPPT PBB atau Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan ialah surat untuk menyampaikan jumlah pajak bumi dan bangunan yang terhutang yang perlu dibayar wajib pajak, biasanya surat ini dibuat oleh direktorat jenderal pajak.
15. SKP PBB atau Surat Ketetapan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan ialah surat ketetapan pajak yang mana tercantum dalam undang-undang mengenai pajak bumi bangunan yaitu pasal 10 ayat 2 pada undang-undang no.12 tahun 1985 dengan perubahan terakhir yakni undang-undang no.12 tahun 1994. Indikator-indikator fasilitas *E-Billing* antara lain (Martini et al., 2019):
  1. Menyederhanakan dan meringankan prosedur memasukan data,
  2. Meminimalkan dan mencegah terjadinya *human error*,
  3. Mennyederhanakan proses pembayaran,
  4. Membantu wajib pajak mendapatkan cara dalam memantau realisasi serta status pembayaran,
  5. Wajib pajak memiliki kebebasan dalam menyimpan data mereka sendiri.

#### **2.1.7. Fasilitas *E-Filing***

Fasilitas *E-Filing* Pajak ialah sebuah aplikasi untuk melaporkan surat pemberitahuan tahunan melalui koneksi internet (Onlinepajak, 2018). *E-Filing* pajak adalah metode pelaporan pemberitahuan pepanjangan SPT tahunan ataupun surat pemberitahuan lainnya yang dapat dilakukan dengan *real time* dan menggunakan koneksi internet pada *website* DJP *online* yaitu layanan *E-Filing* dapat juga melalui aplikasi yang dibuat oleh penyedia jasa aplikasi atau *Application Server Provider* pajak.

Keuntungan menggunakan *E-Filing* antara lain (Onlinepajak, 2018):

1. Pelaporan pajak secara online dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
2. Irit waktu. Tak memakan waktu wajib pajak untuk pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
3. Bukti lapor dapat diarsip dengan mudah, dan aman sehingga tidak perlu takut hilang.

Indikator fasilitas *E-Filing* antara lain sebagai berikut (Rahayu, 2016).

1. Pengoperasian aplikasi *E-Filing* sederhana.
2. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui aplikasi *E-Filing* mudah.
3. Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang dilaporkan melalui *E-Filing* lebih efektif karena lebih cepat dan tepat.
4. Hemat biaya, tenaga dan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan apabila dilakukan melalui *E-Filing* sehingga lebih ekonomis dan praktis.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Dibawah ini ialah peneitian yang mana pembahasannya kurang lebih sama dengan penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tumuli et al., 2016) yang berjudul “Analisis Penerapan E-SPT dan E-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manadi)”. Penelitian ini memakai metode deskriptif. Metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah penerapan E-SPT dan *E-Filing* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nawangasasi et al., 2017) berjudul “Analisis Pelaporan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. Metode penelitian ini adalah analisis, deskriptif, komparatif dan verifikatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Populasi Penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bandung Kanwil DJP Jawa Barat I. Variabel yang teradapat pada penelitian ini adalah adalah *E-Filing* dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini adalah penerapan *E-Filing* tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lado & Budiantara, 2018) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY)”. Desain penelitian dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY. Sampel yang di ambil sebanyak 59 responden. Sumberdata penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner yang disebarakan. Variabel yang teradapat pada penelitian ini adalah *E-Filing*, pemahaman internet dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini adalah *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi pemahaman internet

tidak memoderasi penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak pegawai negeri sipil.

Penelitian yang dilakukan oleh (Efriyenti, 2018) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Batam Utara”. Penelitian ini bersumber dari data primer yang berupa angket. Populasi penelitain ini ialah sebanyak 218.458 wajib pajak. Jumlah sampel responden penelitian ini sebanyak 99 yang diambil degan cara random sampling. Penelitian ini menggunakan variabel moderasi yaitu pemahan internet, variabel dependen penelitian ini ialah kepatuhan wajib pajak dan variabel independennya ialah sistem *E-Filing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP ) Pratama Batam Utara serta pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi juga memperkuat pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan et al., 2018) yang berjudul “Dampak Penggunaan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi”. Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Responden penelitian berupa wajib pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP): Pratama Surakarta, Pratama Klanten, Pratama Sukoharjo, Pratama Boyolali, Pratama Karanganyar. Variabel yang teradapat pada penelitian ini adalah *E-Filing*, peran perilaku wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini adalah *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan

peran perilaku wajib pajak juga berpengaruh sebagai variabel mediasi antara *E-Filing* dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviani et al., 2019) yang berjudul “*The Electronic Systems And Tax Payer Compliance*”. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang diisi oleh 105 responden. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah *the electronic systems* yang terdiri dari *E-Billing*, *E-Filing* dan *Tax Payer Compliance* atau kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini adalah *E-Billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan *E-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Arifin & Syafii, 2019) yang berjudul “Penerapan *E-Filing*, *E-Billing* dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia”. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui kuesioner yang diisi oleh 100 responden. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah *E-Filing*, *E-Billing*, pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil Penelitian ini adalah baik *E-Filing*, *E-Billing* maupun pemeriksaan pajak, ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan.

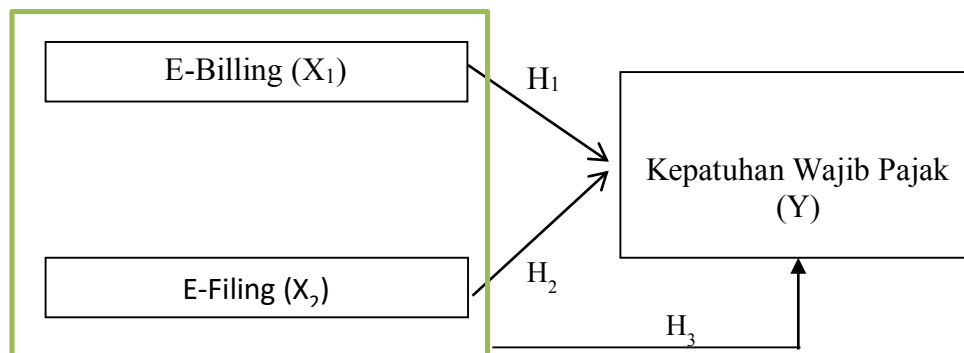
Penelitian yang dilakukan oleh (Kusumayanthi & Suprasto, 2019) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative* dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer melalui kuesioner yang diisi oleh 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah *E-Filing*, sosialisasi perpajakan, kinerja *account representative*, sanksi pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini adalah *E-Filing* dan kinerja *account representative* serta sanksi perpajakan masing-masing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Solichah et al., 2019) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan data primer melalui kuesioner yang diisi oleh 178 responden. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah *E-Filing*, tingkat pemahaman pajak, sanksi pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini adalah *E-Filing*, tingkat pemahaman pajak dan sanksi pajak masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pada penelitian ini ialah pengaruh fasilitas *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini sejumlah tiga variabel yakni dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan ialah *E-Billing* (X1) dan *E-Filing* (X2). Sedangkan variabel terikat yang digunakan ialah kepatuhan wajib pajak (Y).



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

#### 2.4. Hipotesis

Berikut ini beberapa hipotesis penelitian ini, diantaranya :

H1 : *E-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

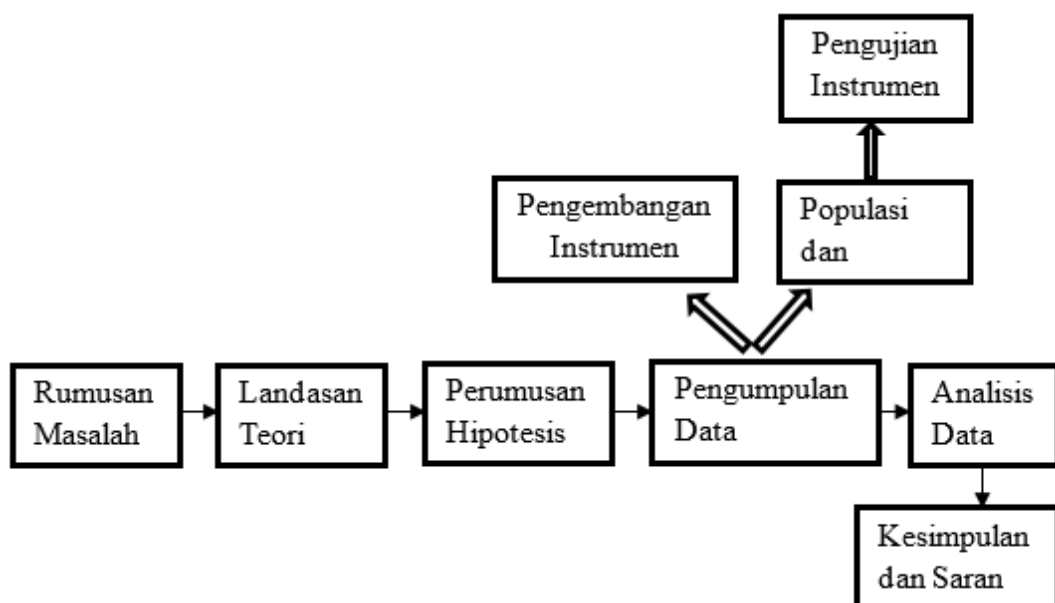
H3: *E-Billing* dan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Menurut (Nazir, 2014:70) penelitian ialah sebuah prosedur yang dilakukan dalam waktu yang lama untuk mencari sesuatu secara sistematis dengan menggunakan aturan-aturan yang berlaku dan metode ilmiah. Metode penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015:14) metode penelitian kuantitatif ialah desain untuk meneliti suatu sampel, metode pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan acak (*random*), data diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian, data yang dianalisis merupakan data statistik untuk mengevaluasi hipotesis yang telah dibuat. Berikut ini merupakan ilustrasi desain penelitian ini.



**Gambar 3.1** Desain Penelitian



### 3.2. Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2015:61) variabel penelitian ialah sebuah simbol, nilai ataupun sifat mengenai seseorang, suatu objek atau aksi yang memiliki ragam tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti serta ditentukan kesimpulannya.

Jenis-jenis variabel yang terdapat dalam penelitian diantaranya :

#### 3.2.1. Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2015:61) variabel dependen atau biasanya dikenal dengan variabel output, konsekuen, kriteria. Secara umum juga dikenal sebagai variabel terikat. Variabel dependen ialah variabel akibat dari adanya variabel independen atau dapat dikatakan juga variabel yang terpengaruh.

Variabel dependen penelitian ini ialah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan. Berikut ini gambaran variabel dependen dan indikatornya.

**Tabel 3.1** Variabel Dependen dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ketaatan dalam melaporkan surat pemberitahuan misalnya dengan tidak melewati batas ketentuan dalam melakukan pembayaran pajak, tersedianya tempat membayar pajak sehingga pembayaran dapat dilakukan dengan mudah.</li> <li>2 Ketaatan memperhitungkan. menghitung serta membayar pajak yang terhutang misalnya menghitung pajak dengan akurat, sanksi yang diterapkan tegas, serta petugas pajak melakukan pemeriksaan pajak.</li> </ol>	Likert

**Tabel 3.1** Lanjutan

	<p>3 Ketaatan melakukan pelaporan serta menyadari batas ketentuan pelaporan pajak.</p> <p>4 Ketaatan membayar dan melaporkan tunggakan pajak misalnya kerelaan membayar tunggakan pajak yang mana merupakan beban pajak tambahan.</p> <p><b>Sumber Indikator Kepatuhan Wajib Pajak :</b> (Rahayu, 2016)</p>	
--	---	--

### 3.2.2. Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2015:61) variabel independen umumnya dikenal dengan variabel *antecedent*, *stimulus* atau *predictor*. Selain itu, variabel independen ini juga biasanya disebut variabel bebas. Variabel independen ialah variabel sebab berubahannya atau munculnya variabel terikat serta merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen penelitian ini adalah *E-Billing* dan *E-Filing*. Berikut ini gambaran variabel independen dan indikatornya.

**Tabel 3.2** Variabel Independen dan Indikatornya

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<i>E-Billing</i>	<p>1 Prosedu pengisian data sederhana dan mudah</p> <p>2 Meminimalkan dan mencegah terjadinya <i>human error</i>,</p> <p>3 Cara melakukan pembayaran menjadi mudah,</p> <p>4 Wajib pajak mempunyai akses dalam memantau realisasi dan status pembayaran,</p> <p>5 Wajib pajak memiliki kebebasan untuk merekam datanya sendiri</p> <p><b>Sumber Indikator <i>E-Billing</i> Pajak :</b> (Martini et al., 2019)</p>	Likert

Tabel 3.2 Lanjutan

<i>E-Filing</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Aplikasi <i>E-Filing</i> mudah dioperasikan.</li> <li>2 Dengan <i>E-Filing</i> pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan menjadi mudah.</li> <li>3 Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan melalui <i>E-Filing</i> lebih efektif sehingga lebih cepat serta lebih tepat.</li> <li>4 Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan menggunakan <i>E-Filing</i> dapat lebih Hemat biaya, tenaga dan waktu sehingga lebih praktis dan ekonomis.</li> </ol> <p><b>Sumber Indikator <i>E-Filing</i> Pajak :</b> (Rahayu, 2016)</p>	Likert
-----------------	--	--------

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015:115) populasi ialah suatu bagian generalisasi yang meliputi berbagai objek atau subjek yang memiliki ciri-ciri dan kualitas tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan ditetapkan kesimpulan. Populasi pada penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan yang melaporkan pajaknya melalui *E-Filing* yaitu berjumlah 43.763.

#### 3.3.2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2015:118) sampel ialah suatu komponen dari karakteristik dan total populasi. Sampel yang ditentukan, datanya wajib bisa mewakili populasi yang ada. Total sampel yang akan diambil dapat diperhitungkan dengan rumus slovin (Kuswanto, 2012:14) yaitu:

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2) + 1}$$

### Rumus 3.1 Sampel

Keterangan:

n = total sampel

N = total populasi

d = *level* signifikan yang diinginkan (pada penelitian ini ditetapkan d = 0.1 sehingga  $d^2 = 0,01$ )

Maka dengan menggunakan rumus 3.1, berikut ini perhitungan total sampel penelitian ini:

$$n = \frac{43.763}{(43.763 \times 0,01) + 1}$$

$$n = \frac{43.763}{437,63 + 1}$$

$$n = \frac{43.763}{438,63}$$

n = 99,77 dibulatkan menjadi 100 responden yang akan mewakili populasi.

Responden yang akan mewakili populasi pada penelitian ini diwajibkan memiliki syarat berupa masih merupakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Batam Setalan dan aktif membayar dan melaporkan pajaknya.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer atau sumber data penelitian yang didapatkan langsung dari sumber aslinya. Sumber data penelitian didapatkan dari wajib pajak orang pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan memberi

beberapa pernyataan dan pertanyaan yang tertulis kepada responden dengan tujuan mendapat jawaban dari responden, jawaban kuesioner ditakar menggunakan skala likert(Sugiyono, 2015:199). Menurut (Sugiyono, 2015:134) Skala likert bermanfaat untuk Skala likert digunakan untuk menaksirkan pendapat, persepsi, sikap beberapa orang atau seseorang mengenai kejadian sosial.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah sampling insidental. Menurut (Sugiyono, 2015:124) metode insidental ialah cara menentukan sampel dengan melakukan beberapa pertimbangan, dengan ketidaksengajaan, siapa saja dengan tidak sengaja ketemu peneliti yang sesuai dengan kriteria sampel, serta cocok sebagai sumber data yang diperlukan.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1. Analisis Deskriptif**

Menurut (Sugiyono, 2015:207) statistik deskriptif ialah salah satu macam statistic yang berfungsi menganalisis dengan menggambarkan, menceritakan atau menjelaskan data yang diperoleh seadanya dengan tidak ada tujuan untuk menarik kesimpulan untuk umum. Pada statistik deskriptif, umumnya akan menampilkan berbagai cara penyampaian data menggunakan tabel distribusi frekuensi ataupun tabel biasa, diagram lingkaran, grafik batang atau garis, piktogram, keterangan kelompok dengan mean, median, modus, simpangan baku serta variasi melalui rentang. Menurut (Priyatno, 2016:29) analisis statistik deskriptif berfungsi dalam

menjelaskan mengenai rangkuman data yang diteliti meliputi rata-rata., minimum,, maksimum, standar deviasi dan lain sebagainya.

### 3.6.2. Uji Kualitas Data

#### 3.6.2.1. Uji Validitas Data

Menurut (Ghozali, 2013:52) validitas berfungsi uantuk menilai valid atau benar tidaknya sebuah angket. *Item* pernyataan valid atau tidaknya dapat dilihat dari dukungan ataupun hubungan terhadap skor total, penilaian dilihat dengan menghubungkan skor item dengan skor total. Pada penelitian ini, item pernyataab pada angket diuji untuk mengetahui valid atau tidaknya yaitu dengan memperhatikan nilai koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Angka nilai keofisien korelasi *Pearson Product Moment* bisa didapatkan melalui rumus berikut ini (Wibowo, 2012:35):

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

**Rumus 3.2** Uji Validitas Data

Keterangan:

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi

$i$  = Skor *item*

$x$  = Skor total dari  $x$

$n$  = total banyaknya subjek

Hasil pengujian akan diukur dengan uji dua sisi pada tingkat signifikan 0.05 (secara umum program SPSS menggunakan angka ini). Ciri-ciri yang menunjukkan ditolak atau diterimanya serta valid atau tidaknya data tersebut, apabila (Wibowo, 2012:37):

1. R hitung lebih besar sama dengan r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) jadi item pernyataan dikatakan memiliki korelasi signifikan terhadap skor total. Sehingga item pernyataan tersebut dikatakan valid.
2. R hitung lebih kecil dari pada r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) jadi item pernyataan dikatakan tidak memiliki korelasi signifikan terhadap skor total. Sehingga item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.6.2.2. Uji Reliabilitas Data

Menurut (Ghozali, 2013:47) Reliabilitas ialah sebuah media yang berfungsi untuk menilai sebuah angket yang merupakan indikator dari konstruk atau variabel. Artinya adalah apabila alat ukur itu diukur kembali, hasil pengukuran tersebut akan tetap konsisten. Cara uji reliabilitas yang umumnya dipakai dalam uji instrumen pengumpulan data yakni uji *cronbach's alpha*. Dalam memperoleh nilai reliabilitas melalui uji *cronbach's alpha* maka rumus yang digunakan yakni (Wibowo, 2012:52) :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.3 Uji Reliabilitas Data}$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Total pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian dalam pertanyaan

$\sigma_1^2$  = Varian total

Untuk mengetahui reliabilitas atau tidak pada tiap variabel, dapat diukur reliabilitas dengan uji statistik *CronbachAlpha*, hasil pengujian sebagai berikut (Wibowo, 2012:53):

1. Apabila angka *CronbachAlpha*  $> 0,60$  Sehingga dapat dikatakan reliabel.
2. Jika nilai *CronbachAlpha*  $< 0,60$ , maka tidak dapat dikatakan reliabel.

### **3.6.3. Uji Asumsi Klasik**

Suatu ketentuan uji korelasi dan regresi ialah data wajib lengkap memiliki prinsip BLUE (*Best, Linear, Unbiased, Estimator*). Jenis regresi yang didapatkan dari kuadrat paling rendah yang umum atau *ordinary least square* yaitu suatu jenis regresi yang bisa menghasilkan angka perkiraan linear terbaik. Sehingga agar mendapatkan BLUE diperlukan beberapa syarat minimal yang harus dimiliki data, beberapa syarat itu diketahui dengan sebutan uji asumsi klasik (Wibowo, 2012:87).

#### **3.6.3.1. Uji Normalitas**

Menurut (Ghozali, 2013:163) uji normalitas dapat dilihat dengan hasil grafik histogram ataupun grafik normal p plot dapat diperhatikan apabila titik data memencar didekat garis diagonal serta searah dengan grafik histogram atau garis diagonalnya maka menyatakan data tersebut merupakan data normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Normalitas data ialah suatu ketentuan utama yang wajib ada pada analisis parametrik. Data yang normal dianggap bisa mewakili populasi sehingga kenormalan data sangat penting. Apabila memakai uji Kolmogorov-smirnov, maka data dinyatakan normal jika nilai Kolmogorov-smirnov  $Z$  lebih kecil dari pada  $Z$  tabel ataupun dapat memakai nilai *probability* signifikan (*2 tailed*) lebih besar dari  $\alpha$  dan signifikan lebih besar dari 0,05.



Uji statistic yang dapat mneguji normalitas residual ialah uji statistik non paramerik, Pedoman pengambilan keputusan (Wibowo, 2012:62):

1. Data dinyatakan tidak normal apabila nilai probabilitas lebih kecil daripada 0,05.
2. Data dinyatakan normal apabila nilai probabilitas lebih besar daripada 0.05.

### **3.6.3.2. Uji Multikolinearitas**

Menurut (Ghozali, 2013:105) multikolinearitas dilakukan untuk membuktikan ada atau tidaknya korelasi antarvariabel yang ditemukan dalam model regresi. Menurut (Priyatno, 2016:116) uji multikolinearitas berfungsi untuk menguji apakah ada korelasi yang tinggi antarvariabel bebas pada model regresi.

Tanda-tanda multikolinearitas bisa dilihat dari sebuah pengujian yang bis menguji serta membaca ada atau tidaknya gejala multikolinearitas pada suatu persamaan yang telah ditentukan. Terdapat beberapa macam untuk mengetahui gejala multikolinearitas salah satunya ialah memperhatikan alat uji yang dikenal dengan istilah *Variance Inflation Factor* (VIF). Langkah-langkahnya ialag memoerhatikan nilai setiap variabel independen terhadap variabel lainnya. Panduan menguji adakah korelasi satu variabel independen terhadap variabel independen lainnya dengan melihat angka VIF.

Untuk Melihat apakah variabel independen terjadi masalah multikolinearitas atau tidak, dapat diuji dengan hasil kolerasi sebagai berikut (Ghozali, 2013:106):

1. Apabila nilai VIF lebih tinggi daripada 10 dan nilai *tolerance* lebih rendah daripada 0,10 artinya memiliki masalah multikolinearitas.

2. Apabila nilai VIF lebih kecil daripada 10 dan nilai *tolerance* lebih besar daripada 0,10 maka tidak memiliki gejala multikolinearitas.

### **3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Ghozali, 2013:139) heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk mendeteksi adakah perbedaan *variance* dari residual satu dari residual satu observasi ke observasi lainnya dalam suatu model regresi. Apabila tidak ada gejala terjadinya heteroskedastisitas, maka regresi tersebut dapat dikatakan baik. Menurut (Priyatno, 2016:117) terdapat berbagai cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas diantaranya uji park, uji korelasi spearman, uji gleyser serta dengan memperhatikan titik-titik pada *scatterplot*.

Penelitian ini menggunakan *scatterplot*. Sebuah model dinyatakan mempunyai gejala heteroskedastisitas apabila titik-titik pada grafik *scatterplot* menyerupai suatu pola atau bentuk tertentu yang tersusun misalnya melebar dan menyempit ataupun bergelombang. Apabila titik-titik tersebut tidak membentuk suatu pola yang beraturan dan jelas atau menyebar serta berada dibawah ataupun diatas angka 0 pada sumbu Y, dapat disimpulkan tidak ada masalah heteroskedastisitas.

### **3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut (Wibowo, 2012:108) regresi ialah cara untuk membuat suatu persamaan, kemudian dari persamaan itu akan diperkirakan nilai untuk kedepannya sebagai sebuah prediksi. Menurut (Wibowo, 2012:126) regresi linear berganda ialah sebuah macam korelasi linear antara beberapa variabel bebas dengan variabel terikat. Pada penelitian ini, variabel bebas ialah variabel penjelas yang banyaknya

lebih dari satu, yang mana variabel ini yang akan dianalisa sebagai variabel yang mempunyai hubungan dengan , pengaruh, sebab-akibat dan terhadap variabel terikat.

Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan dibawah ini (Wibowo, 2012:127):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad \text{Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda}$$

Penjelasan :

Y = Variabel terikat

X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> = Variabel bebas

A = Konstanta (jika angka x senilai 0, jadi Y akan senilai konstanta atau a)

b<sub>1</sub>b<sub>2</sub> = Koefisien regresi (nilai penambahan atau pengurangan)

### 3.6.5. Uji Hipotesis

Menurut (Priyatno, 2016:9), hipotesis ialah kesimpulan temporer mengenai rumusan masalah yang belum pasti atau belum terbukti benar. Hipotesis biasanya tidak berupa pertanyaan melainkan kalimat pernyataan. Pada penelitian yang memakai sampel, maka kata signifikan digunakan dalam menyusun hipotesis. Hipotesis terdiri dari hipotesis nol dan hipotesis kerja dengan penjelasan dibawah ini:

1. Hipotesis nol atau hipotesis nihil (H<sub>0</sub>) ialah jawaban sementara yang menerangkan tidak ada hubungan antarvariabel.
2. Hipotesis kerja atau hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) ialah jawaban sementara yang mengemukakan bahwa ada hubungan antarvariabel.

Uji hipotesis ialah uji yang dilakukan untuk mendeteksi kesimpulan pada sampel apakah dapat digeneralisasikan untuk populasi.

#### **3.6.5.1. Uji Signifikan Individu (Uji T)**

Uji signifikan individu memiliki tujuan untuk mengetahui Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh signifikansi setiap variabel independen kepada variabel dependen yang dirumuskan dalam sebuah bentuk. Menurut (Chandrarini, 2018:116), Uji t menggunakan hipotesis, yaitu:

Ho : Variabel-variabel Independen yaitu *E-Billing* dan *E-Filing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Ha : variabel-variabel Independen yakni *E-Billing* dan *E-Filing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Dasar pengambilan keputusan Menurut (Chandrarini, 2018:116) adalah dengan memperhatikan nilai probabilitas yakni:

1. Jika nilai probabilitas signifikansi lebih kecil daripada 0,05, maka Ho ditolak kemudian Ha diterima.
2. Jika nilai probabilitas signifikansi lebih besar daripada 0,05 maka Ho diterima serta Ha ditolak.

#### **3.6.5.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap satu variabel dependen Menurut (Chandrarini, 2018:116), Uji F menggunakan hipotesis yaitu:

Ho: Variabel-variabel Independen yaitu *E-Billing* dan *E-Filing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Ha: Variabel-variabel Independen yaitu *E-Billing* dan *E-Filing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Dasar pengambilan keputusan Menurut (Chandrarini, 2018:116) adalah dengan memperhatikan nilai probabilitasnya sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas signifikansi lebih rendah daripada 0,05 maka Ho ditolak kemudian Ha diterima.
2. Jika nilai probabilitas signifikansi lebih tinggi daripada 0,05 maka Ho diterima serta Ha ditolak.

### **3.6.6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut (Chandrarini, 2018:141) koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan porsi variansi variabel terikat yang sanggup menerangkan variasi variabel bebas. Nilai koefisien determinasi biasanya berada diantara angka 0 sampai dengan 1 (Ghozali, 2013:97). Apabila koefisien determinasi nilainya sebesar 0 maka dinyatakan bahwa persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tidak ada atau dengan kata lain variasi variabel bebas tidak sama sekali tidak menerangkan variasi variabel terikat. Sebaliknya, apabila koefisien determinasi bernilai 1 maka persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sangat sempurna atau dapat dikatakan bahwa variasi variabel bebas menerangkan 100% variasi variabel terikat.

### **3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.7.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan yang bertempat di Adhya Building Tower Blok A 1, Komp. Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

#### **3.7.2. Jadwal Penelitian**

Pada minggu ketiga bulan September tahun 2020 penulis melakukan identifikasi masalah penelitian ini. Penulis melakukan pengajuan judul, pengumpulan materi dan tinjauan pustaka penelitian ini pada minggu keempat bulan September 2020 sampai dengan minggu keempat bulan Oktober 2020. Pada minggu ketiga dan keempat bulan Oktober 2020, penulis juga menentukan indikator dan menyusun kuesioner yang akan dibagikan ke responden. Responden menyebarkan kuesioner kepada responden dalam jangka waktu dua minggu, yaitu di pekan pertama serta pekan kedua bulan November 2020. Data kuesioner yang terkumpul akan penulis olah selama kurang lebih tiga minggu yaitu terhitung mulai dari minggu ketiga bulan November 2020 sampai dengan minggu pertama bulan Desember 2020. Setelah data diolah, penulis akan melakukan pembahasan dan analisis penelitian ini selama kurang lebih satu bulan yaitu terhitung mulai dari pekan kedua bulan Desember 2020 sampai dengan pekan pertama bulan Januari 2021. Kesimpulann beserta saran peneilitian ini akan penulis susun dalam minggu kedua dan ketiga bulan Januari 2021.

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih empat bulan lamanya yang dimulai pada bulan September 2020 sampai dengan bulan Januari 2021. Susunan jadwal penelitian ini yakni sebagai berikut:

**Tabel 3.3** Jadwal Penelitian

Keterangan	Sept 2020		Okt 2020				Nov 2020				Des 2020				Jan 2021			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Identifikasi Masalah	■																	
Pengajuan Judul, pengumpulan materi dan Tinjauan Pustaka		■	■	■	■	■												
Menentukan Indikator Penelitian dan Penyusunan Kuesioner					■	■												
Penyebaran Kuesioner							■	■										
Pengolahan Data Kuesioner									■	■	■							
Analisis beserta Pembahasan												■	■	■	■			
Kesimpulan beserta Saran																	■	■

Sumber : Penelitian (2020)