



**PENGARUH *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN**
(Studi Kasus Pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

SUGIANTO
1715100061

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2022**



FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SUGIANTO
NPM : 171510001
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT
TAHUNAN (STUDI KASUS PADA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SUMATERA UTARA)

KETUA PROGRAM STUDI

(Dr. Oktarini Khamilah Siregar, SE., MSi)



MEDAN, JANUARI 2022
DEKAN
(Dr. Onny Medaline, SH., MKn)

PEMBIMBING I

(Dr. Renny Maisarah, SE., Msi., Ak., CA)

PEMBIMBING II

(Junawan, SE., MSi)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

PERSetujuan UJIAN

NAMA : SUGIANTO
NPM : 1715100061
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT
TAHUNAN (STUDI KASUS PADA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SUMATERA UTARA)

MEDAN, 1 JANUARI 2022



(Dr. Oktarini Khamilah Siregar, SE., MSi)

ANGGOTA II

(Junawan, SE., MSi)

ANGGOTA I

(Mika Debora Br. Barus, S.Pd., M.Si)

ANGGOTA III

(Aulia, SE., MM)

ANGGOTA IV

(Doni Erizah, SS., MS)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SUGIANTO
Npm : 1715100061
Fakultas/Program Studi : SOSIAL SAINS /AKUNTANSI
Judul Skripsi : PENGARUH *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT
TAHUNAN (STUDI KASUS PADA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SUMATERA UTARA)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat);
2. Memberikan izin bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsi saya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensinya apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, 19 Januari 2022



NPM: 1715100061

Free Title by
11/02/2022



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SUGIANTO
NPM : 171510001
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT
TAHUNAN (STUDI KASUS PADA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SUMATERA UTARA)

KETUA PROGRAM STUDI

(Dr. Oktarini Khamilah Siregar, SE., MSi)

PEMBIMBING I

(Dr. Renny Maisarah, SE., Msi., Ak., CA)

MEDAN, JANUARI 2022
DEKAN

(Dr. Onny Medaline, SH., MKn)

PEMBIMBING II

(Junawan, SE., MSi)



Agus Irid
P. I.
4/02-2022.

**PENGARUH *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN**
(Studi Kasus Pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

SUGIANTO
1715100061

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2022**

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 22 Februari 2022
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUGIANTO
 Tempat/Tgl. Lahir : Tandam Hilir II / 07 Desember 1998
 Nama Orang Tua : LAMINO
 N. P. M : 1715100061
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Akuntansi
 No. HP : 082299710403
 Alamat : Dusun Bentengan Desa Tandam Hilir II Kecamatan
 Hampanan Perak Kabupaten Deli Serdang

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul **penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan**, Selanjutnya saya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- Tidak akan menuntun ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
- Telah tercap keterangan bebas pustaka
- Tertampir surat keterangan bebas laboratorium
- Tertampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar, dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- Tertampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkrip sebanyak 1 lembar.
- Tertampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk pengujian (b) dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangi dan ditandatangani oleh pembimbing, prodi dan dekan
- Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
- Tertampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
- Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga : L

Diketahui/Disetujui oleh :



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



Hormat saya



SUGIANTO
 1715100061

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fakultas Ekonomi UNPAB, Jl. Jend. Gatot Subroto Km, 4,5 Medan Fax: 061-8458077 PO. BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI
 PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
 PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

(TERAKREDITASI)
 (TERAKREDITASI)
 (TERAKREDITASI)
 (TERAKREDITASI)
 (TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : SUGIANTO
 Tempat/Tgl. Lahir : TANDAM HILIR / 07 Desember 1998
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715100061
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 125 SKS, IPK 3.50
 Nomor Hp : 082299710403

Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut

No.	Judul
1.	penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan

Catatan : Disetujui Dosen Jika Ada Perubahan Judul

*Cari Yang Tidak Perlu



Rektor I,

(Cahyo Pramono, S.E., M.M., I)

Medan, 07 Januari 2021

Pemohon,

(Sugianto)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing I

 (Dr. Onny Medalhe, S.H., M.Kn.)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing I

 (Dr. Renny Maisyarah, S.E., M.Si., Ak., CA)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Ka. Prodi Akuntansi

 (Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA.)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing II

 (Junawan, SE., M.Si.)



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA
Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SUGIANTO
NPM : 1715100061
Program Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Dr Renny Maisyarah, SE., M.Si, Ak.CA
Judul Skripsi : penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
15 Maret 2021	ACC Sempro	Disetujui	
22 September 2021	Acc Sidang	Disetujui	
23 Februari 2022	Acc Jilid	Disetujui	

Medan, 07 April 2022
Dosen Pembimbing,



Dr Renny Maisyarah, SE., M.Si, Ak.CA



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SUGIANTO
NPM : 1715100061
Program Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Junawan, SE., M.Si
Judul Skripsi : penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
15 Maret 2021	ACC Sempro	Disetujui	
22 September 2021	Acc Sidang	Disetujui	
23 Februari 2022	Acc Jllid	Disetujui	

Medan, 07 April 2022
Dosen Pembimbing,



Junawan, SE., M.Si

Plagiarism Detector v. 1921 - Originality Report 11/13/2021 8:22:48 AM

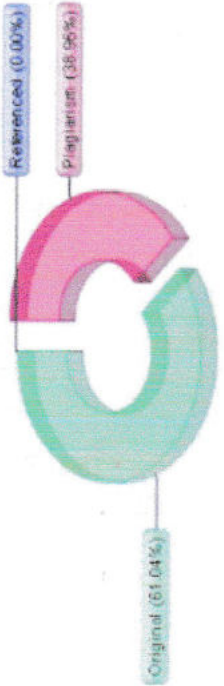
Analyzed document: SUGIANTO_1715100061_AKUNTANSI.docx Licensed to Universitas Pembangunan Panca Budi_License03

- Comparison Preset: Rewrite
- Detected language: Id
- Check type: Internet Check



Detailed document body analysis:

Relation chart



Distribution graph:



Top sources of plagiarism: 44

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa saurat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagi pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------



Nomor : 9671 / 17 / R / 2021

Lamp : -

H a l : **Permohonan Riset/Penelitian/Observasi**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Pimpinan/Kepala Kanwil DJP Sumut 1

Di_

Jl .Suka Mulia No.17a,Aur,Kec.Medan Maimun,Kota Medan,Sumatera Utara 20151

Dengan hormat,

Sehubungan dengan permohonan mahasiswa Fakultas Sosial Sains untuk Penyusunan Skripsi/Tesis oleh :

N a m a : **Sugianto**
N.P.M : 1715100061
Fakultas : Sosial Sains
Jurusan/Program Studi : Akuntansi
No. Handphone : 082299710403
Judul Skripsi : **Pengaruh E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan**

Bersama ini Kami sampaikan permohonan untuk melaksanakan riset di **Kanwil DJP Sumut 1** sebagai bahan untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan Skripsi/Tesis mahasiswa tersebut diatas.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas persetujuan dan kerjasama yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terimakasih

Medan, 06 September 2021

An/Rektor,



Cahyo Pramono, SE., MM.

Bidang Akademik, Kemahasiswaan & Alumni

Cc. File



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend.Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : admin_fe@unpab.pancabudi.org

http://www.pancabudi.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing : Junawan, SE., M.Si
Nama Mahasiswa : Sugianto
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 2017/1715100125
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : PENGARUH E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN (STUDI KASUS PADA
DIREKTORAT JENDRAL PAJAK SUMATERA UTARA)

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
00/08/2021	Rahmi Paki kejepe	↓	
	Rahli Dapin Jusula	↓	
22/09/2021	Aee Sedy Muzi Hon	↓	

Medan, 22 September 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :

Ka. Prodi



Dr. Rahmi H. Purba, SE., M.Si., Ak., CA.

Dosen Pembimbing II

Junawan, SE., M.Si



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : admin_fe@unpab.pancabudi.org

http://www.pancabudi.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing : Junawan SE, MSi
Nama Mahasiswa : SUGIANTO
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 2017/1715100061
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : PENERAPAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN
(Studi Kasus Pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara)

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
28/03/2021	Judul Paper - Judul. Penulis Paper Proposal - Cari Jurnal Jurnal Tebel	A L L	
12/03/2021	pe e Engus	A	

Medan, 15 MARET 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :

Ka. Prodi



Dr Rahima br. Purba, SE.,M.Si., Ak.,CA.

Dosen Pembimbing II

Junawan SE.,M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : SUGIANTO
Tempat / Tanggal Lahir : Tandam Hilir Ii / 07-12-1998
NPM : 1715100061
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Akuntansi
Alamat : DUSUN BENTENGAN

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 07 April 2022

Yang membuat pernyataan



SUGIANTO



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 999/PERP/BP/2021

Kepala Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan atas nama saudara/i:

Nama : SUGIANTO
N.P.M. : 1715100061
Tingkat/Semester : Akhir
Fakultas : SOSIAL SAINS
Jurusan/Prodi : Akuntansi

Bahwasannya terhitung sejak tanggal 01 Desember 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 01 Desember 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan



Rahmad Budi Utomo, ST., M.Kom

No. Dokumen : FM-PERPUS-06-01
Revisi : 01
Tgl. Efektif : 04 Juni 2015

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh: (1) Kualitas sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan, (2) Persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan, (3) Keamanan dan Kerahasiaan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. Penelitian ini menggunakan sampel dari wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan di Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama untuk elemen yang loyal (anggota) dari populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini, yaitu kualitas sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan, dan persepsi kemudahan wajib pajak atas penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan. Di sisi lain, keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan. Sedangkan secara bersama-sama kualitas sistem e-filing, persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi dan keamanan dan kerahasiaan sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Kata Kunci: Kualitas Sitem *E-Filling*, Persepsi Kemudahan Wajib Pajak, Keamanan dan Kerahasiaan Sitem *E-Filling* dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan.

ABSTRACT

This study aims to obtain empirical evidence regarding the effect of: (1) the quality of the e-filing system on the compliance of individual taxpayers in submitting annual tax returns, (2) the perception of the convenience of individual taxpayers on the implementation of e-filing on the compliance of individual taxpayers in submission of Annual SPT, (3) Security and Confidentiality of the e-filing system against individual taxpayer compliance in the submission of Annual SPT. This study uses a sample of individual taxpayers who use e-filing to submit Annual Tax Returns at the Directorate General of Taxes of North Sumatra. The sampling technique used in this study is Probability Sampling. Probability sampling is a sampling technique that provides equal opportunities for loyal elements (members) of the population to be selected as sample members. The data analysis used in this research is multiple linear regression. The results of this study, namely the quality of the e-filing system has a significant effect on the compliance of individual taxpayers in submitting the Annual SPT, and the perception of the convenience of taxpayers on the implementation of e-filing has a significant effect on the compliance of individual taxpayers in submitting the Annual SPT. On the other hand, the security and confidentiality of the e-filing system does not affect the compliance of individual taxpayers in submitting their Annual SPT. Meanwhile, together, the quality of the e-filing system, the perceived convenience of individual taxpayers and the security and confidentiality of the e-filing system have a significant effect on the compliance of individual taxpayers in submitting the Annual SPT.

Keywords: *Quality of E-Filing System, Perception of Ease of Taxpayers, Security and Confidentiality of E-Filing System and Compliance of Individual Taxpayers in Submitting Annual SPT.*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanna Waa Ta'ala karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus Pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara)”**.

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE, MM selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, SH., MKn selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Ibu Dr. Oktarini Khamilah Siregar, SE., MSi selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Dr. Renny Maisarah, SE., MSi., Ak., CA selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.

5. Bapak Junawan, SE., MSi selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang sudah banyak memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi.
6. Seluruh dosen dan pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
7. Terkhusus kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu yang telah memberikan semangat, do'a dan kasih sayang kepada penulis.
8. Teman dan sahabat penulis yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, Januari 2022

Sugianto
NPM: 1715100061

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Keaslian Penelitian	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Penulisan Sebelumnya	48
2.3 Kerangka Konseptual	49
2.4 Hipotesis	52
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	53
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	53
3.3 Jenis dan Sumber Data	54
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	56
3.4.1 Variabel Penelitian	457
3.4.2 Definisi Operasional.....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.6 Teknik Analisis Data	59
BAB VI : METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.2 Karakteristik Responden	70
4.1.3 Uji Kualitas Data	72
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	75
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda	79

4.1.6 Uji Hipotesis.....	80
4.1.7 Koefesien Determinasi	83
4.2 Pembahasan	84
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	91
5.1 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96
BIODATA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Presentase Wajib Pajak Tahun 2017-2020.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	48
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X2	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X3.....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.10 <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
Tabel 4.14 Hasil Uji-T.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji-F.....	82
Tabel 4.16 Koefesien Determinasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Sistem Informasi.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	51
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	75
Gambar 4.2 Grafik P-Plot.....	75
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatter Plot</i>	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini pemerintah dituntut harus cepat berbenah diri dalam meningkatkan sistem informasi guna menunjang dan meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem yang baik dan informasi yang cepat adalah hal yang penting ini dikarenakan teknologi yang semakin pesat dan sarana yang mendukung terciptanya informasi yang cepat lewat media dan sistem komputerisasi saat ini.

Informasi saat ini merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap organisasi seperti halnya manusia membutuhkan darah untuk hidupnya. Informasi bagi organisasi bagaikan darah untuk hidupnya (*information like blood in the body*) yang memungkinkannya untuk terus hidup. Maka dari itu perlunya pengelolaan sistem informasi dalam setiap instansi atau organisasi pemerintahan saat ini dalam mengelola setiap informasi agar setiap informasi dapat dengan mudah didapatkan oleh publik dan dapat memudahkan proses pengambilan keputusan setiap problem yang dihadapi oleh organisasi pemerintahan.

Era saat ini ialah era digital dapat merubah secara signifikan mekanisme pekerjaan yang klasik menuju kearah yang lebih modern. Reformasi birokrasi perlu di implementasikan untuk menerapkan sistem pekerjaan modern ini dengan menggunakan bantuan mesin yang dapat mempermudah pekerjaan manusia, misalnya dengan mesin komputerisasi saat ini. Konsep ini memiliki nuansa bagaimana organisasi berusaha menggunakan perangkat komputer, yang dapat

diaplikasikan sebagai sarana komunikasi untuk meningkatkan kinerja organisasi secara signifikan. Informasi yang diolah dengan menggunakan komputer dapat digunakan manajemen organisasi maupun perseorangan dengan keahlian yang dimiliki sebagai sarana komunikasi dan pemecahan masalah, informasi dapat digalimmelalui sumber-sumber yang tersedia seperti: Sumber daya manusia, Material, Alat, Biaya yang dibutuhkan perusahaan serta data yang akan diolah (Eti Rochaety, dkk, 2013).

Proses peralihan pekerjaan organisasi pemerintahan dari cara klasik menuju digital dengan mengimplmentasikan teknologi ini berkaitan dengan proses pengimplemntasian *e-government* dewasa ini. Di karenakan *e-government* merupakan proses transformasi pemerintah dengan usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari para *stakeholders*.

Bercermin dari organisasi perpajakan saat ini kebanyakan kantor wilayah perpajakan atau dirjen pajak mereform sistem perpajakan di Indonesia dengan menerapkan sistem modern (digital) dengan menerapkan sistem komputerisasi online seperti sistem *online* pembayaran pajak, pelaporan pajak, dll. Pada Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia telah dihimbau untuk mereferom sistem perpajakan dengan menerapkan sistem perpajakan *online* dengan mengimplementasikan sistem *online* pelaporan pajak yang disebut Surat Pembertitahuan Tahunan yang dikemas menjadi satu sistem yaitu sistem *E-Filling*.

Perkembangan implementasi teknologi informasi ke dalam sistem informasi organisasi telah sedemikian *pervasive* sehingga hampir semua kegiatan organisasi,

termasuk catatan perpajakan, terekam ke dalam sistem informasi yang dikelolanya. Salah satu pengintegrasian dari sistem informasi manajemen dalam sebuah sistem perusahaan/organisasi yaitu penggunaan sistem *online* dalam kegiatan perpajakan. Salah satu aplikasi penggunaan sistem online adalah dengan menggunakan *electronic filling (e-filling)*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id).

E-filling ini diharapkan dinilai mampu menjawab dan menyikapi masalah mengenai meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, mengurangi sistem dengan menggunakan kertas dan kelancaran administrasi, serta mengedukasi warga Indonesia untuk beralih menggunakan teknologi sebagai proses pelaporan pajaknya.

Melalui keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *E-Filling*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *E-Filling* atau *Electronic Filling System* (Ayu, dalam Sari Nurhidayah 2015).

Namun, pada proses pengimplementasian sistem *E-filling* ini tidak semua serentak dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia. Buktinya di Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara proses penerapan sistem *E-Filling* baru dijalankan pada tahun 2011 (Account Representative, 2016). Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan sistem *E-Filling* ini

berjalan di Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara.

Masalah-masalah yang dapat ditarik selama proses pengimplemetasian *E-filling* adalah proses pengoptimalan dijalankannya sistem ini dimana menuntut semua *stakeholder*. Dalam hal ini para pemberi layanan pajak dan yang di layani yaitu Wajib Pajak itu sendiri tanggap akan teknologi, dikarenakan proses untuk menjalankan sistem *E-filling* dituntut menguasai sistem komputerisasi dengan memakai jaringan internet (*on-line*), sehingga melahirkan pengoptimalan sistem *E-filling*.

Dalam hal ini sistem *E-Filling* ini dapat menjadi acuan untuk menstimulus wajib pajak dalam mealporkan pajaknya agar proses pembayaran pajak berlangsung secara transparan dan akuntabilitas, serta mudah dalam hal proses pelayanannya. Hal ini juga dapat mengatasi masalah-masalah pajak yang kadang dalam penerimaannya terjadi fluktuatif di setiap tahunnya.

Layanan *E-Filling* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi maupun badan usaha dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja baik dari lokasi kantor ataupun tempat usahanya. Dengan sistem yang seperti ini juga diharapkan dapat memangkas biaya serta waktu pemerosesan dalam mempersiapkan pelaporan SPT setiap tahunnya. Direktorat Jenderal Pajak berharap dengan adanya inovasi-inovasi baru dalam pelayanan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan meningkatkan pendapatan negara sehingga pencapaian target dapat terpenuhi. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem ini bukan hal yang mudah untuk dilakukan.

Menurut Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal ayat (2) menyebutkan bahwa, “Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan”.

Berikut data yang tersaji tentang jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT tahunan dan tidak Menyampaikan SPT tahunan tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 yaitu:

Tabel 1.1 Persentase Wajib Pajak Tahun 2017-2020

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Patuh		Wajib Pajak Tidak Patuh	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
2017	2.246.119	1.148.479	51%	1.109.640	49%
2018	2.429.512	1.116.599	48%	1.262.913	52%
2019	2.111.144	1.239.126	59%	872.018	41%
2020	2.145.907	1.296.666	60%	849.241	40%

Sumber: ojs.stiami.ac.id

Jika dilihat pada tabel diatas persentase Wajib Pajak Patuh dari tahun 2017 sampai dengan 2020 sempat mengalami penurunan pada tahun 2018 menjadi 48% yang menunjukkan Wajib Pajak Patuh berkurang. Hal tersebut menyebabkan Wajib Pajak Tidak Patuh menjadi meningkat menjadi 52%. Akan tetapi pada tahun tahun berikutnya Wajib Pajak Patuh mengalami peningkatan dan Wajib Pajak Tidak Patuh mengalami penurunan.

Penelitian yang berkaitan dengan penerapan *E-filling* antara lain, Solikah dan Kusumaningtyas (2017) menyimpulkan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Gwaro, Maina and Kwasira (2016) memperoleh kesimpulan yang bertolak belakang yaitu stabilitas sistem pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.

Penelitian Kartini, Suhadak dan Azizah (2016) menyimpulkan variabel persepsi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan hasil yang sama penelitian Andi and Sari (2017) menyimpulkan bahwa Persepsi kemudahan atas Penerapan *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun penelitian Noviana, Agus and Abrar (2017) menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Serta penelitian yang dilakukan Edward and Ambrose (2017) meneliti bahwa variabel persepsi Wajib Pajak mengenai *Online Tax Filing* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.

Pu'o, Sondakh dan Budiarmo (2018) menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *E-filing*. Namun penelitian Devina and Waluyo (2016) memperoleh kesimpulan yang berbeda yaitu keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing*.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah dan fenomena yang terjadi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan yang nantinya dapat memberikan hasil yang lebih memadai dengan data yang relevan pada kondisi sekarang ini. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus Pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya kenaikan presentase wajib pajak pada tahun 2017 sampai dengan 2020 yang akan membantu meningkatkan sistem *e-filling* dalam pembayaran pajak pada wajib pajak orang pribadi.
2. Adanya *research gap*, yaitu perbedaan hasil penelitian dengan penelitian sebelumnya.

1.2.2 Batasan Masalah

Sesuai latar belakang masalah, terdapat banyak masalah yang perlu dipecahkan mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi. Penelitian ini hanya meneliti tentang bagaimana “Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan. Peneliti juga membatasi penelitian ini dengan variabel Kualitas Sistem *E-Filling* (X1), Persepsi Kemudahan Wajib Pajak atas *E-Filling* (X2), Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-Filling* (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan (Y). Penelitian ini dilakukan hanya pada Wajib Pajak yang terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem *e-filling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara?
2. Apakah persepsi kemudahan wajib pajak atas *e-filling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara?
4. Apakah kualitas sistem *e-filling*, persepsi kemudahan wajib pajak atas *e-filling*, Keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang diajukan pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem *e-filling* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh persepsi kemudahan wajib pajak atas *e-filling* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara.

3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem *e-filing*, persepsi kemudahan wajib pajak atas *e-filing*, Keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan, serta meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi pengembangan ilmu akuntansi terutama terkait pengetahuan Kualitas Sistem *E-Filling* , Persepsi Kemudahan Wajib Pajak atas *E-Filling*, Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-Filling* dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan dengan dunia kerja nyata, mengetahui lebih dalam tentang pengetahuan Kualitas Sistem *E-Filling* , Persepsi Kemudahan Wajib Pajak atas *E-Filling*, Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-Filling* dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat menjadikan solusi bagi perusahaan mengenai masalah-masalah yang terjadi dan menjadi solusi pengambilan keputusan mengenai kebijakan baru yang akan dibuat.

3. Bagi Universitas

Dapat menjadi tambahan referensi sehingga dapat dijadikan bahan acuan atau referensi penelitian lebih lanjut.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Elfi Handayani (2018) yang berjudul “Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sitem *E-Filling* Direktorat Jenderal Pajak” Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu:

- 1. Model Penelitian:** Penelitian terdahulu menggunakan model hubungan dengan korelasi untuk 4 (empat) variabel. Dalam penelitian ini menggunakan model pengaruh dengan regresi linier berganda untuk 3 (tiga) variabel.
- 2. Variabel Penelitian:** Penelitian terdahulu menggunakan 4 (empat) variabel bebas (Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kegunaan Sikap dan Norma) dan 1 (satu) variabel terikat (kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan). Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas (Kualitas Sistem *E-Filling*, Persepsi Kemudahan Wajib Pajak atas *E-Filling* dan Keamanan dan Kerahasiaan Sitem *E-Filling*) dan 1 (satu) variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan).
- 3. Jumlah observasi/sampel (n):** Penelitian terdahulu meneliti 110 responden wajib pajak di Direktorat Jenderal Pajak Makassar sedangkan penelitian ini

meneliti 100 responden wajib pajak Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara.

4. **Waktu Penelitian:** Penelitian terdahulu dilakukan tahun 2018 sedangkan penelitian ini dilakukan tahun 2021.
5. **Lokasi Penelitian:** Lokasi penelitian terdahulu di Makasar sedangkan penelitian ini dilakukan Sumatera Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Sistem

Terdapat beberapa definisi sistem menurut para ahli yang akan di ulas di kajian pustaka ini. Untuk menjelaskan arti sistem ini akan mengutip pendapat beberapa penulis. Menurut Gordon B Davis dalam Moekijat, bukunya *management information Systems: conceptual foundation, structure, and Development*, menyatakan bahwa, “Sistem dapat abstrak atau fisis. Sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsepsi-konsepsi yang saling bergantung. Misalnya, sistem teologi adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan tentang Tuhan, manusia, dan sebagainya. Sistem yang bersifat fisis adalah serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan”.

Norman L Enger dalam Suaib (2018) menjelaskan bahwa, “Suatu sistem terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan guna mencapai tujuan-tujuan perusahaan seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan produksi”. Kemudian menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam Suaib (2018) sesuatu yang terdiri atas obyek-obyek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang bertata-kaitan dan bertata-hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.

Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan (O'Brien dalam Suaib, 2018). Sedangkan menurut Ensiklopedi Administrasi dalam Moekijat (2005) diketahui bahwa, "Suatu rangkaian prosedur yang telah merupakan suatu kebulatan untuk melaksanakan suatu fungsi. Misalnya sistem kearsipan. Ini meliputi pelbagai prosedur dan metode-metode dalam mengklasifikasi surat-surat, memberi kode-kode tertentu, menyimpannya dalam berkas, memeliharanya secara tepat, terus sampai terakhir mengenai cara-cara penyingkiran dan memusnahkan surat-surat yang sudah tidak di perlukan lagi".

2.1.2 Data, Informasi dan Sistem Informasi

a. Pengertian Data

Secara singkat dapat dirumuskan bahwa data adalah fakta yang tidak sedang digunakan pada proses keputusan, biasanya dicatat untuk diarsipkan tanpa maksud untuk segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan (Murdick et.al dalam Suaib, 2018).

The Liang Gie dalam Moekijat (2018) mendeskripsikan bahwa, "Data atau bahan keterangan adalah, peristiwa atau kenyataan lainnya apapun yang mengandung sesuatu pengetahuan untuk dijadikan dasar guna penyusunan keterangan, penetapan keputusan. Data adalah ibarat bahan mentah yang melalui pengolahan tertentu lalu menjadi keterangan (*information*)".

Menurut Witarto dalam jurnal Yonatan Liliek Prihartanto (2012), "Data adalah representasi dari suatu fakta, yang dimodifikasi dalam bentuk gambar, kata, dan/atau angka". Manfaat data adalah sebagai satuan epresentasi yang dapat diingat, direkam, dan dapat diolah menjadi informasi. Karakteristiknya, data

bukanlah fakta, namun representasi dari fakta. Kata sederhananya, data adalah catatan tentang fakta, atau data merupakan rekaman catatan tentang fakta. Data yang baik, adalah yang sesuai dengan faktanya.

Gordon B.Davis dalam Moekijat (2018) menjelaskan bahwa, “Data bahan adalah info bahan mentah bagi informasi, dirumuskan sebagai kelompok lambang tidak acak yang menunjukkan jumlah-jumlah, tindakan-tindakan , hal-hal, dan sebagainya”. Data-data dibentuk dari lambang grafis. Lambang grafis ini dapat alfabetis, numerik, atau berupa lambang-lambang khusus seperti *,\$, dan~. Data-data disusun untuk tujuan pengolahan menjadi susunan data, susunan kearsipan ,dan pusat data atau landasan data.

Sedangkan Richard A. Johnson, Freemont E. Kast, dan James E. Roszenwig dalam Moekijat (2018) dikatakan bahwa, “Data adalah fakta-fakta yang dipergunakan sebagai suatu dasar untuk penghitungan dan pengolahan meliputi serangkaian tindakan-tindakan atau operasi-operasi yang secara pasti mengarah pada suatu akhir”.

b. Pengertian Informasi

Ada beberapa pengertian dari informasi itu sendiri, menurut Gordon B. Davis dalam Moekijat (2018) yaitu, “Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusankeputusan yang akan datang”.

Sedangkan Mc Leod dalam Suaib (2018), “Salah satu jenis utama sumber daya yang tersedia bagi manjajer, yang pengelolaannya menggunakan peralatan

komputer yang digunakan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi dengan segera”.

Menurut Parker dalam buku M. Khoirul Asianti oetojo S (2014) syarat-syarat tentang informasi yang baik yang lebih lengkap sebagai berikut:

1. Ketersediaan (*availability*),
2. Mudah dipahami (*comprehensibility*),
3. Relevan,
4. Bermanfaat,
5. Tepat waktu,
6. Keandalan (*Realiblty*),
7. Akurat,
8. Konsisten.

c. Pengertian Sistem Informasi

Notohadiprawiro dalam Yonatan (2012) menjelaskan bahwa, “Istilah informasi itu sendiri secara umum menyiratkan suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaannya yang mencakup lebih jauh daripada sekedar penyajian data”.

Dari pernyataan demikian maka sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya (M. Khoirul Anwar Asianti Oetojo S dalam Suaib, 2018). Setiap sistem informasi menyajikan tiga hal pokok yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan dan pemasukan data,
2. Penyimpanan dan pengambilan kembali (retrieval) data, dan

3. Penerapan data, yang dalam hal sistem informasi terkomputerisasi termasuk penayangan (*display*).

2.1.3 Manajemen

Ada banyak yang dapat kita temukan dari berbagai definisi manajemen. Menurut Prajudi Atmosudirdjo, S.H dalam Moekijat (2018) pengertian manajemen itu di pandang sebagai:

1. Orang-orang

Semua orang yang mempunyai fungsi atau kegiatan pokok sebagai pemmimpin-pemimpin kerja.

2. Proses

Adanya kegiatan-kegiatan yang berarah ke bawah, jadi berupa kerja-kerja untuk mencapai tujuan tertetu.

3. Sistem kekuasaan

Atau sistem kewenangan atau wewenang supaya orang-orang menjalankan pekerjaan.

Dalam hubungannya dengan istilah “Sistem Informasi Manajemen”, manajemen dipandang sebagai orang-orang, yakni semua orang yang mempunyai fungsi atau kegiatan pokok sebagai pemimpin-pemimpin kerja. Dengan kata lain, yang dimaksud dengan manajemen disini adalah manajer.

Sedangkan menurut George R. Terry dalam Moekijat (2018) mengatakan bahwa manajemen adalah suatu proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. Dale Yoder, Ph. D dalam Moekijat (2018),

memandang manajemen juga sebagai suatu proses dan menunjukkan proses perencanaan, pengarahan, dan pengawasan. Di sisi lain Drs. Sarwoto dalam Moekijat (2005), memandang manajemen adalah suatu proses proses kegiatan yang dengan memanfaatkan unsur-unsur (*man, money, material, and method*) 4 M secara efisien mencapai sesuatu tujuan tertentu.

Di sisi lain manajemen ilmiah modern dicetuskan oleh Frederic W. Taylor dalam Wahyudi K dan Subando Agus M (2011) dengan menerbitkan karyanya yang berjudul *The Principles of Scientific Management*. Di dalamnya dikatakan bahwa banyak kegiatan sehari-hari dalam pemerintahan yang tidak efisien sehingga perlu dilakukan kegiatan yang sistematis. Sedangkan menurut Henry Fayol dalam Wahyudi K dan Subando Agus M (2011) selanjutnya mengembangkan teori manajemen modern yang secara prinsip menekankan tentang penilaian terhadap masa depan dan persiapannya. Fayol bahkan mencatat 14 prinsip manajemen, antara lain: pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab, disiplin, kesatuan perintah, kesatuan pengarahan, dan sebagainya.

Definisi diatas telah mencakup fungsi-fungsi manajemen yang fundamental serta bentuk tindakan-tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Suradinata dalam Wahyudi K dan Subando Agus M (2011) menjelaskan bahwa, “Sumber daya yang mendukung bagi pencapaian sasaran tersebut ada enam M yakni: *Men* (manusia), *materials* (bahan), *Money* (uang), *Machines* (Mesin), *Methods* (cara), dan *Markets* (pasar)”. Pengelolaan terhadap sumberdaya tersebut dilakukan dengan tindakan-tindakan manajemen sebagai berikut: *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggiatan) dan *Controlling* (Pengawasan) sesuai yang disebut dengan POAC.

Berbeda dengan Terry, fungsi-fungsi manajemen yang harus dilaksanakan menurut Harold Koontz dan Cyrill O'Donnel seperti di tunjukkan Suradinata dalam Wahyudi K dan Subando Agus M (2004) adalah antara lain, “*Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Staffing* (Pengisian jabatan), *Directing* (Pengarahan), dan *controlling* (Pengawasan). Sedangkan menurut Henry fayol fungsi-fungsi manajemen yang harus diimplementasikan adalah: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pemberian perintah), *Cordinating* (Pengkoordinasian) dan *Controlling* (Pengawasan)”.

2.1.4 Sistem Informasi Manajemen

Gordon B. Davis dalam Eti Rochaety, dkk (2013) mengemukakan, “Sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi”.

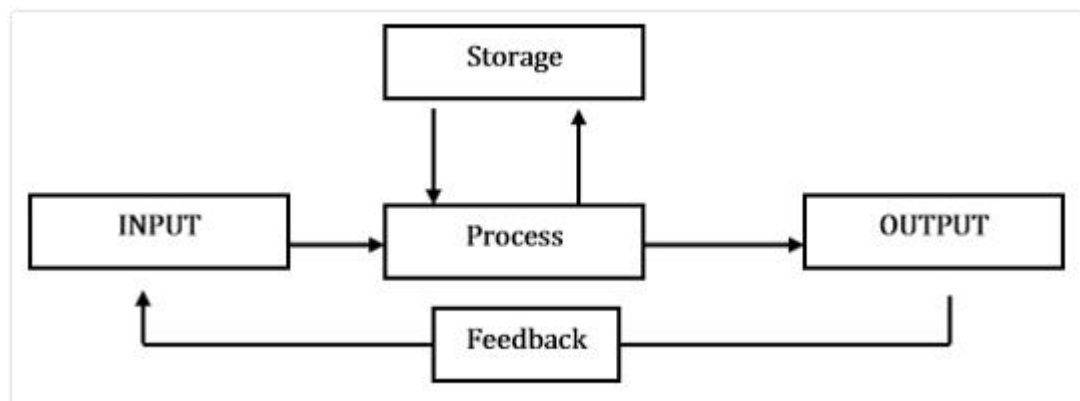
Sistem informasi Manajemen adalah sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna merencanakan, mengawasi dan menilai aktivitas organisasi yang dirancang dalam kerangka kerja yang menitikberatkan pada perencanaan keuntungan, perencanaan, penampilan, dan pengawasan pada semua tahap (Robert W, Holmes dalam Eti Rochaety, dkk, 2013).

Raymond Mc Leod, Jr dan George P. Scheel dalam Eti Rochaety, dkk (2013) menjelaskan bahwa, “Sistem informasi dapat digunakan untuk memberikan keunggulan kompetitif kepada perusahaan”. Pendukung utama keunggulan kompetitif adalah Michael Porter, yang mengembangkan konsep-

konsep seperti rantai nilai dan sistem nilai. Sistem informasi dapat mencapai keunggulan kompetitif pada tiga tingkatan: strategis, taktis dan operasional. Ketika ketiga tingkatan diatas bekerja untuk mencapai tujuan yang sama, maka perusahaan akan dapat meraih potensi keuntungan yang paling besar.

Sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data dan menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*) dan menghasilkan keluaran (*output*). Tujuannya adalah untuk menyajikan informasi informasi guna pengambilan keputusan pada perencanaan, pemrakarsaan, pengorganisasian, pengendalian kegiatan operasi subsistem suatu perusahaan dan menyajikan sinergi organisasi pada proses (Murdic dan Ross dalam M. Khoirul Anwar Asianti Oetojo S, 2004). Dengan demikian, sistem informasi berdasarkan konsep (*input, processing, output IPO*). Dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1 Konsep Sistem Informasi



Sumber: kukuhrabs.wordpress.com

Adapun SIM berbasis computer menurut Parker dalam Suaib (2018) terdiri dari manusia, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data, dan

prosedur -prosedur organisasi yang saling berinteraksi untuk menyediakan data dan informasi yang tepat pada waktunya kepada pihak-pihak di dalam maupun luar organisasi yang berkompeten. Stair dalam M. Khoirul Anwar Asianti Oetojo S (2011) menjelaskan bahwa, sistem informasi berbasis komputer (CBIS) dalam suatu organisasi terdiri dari komponen-komponen berikut:

- 1) *Hardware*, yaitu perangkat keras komponen untuk melengkapi kegiatan memasukkan data, memproses data dan keluaran data.
- 2) *Software*, yaitu program dan instruksi yang diberikan ke computer.
- 3) *Database*, yaitu kumpulan data dan informasi yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga mudah diakses pengguna sistem informasi.
- 4) Telekomunikasi, yaitu komunikasi yang menghubungkan antara pengguna sistem dengan sistem computer secara bersama-sama ke dalam suatu jaringan kerja yang efektif.
- 5) Manusia, yaitu personil dari sistem informasi meliputi, manajer, analisis, programmer, operator, dan bertanggung jawab terhadap perawatan sistem.
- 6) Prosedur, yakni tata cara yang meliputi strategi, kebijakan, metode dan peraturan dalam menggunakan sistem informasi berbasis komputer.

2.1.5 Konsep *E-Government*

Kebijakan pemerintah dituangkan dalam bentuk Inpres No.3 Tahun 2003 dan Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informasi tentang Pengembangan *e-Gov* yang merupakan wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan (*Knowledge-based Society*). Dalam Buku Richardus Eko Indrajit (2005) kata *E-government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-government* dapat

menampakkannya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Oleh karena itu adalah merupakan keharusan untuk mendefinisikan secara jelas visi dari pengembangan *e-government* tersebut

Dalam buku Indrajit (2011) *E-government* memiliki definisi dari institusi non-pemerintahan seperti: Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

- “*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with the citizens, businesses, and other arms of government*”.
- “*E-government* lebih digunakan oleh aparatur pemerintah di bagian teknologi informasi yang biasa kita sebut dengan IT (semacam tugas pemerintah yang mengurus jaringan yang luas, internet, dan komputerisasi) dimana hal tersebut mempunyai kemampuan dan kegunaan untuk memperbaiki hubungan dengan publik atau masyarakat, pelaku bisnis, dan aparatur pemerintah lainnya.

Di sisi lain, UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu:

- “*E-Government is the application of information and communication Technology (ICT) by government agencies.*

“*E-government* adalah alat atau aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari aparatur pemerintah itu sendiri”.

Sementara itu Vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu:

- *“E-governement is a global reform movement to promote the internet use by government agencies and everyone who deals with them”.*

“E-governement adalah reformasi global yang mempromosikan penggunaan internet oleh aparat pemerintah dan setiap orang atau masyarakat berhak menggunakannya”.

Janet Caldw, Direktur dari *Institute for Electronic Government (IBM Corporation)* dari hasil kajiannya bersama *Kennedy School of Government, Harvard University*, memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu:

- *“Electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of industrial era”.*

“E-governement bukan merupakan dasar pokok dari transformasi pemerintah dan skala pemerintahan tidak mempunyai bukti atau tanda berdirinya era industri”.

Definisi menarik dikemukakan pula oleh Jim Flyzik (US Departement of Treasury) ketika diwawancarai oleh Price WaterhouseCoopers dalam buku Dr, Ir. Indrajit Richardus Eko MSc, MBA, dilaman yang bersangkutan mendefinisikan:

- *“E-governement is about bringing the government into the world of the internet, and work on internet time”.*

“E-governement merupakan bawaan oleh pemerintah di dunia untuk menggunakan internet, dan setiap waktu bekerja dengan internet”.

Sekarang mari melihat pengkajian dari pemerintah dalam menggambarkan *E-governement* itu sendiri, yaitu:

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan e-government secara ringkas, padat dan jelas yaitu:

- *“E-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means”.*

“E-government lebih kepada pengiriman oleh informasi pemerintah dan layanan *online* yang disambungkan oleh internet atau alat digital tentunya”

Pemerintah New Zealand melihat *e-government* sebagai sebuah fenomena sebagai berikut:

- *“E-government is a way for government to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes”.*

“E-government adalah jalan pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk menyediakan layanan informasi untuk masyarakat yang lebih mudah dijangkau, untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk menyediakan peluang yang baik agar dapat berpartisipasi dalam mewujudkan institusi demokratis dan mengenal proses.

Ketika mempelajari penerapan *e-government* di Asia Pasifik, Clay G. Wescott (pejabat Senior *Asian Development Bank*) dalam buku Dr. Ir Indrajit Richardus, MSc, MBA (2011) Mencoba mendefinisikannya sebagai berikut:

- *“E-government is the use of information and communication technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens”.*

“*E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang efisiensi dan efektif yang lebih, fasilitas yang baik, mudah di jangkau dari layanan pemerintah tersebut, membolehkan masyarakat menjangkau informasi yang baik, dan membuat pemerintah lebih akuntabel (bertanggung jawab) kepada masyarakat.

- a. Jiwa *e-government* sebenarnya adalah suatu penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari para stakeholder yang ada misalnya: Memperbaiki produktivitasnya dan kinerja operasional pemerintahan dalam melayani pelanggannya.
- b. Mempromosikan pemerintahan yang bersih dan transparan.
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaran negara yang demokratis dan lain sebagainya.

Setiap komunitas masyarakat dalam sebuah negara atau daerah pasti memiliki kondisi kebutuhan yang unik. Siap tidaknya mereka utuk mulai menerapkan konsep *e-government* sangat bergantung pada dua hal yang utama, secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak pada jenis atau model *e-government* yang akan diterapkan yaitu:

- a. Kebutuhan seperti apa yang saat ini menjadi prioritas utama dari masyarakat di negara atau daerah terakit.

b. Ketersediaan sumberdaya yang terdapat pada domain masyarakat dan pemerintah tersebut.

Dengan kata lain, problem kesiapan untuk menerapkan prinsip-prinsip e-government bukanlah merupakan masalah pemerintah saja, tetapi adalah masalah bersama seluruh komunitas di dalam domain pemerintahan yang dimaksud, yaitu masyarakat, para pelaku bisnis, komunitas organisasi, dan lain sebagainya. Tanda-tanda adanya kesiapan biasanya berasal dari terdapatnya pemimpin atau *leader* dari pemerintahan yang memperlihatkan *political will* untuk mempromosikan pengimplementasian *e-government*. Pemimpin ini tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus pula menjadi motivator ulung di dalam fase implementasi (*action*). Hal kedua yang menunjukkan adanya kesiapan untuk kearah penerapan *e-government* adalah adanya suatu “kebijakan” atau nuansa keinginan dan kesepakatan dari kalangan pemerintah dan *stakeholder* untuk saling membagi dan tukar-menukar informasi dalam pnyelenggaraan aktivitas kegiatan sehari-hari. Sekilas nampak bahwa hal ini sangat sederhana, namun pada tingkatan operasional tidak semudah yang dibayangkan karena masalah “menyimpan informasi untuk diri sendiri dan tidak ingin membaginya dengan pihak lain” telah membudaya di dalam diri birokrat.

Dengan adanya pemimpin dan kebijakan diatas, maka paling tidak ada dua prasyarat awal yang telah dipenuhi oleh sebuah komunitas yang telah bersiap diri untuk mengimplementasikan konsep *e-government*. Di samping kedua hal tersebut, ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-government* yaitu:

- 1) Infrastruktur Telekomunikasi.
- 2) Tingkat konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah.
- 3) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah.
- 4) Ketersediaan Dana dan Anggaran.
- 5) Perangkat Hukum.
- 6) Perubahan Paradigma.

2.1.6 Pelayanan Publik

Albrecht dalam Lovelock dalam buku Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., A.PU (2010) menjelaskan bahwa, “Pelayanan suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis”.

Thoha dalam Sedarmayanti (2010) berpendapat bahwa, “Pelayanan masyarakat ialah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk member bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”.

Moenir dalam buku Sedarmayanti (2010) mengemukakan tentang, “Pelayanan merupakan kepentingan umum dimana suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak/masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup orang banyak/masyarakat itu”).

Kotler dalam L. Poltak Sinambela (2014) menjabarkan tentang, “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu

kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja, yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Black Henry dalam Ibrahim dalam buku Sedarmayanti (2010) menjelaskan beberapa hal yang berkaitan dengan hak yang melekat pada publik yaitu:

- a. *Public service*: ditujukan kepada pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan. Kepentingan umum, menyangkut pelayanan, sehingga dinyatakan sebagai pelayanan bagi kepentingan umum. Perwujudan hak dan pertanggung jawaban menjadi milik umum, hal ini tampak dari adanya kebutuhan masyarakat yang bersifat umum.
- b. *Public utilities*: Pelayanan atas komoditi dan jasa dengan menggunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa diskriminasi. Ada hak yang dimiliki masyarakat untuk mendapat pelayanan terus menerus, secara efisien dan membayar dengan harga pantas. Hak tersebut harus terwujud dengan tersedianya pelayanan kepada semua masyarakat. Bilamana diperlukan, hak itu dapat dituntut dengan paksa secara hukum untuk dilaksanakan.

c. *Public Interest LAW (Pro Bono Publico)*: Dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum dan kebaikan umum.

Pelayanan publik diartikan, pemeberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan Np.63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Ljan Poltak Sinambela (2014) publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuha penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian menurut Barata dalam jurnal Erlando pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

2.1.7 Pajak

Definisi atau penegertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011) yaitu, “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dpat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Ririn (2015) berpendapat bahwa, “Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra pretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan

surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public *investment*.

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2013). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak.

a. Fungsi Pajak

Ada beberapa fungsi dari pajak yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi budgetair, pajak adalah sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (regulerend), pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

b. Kedudukan Hukum Pajak

Rochmat Soemitro, dalam Mardiasmo (2011) menjelaskan bahwa, Hukum pajak mempunyai kedudukan diantara hukum-hukum sebagai berikut:

1. Hukum perdata, mengatur hubungan antara satu individu dengan individu lainnya.
2. Hukum Publik, mengatur hubungan antara pemerintah dengan rakyatnya.

Hukum ini dapat terinci lagi sebagai berikut:

- a) Hukum Tata Negara.
- b) Hukum Tata Usaha (Hukum Administratif).
- c) Hukum Pajak.

d) Hukum Pidana.

c. Asas Pemungutan Pajak

1) Asas domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak menegenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2) Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu negara.

d. Sistem Pemungutan Pajak

1. *Official Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya sebagai berikut:

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

2. *Self Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak tertuang pada wajib pajak

sendiri.

- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

2.1.8 Surat Pemberitahuan (SPT)

a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

b. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Fungsi Surat Pemberitahuan bagi wajib pajak Pajak Penghasilan adalah sarana untuk melaporkan dan memepertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

1. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
2. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
3. Harta dan kewajiban dan/atau pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1(satu). Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Bagi pengusaha Kena Pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai

sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang mewah yang sebenarnya terutang dan melaporkan tentang:

- a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Kelurahan.
- b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

c. Prosedur Penyelesaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Berikut adalah prosedur yang harus dilakukan dalam penyelesaian surat pemberitahuan (SPT) yaitu:

- 1) Wajib pajak Sebagaimana mengambil sendiri Surat Pemberitahuan di tempat yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak atau mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Wajib Pajak juga dapat mengambil Surat pemberitahuan dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs Direktorat Jenderal Pajak untuk memperoleh formulir Surat Pemberitahuan tersebut.
- 2) Setiap Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktrur Jenderal Pajak.
- 3) WajibPajak yang telah mendapat izin menteri keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa

Indonesia dengan menggunakan suatu mata uang selain Rupiah yang diizinkan.

4) Penandatanganan SPT dapat dilakukan secara dapat dilakukan secara biasa, dengan tanda tangan stempel, atau tanda tangan elektronik atau digital, yang semuanya mempunyai kekuatan hukum yang sama.

5) Bukti-bukti yang harus dilampirkan pada SPT, antara lain:

- Untuk Wajib Pajak yang mengadakan pembukuan Laporan Keuangan berupa neraca dan laporan rugi laba serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.
- Untuk SPT Masa PPN sekurang-kurangnya memuat jumlah Pajak Masukan yang dapat dikreditkan, dan jumlah kekurangan atau kelebihan pajak.
- Untuk Wajib Pajak yang menggunakan norma perhitungan. Perhitungan jumlah peredaran yang terjadi dalam tahun pajak yang bersangkutan.

6) Pembetulan SPT

Wajib Pajak dengan kemauan sendiri dapat membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan. Dalam hal ini pembetulan Surat Pemberitahuan menyatakan rugi atau lebih bayar, pembetulan Surat Pemberitahuan harus disampaikan paling lama 2 (dua) tahun sebelum kadaluwarsa penetapan.

Dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan maupun Surat Pemberitahuan Masa yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) perbulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh

tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayarannya dan bagian dari bulan dihitung penuh 1(bulan).

Walaupun telah dilakukan tindakan pemeriksaan, tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan mengenai adanya ketidakbenaran perbuatan Wajib Pajak tersebut tidak akan dilakukan penyidikan apabila Wajib Pajak dengan kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran perbuatannya tersebut dengan disertai pelunasan kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar 150% (seratus lima puluh persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar.

Walaupun Direktur Jenderal Pajak telah melakukan pemeriksaan, dengan syarat Direktur jenderal pajak belum menertibkan surat ketetapan pajak, Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri dapat mengungkapkan dalam laporan tersendiri tentang ketidakbenaran pengisian Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan sesuai keadaan yang sebenarnya yang dapat mengakibatkan:

- a) Pajak-pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar atau lebih kecil.
- b) Rugi berdasarkan ketentuan perpajakan menjadi lebih kecil atau lebih besar.
- c) Jumlah harta menjadi lebih besar atau lebih kecil.
- d) Jumlah modal menjadi lebih besar atau lebih kecil.

Pajak yang kurang dibayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan ini beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pajak yang kurang dibayar, harus dilunasi oleh Wajib pajak sebelum laporan tersendiri dimaksud disampaikan.

Wajib Pajak dapat membetulkan Surat Pemberitahuan Tahunan yang telah disampaikan, dalam hal Wajib Pajak menerima ketetapan pajak, Surat Keputusan

Keberatan, Surat Keputusan Pembetulan, Putusan banding atau Putusan Peninjauan Kembali Tahun Pajak sebelumnya atau beberapa Tahun Pajak sebelumnya, yang menyatakan rugi fiskal yang berbeda dengan rugi fiskal yang telah dikompensasikan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan yang akan dibetulkan tersebut, dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan setelah menerima surat ketetapan pajak, Surat Keputusan keberatan, Surat Keputusan Pembetulan, Putuan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali, dengan Syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.

d. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1) Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
- 2) Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk surat Tahun.

Pajak atau bagian Tahun Pajak. SPT meliputi:

- a) SPT tahunan Pajak Penghasilan.
- b) SPT Masa yang terdiri dari:
 - SPT Masa Pajak Penghasilan.
 - SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai.
 - SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

SPT dapat berbentuk:

- Formulir kertas (*hardcopy*).
- E-SPT.

Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan,

paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

2.1.9 Penerapan Sistem *E-Filling*

a. Pengertian *E-Filling*

Menurut Fidel dalam Sari Nurhidayah (2015) *E-Filling* adalah salah satu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-Line dan real-time*, *E-filling* dijelaskan oleh Gita (2015) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Begitupula dijelaskan dalam jurnal Nurul Citra Noviandini (2012) E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara on-line yang realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Online berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata realtime berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filling* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah

dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa. Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filling* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Dirjen Pajak serta keamanan lebih terjamin.

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

1) Berbentuk badan

Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.

2) Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP)

Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki izin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara *online* yang *realtime*.

3) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak

Mempunyai Nomor Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak Perusahaan Penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor

Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.

- 4) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.
- 5) Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.
- 6) Beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh DJP menurut Fidel dalam skripsi Sari Nurhidayah (2015) adalah sebagai berikut:
 - <http://www.pajakku.com>.
 - <http://www.laporpajak.com>.
 - <http://www.taxreport.web.id>.
 - <http://www.layananpajak.com>.
 - <http://www.onlinepajak.com>.
 - <http://www.setorpajak.com>.
 - <http://www.pajakmandiri.com>.
 - <http://www.spt.co.id>.
- 7) Berikut ini proses untuk melakukan *E-Filling* dan tata cara penyampaian SPT secara *E-Filling*:
 - a. Mengajukan permohonan *Electronic Filling identification Number* (e-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengusaha *E-Filling*. Pengajuan permohonan E-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
 - b. Mendaftarkan diri sebagai Wajib pajak E-Filling paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya E-FIN. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *E-Filling* melalui *email* yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital

certificate yang berfungsi sebagai pengaman Wajib Pajak dalam setiap proses *E-Filling*.

c. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:

a. Mengisi e-SPT pada aplikasi *E-Filling* di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.

b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang dikirimkan melalui email atau SMS.

c. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.

d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS). Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

b. Penerapan Sistem *E-Filling*

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan pemasangan dan pemanfaatan. *E-Filling* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *E-Filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

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

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
3. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
4. Data yang diampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
5. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
6. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh, terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri. Fotokopi Bukti Pembayaran Zakat tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative*. Dalam pengoptimalan penerapan SIM yaitu penerapan sistem *E-Filling* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan, penulis ingin mengukur kesiapan dalam berbagai aspek. Penerapan *E-Filling* saat erat dengan SPT, sementara SPT merupakan surat pemberitahuan tahunan yang harus dilaporkan wajib pajak kepada pihak kantor pajak yang menangani hal tersebut, jadi dengan memudahkan Wajib Pajak untuk mendapatkan pelayanan mudah maka diterbitkanlah sistem *E-Filling* dengan menyediakan informasi terkait SPT Wajib Pajak yang terkena

pajak. *E-Filing* juga merupakan sistem yang menitikberatkan informasi yang diinginkan wajib pajak dengan ini Wajib pajak ingin mengetahui berapa besar pajak yang di bebaskan. Maka dari itu untuk mengukur aspek *E-Filling* harus tersedianya syarat-syarat informasi agar terlihat aspek efektivitas dan efisiensi suatu sistem informasi seperti yang di kemukakan Parker dalam Wahyudi.S dan Subando A.M (2004:11) sebagai berikut:

a) Ketersediaan (*Availability*).

b) Sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.

c) Mudah dipahami (*Comprhensifbility*)

Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.

d) Relevan

Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar-benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi.

e) Bermanfaat

Sebagai konsekuensi dari syarat relevansi, informasi juga harus bermanfaat bagi organisasi. Karena itu informasi juga dapat tersaji ke dalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan.

f) Tepat Waktu

Informasi harus tersedia tepat pada waktunya. Syarat ini terutama sangat penting pada saat organisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan-keputusan yang krusial.

g) Keandalan (*Realibility*)

Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi disajikannya.

h) Akurat

Syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti bahwa informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.

i) Konsisten

Informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan konsisten.

2.1.10 Kualitas Sistem *E-Filling*

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *E-filling*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *realtime* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut DeLone and Mc Lean (2016), “Kualitas sistem sebagai karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi,

misalnya kemudahan dalam penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem dan kemudahan dalam mempelajari, memiliki fitur-fitur sistem seperti kecanggihan dan desain yang mudah dipahami, memuat informasi yang akurat serta memuat informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Jadi kualitas sistem *E-filling* adalah suatu karakteristik yang diinginkan dalam sistem *E-filling* seperti halnya kemudahan dalam penggunaan, keandalan dari sistem *E-filling* serta fitur-fitur yang mendukung dalam penggunaan *E-filling*. Solikah dan Kusumaningtyas (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas sistem *E-filling* yang baik adalah sebagai berikut: sistem *E-filling* relevan, informatif, format informasi yang mudah dipahami, isi atau komponen dalam sistem *E-filling* dapat memberikan informasi yang memadai, informasi yang diberikan *E-filling* akurat, sistem *E-filling* dapat memberikan informasi terbaru sesuai kebijakan Pemerintah, Informasi yang diberikan *E-filling* tepat waktu, Informasi yang diberikan *E-filling* berguna sesuai kebutuhan, sistem *E-filling* dapat memberikan informasi yang jelas.

Hery Prasetya (2012) menjelaskan bahwa, sistem *e-filling* dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

2. Corak (*Features*)

Adalah salah satu artikel kreatif yang dirancang untuk dapat menarik atau memberi tahu tentang penggunaan *e-filling* dalam pembayaran pajak.

3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah suatu penerapan perancangan pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat.

2.1.11 Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Penerapan *E-Filling*

Pengertian persepsi menurut berbagai ahli, salah satunya menurut persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari dalam (Ermawati dan Delima, 2016).

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Indikator untuk persepsi kemudahan tentang kegunaan sistem teknologi menurut Venkatesh and Davis dalam Elfi (2019) yaitu:

- a) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.
- b) Interaksi dengan sistem tidak membutuhkan banyak usaha.
- c) Sistem mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan dalam mengerjakan pekerjaan individu.

Andi dan Sari (2017) dalam penelitiannya berpendapat bahwa faktor dominan yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *E-filling* dalam pelaporan pajaknya yaitu sistem *E-filling* memiliki tampilan yang

jasas dan dapat dengan mudah dipelajari, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk kepada keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem *E-filling* tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya terutama dalam penyampaian SPT Tahunan.

2.1.12 Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-Filling*

Keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki oleh pengguna (Andi dan Sari, 2017). Dalam hal ini dengan keamanan data yang dilaporkan oleh wajib pajak bahwa hanya orang yang berkepentingan yang dapat mengakses data wajib pajak tersebut. Widyadinata and Toly (2014) Rahasia adalah segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja); ataupun yang sengaja disembunyikan supaya orang lain jangan mengetahuinya.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa kerahasiaan data perpajakan dapat didefinisikan sebagai setiap data Wajib Pajak yang sifatnya tersembunyi (rahasia) dan hanya diketahui oleh seseorang atau beberapa orang saja. Indikator yang digunakan dalam penelitian Wibisono and Toly (2014) tentang *E-Filling* untuk variabel keamanan dan kerahasiaan sebagai berikut:

1. Aman terhadap resiko pihak luar (*hacker*).
2. Aman terhadap resiko pihak dalam (Pegawai Pajak).
3. Mengantisipasi data.
4. Kemampuan validasi pengisian.

2.1.13 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak Memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Siti, 2010).

Menurut Widodo (2010) berpendapat kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang Widodo (2010).

Kepatuhan material adalah pemenuhan kewajiban perpajakan secara substansif isi dan jiwa ketentuan perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Pengukuran Kepatuhan Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak termasuk dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu lima tahun terakhir.
- d. Wajib Pajak yang laporan keuangannya tiga tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian.

2.2 Penulisan Sebelumnya

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penulisan Sebelumnya

No	Nama	Judul	Deskripsi Variabel	Model Penelitian	Hasil
1	Elfi Handayani (2018)	Analisis Penilaian Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Direktorat Jenderal Pajak.	Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Sikap Terhadap Kegunaan (X3), Norma Subjektif (X4), Pengalaman (X5) dan Niat Perilaku Untuk Menggunakan <i>E-Billing</i> (Y).	Analisis Regresi Linear Berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan, Sikap Terhadap Kegunaan dan pengalaman secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Niat Perilaku untuk Menggunakan <i>E-Billing</i> . Sedangkan Persepsi Kemudahan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Niat Perilaku untuk Menggunakan <i>E-Billing</i> .
2	Suaib Side (2018)	Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> Dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.	Sistem Pelayanan <i>Online</i> , Pelaporan <i>Online</i> dan Pajak.	Analisis Regresi Linear Berganda	Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya data yang masih menggunakan sistem manual yang berada pada KPP Makassar Selatan. Tetapi pada proses penerapan Sistem berbasis <i>Online</i> telah diterapkan dengan baik dan menunjukkan konsistensi dengan mengharuskan memakai sistem <i>online</i> yang berkelanjutan. Maka dari itu di perlukan sosialisasi yang mendalam agar sampai kepada pihak yang dilayani dan pihak dilayani dapat mengoptimalkan sistem <i>online</i> tersebut.
3	Yyun Meisiang, Julie J. Sondakh, Jessy D.L Warongan (2018)	Analisis Penerapan <i>E-Filling</i> Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung	<i>E-Filling</i> , Sosialisasi Perpajakan dan Keterbatasan Sumber Daya Manusia	Analisis Data Model Miles and Huberman.	Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui bahwa, Penerapan <i>E-Filling</i> pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung belum berjalan secara baik. Sebagian lebih memilih untuk melakukan Pelaporan SPT secara manual.

4	Zulfadli (2019)	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Menggunakan <i>E-Filing</i> Pada KPP Pratama Medan Belawan	<i>E-Filing</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak.	Analisis Rgresi Linear Berganda	Berdasarkan hasil penelitian ini Penyebab meningkatnya ketidak patuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan terhutanganya dengan menggunakan eFiling yaitu masih lemahnya sistem pelaporan pajak e-filing yang sering error (maintenance) dan berat untuk diakses, sehingga menyebabkan tingkat kepatuhan pengguna e-filing menjadi terhambat.
5	Afif Sarwoni Firdaus (2019)	Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Spt Tahunan	Kualitas Sistem <i>E-filling</i> (X1), Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi (X2), Keamanan (X3), Kerahasiaan Sistem <i>E-filling</i> (X4) dan Kepatuhan Membayar Pajak (Y).	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil dari penelitian ini, yaitu kualitas sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan, dan persepsi kemudahan wajib pajak atas penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan. Di sisi lain, keamanan dan kerahasiaan sistem e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pengajuan SPT Tahunan.

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambarann sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari

serangkaian masalah yang ditetapkan. Kerangka pemikiran dapat disajikan dalam bentuk bagan, deskripsi kualitatif, dan atau gabungan keduanya.

Berdasarkan Delone and McLean (2014), “Kualitas sistem yaitu karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem teknologi, dan kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem teknologi. Pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem teknologi ketika pengguna merasa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini sistem teknologi yang dimaksud adalah sistem *E-Filling*. Jika sistem *E-Filling* memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan dalam mempelajari, serta fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respons, maka diharapkan sistem *E-Filling* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penampaian SPT Tahunan.

Andi dan Sari (2017) mengemukakan bahwa, “Faktor dominan yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *E-Filling* dalam pelaporan pajaknya yaitu sistem *E-Filling* memiliki tampilan yang jelas dan dapat dengan mudah dipelajari, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk kepada keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem *E-Filling* tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya terutama dalam penyampaian SPT Tahunan. Jadi diharapkan dengan timbunya persepsi kemudahan dari wajib pajak atas penerapan *E-Filling* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

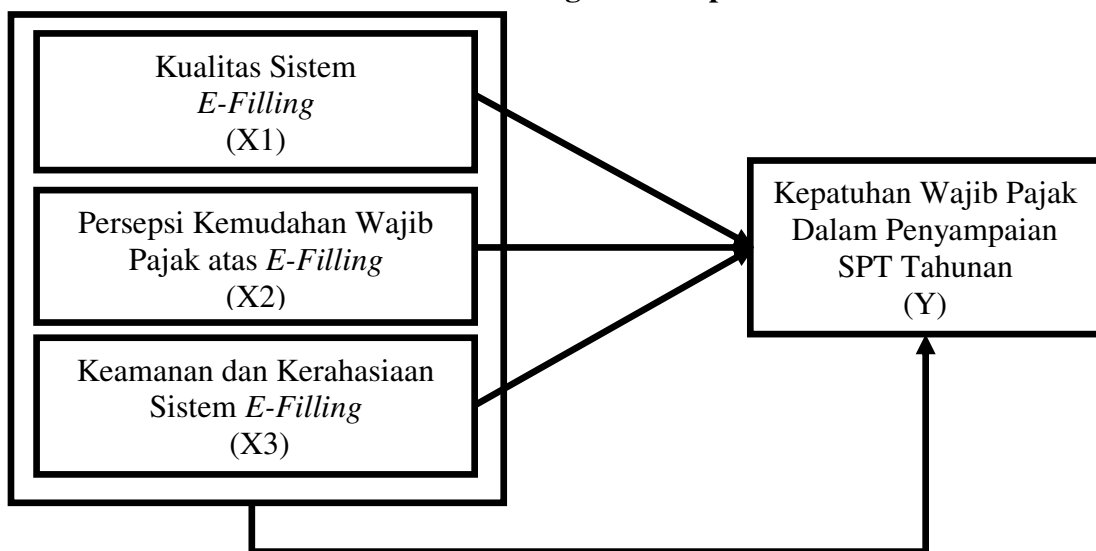
Penelitian Pu’o dkk (2018) yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *E-Filling*

sebagai sarana pelaporan SPT, menyimpulkan hasilnya bahwa kemananan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *E-filling* sebagai sarana pelaporan SPT.

Task Technology Fit (TTF) merupakan korespondensi antara antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi. Artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi. Menurut Goodhue dan Thomson (1995) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, kerangka konseptual pada penelitian ini adalah:

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah Peneliti (2021)

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat

pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kerangka konseptual diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas sistem *e-filling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara.
2. Persepsi kemudahan wajib pajak atas *e-filling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara.
3. Keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara.
4. Kualitas sistem *e-filling*, persepsi kemudahan wajib pajak atas *e-filling*, Keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pendekatan penelitian maka penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Kasmir (2012) menyatakan, “Penelitian asosiatif/kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini membahas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dimana, kualitas isitem *e-filling*, persepsi kemudahan wajib pajak dalam *e-filling* dan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* sebagai variabel bebas sedangkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT sebagai variabel terikat”.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Menurut Ghozali (2015), “Penelitian ini adalah data dokumenter. Data dokumenter adalah data yang memuat apa dan kapan suatu kejadian atau transaksi, serta siapa yang terlibat dalam suatu kejadian. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari hasil survei yang dilakukan terhadap wajib pajak pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Suka Mulia No. 17 A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari April 2021 sampai dengan selesai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun								
		Apr 2021	Mei 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ags 2021	Sep 2021	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021
1	Pengajuan Judul									
2	Penyusunan Proposal									
3	Seminar Proposal									
4	Perbaikan/Acc Proposal									
5	Pengolahan Data									
6	Penyusunan Skripsi									
7	Bimbingan Skripsi									
8	Sidang Meja Hijau									

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa, “Populasi adalah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi objek dalam penelitian ini mencakup seluruh wajib pajak pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Suka Mulia No. 17 A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.3.2 Sampel

Menurut Sangadji dan Sopiah (2010), “Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik dari populasi. Dalam pemilihan sampel haruslah sampel yang representatif dimana berkaitan dengan akurasi sampel dan presisi sampel”. Akurasi sampel atau sampel yang akurat yaitu sejauh mana suatu statistik sampel dapat mengestimasi parameter populasi dengan tepat Akurasi ini berkaitan dengan tingkat keyakinan sehingga semakin akurat sampel maka semakin tinggi

pula tingkat keyakinan statistik sampel mampu mengestimasi parameter populasi dengan tepat. Kemudian presisi ini merupakan sejauh mana hasil penelitian berdasarkan sampel dapat merefleksikan realita dari suatu populasi (Ria, 2011).

Penelitian ini menggunakan sampel yang dihitung dengan rumus Slovin dengan populasi sebanyak 29.293 wajib pajak. Sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus slovin yaitu:

$$n = N / (1 + N.(e)^2)$$

$$n = 29.293 / (1 + 29.293.(10\%)^2)$$

$$n = 99,9965$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

Teknik pengambilan sampel merupakan cara yang diambil atau ditempuh seorang peneliti untuk memperoleh sampel dari suatu populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *nonrandom sampling* atau *nonprobability sampling*.

Darmawan (2013) menyatakan bahwa, “Dimana dalam teknik ini setiap anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel”. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Suka Mulia No. 17 A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.3.3 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Guna mendukung penulisan, maka jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Data Kuantitatif Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara seperti jumlah wajib pajak dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

2) Data Kualitatif

Data yang diperoleh Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara, seperti gambaran umum wilayah, hasil kuesioner dan informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang menunjang.

b. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan penulis dapat dibedakan dalam 2 (dua) jenis, yaitu:

1) Data Primer

Data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap responden yang dalam hal ini wajib pajak.

2) Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang ada wilayah tersebut, dan hasil penelitian kepustakaan dan dari instansi lainnya yang terkait.

3.4 Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian

Ghozali (2015) menyatakan, Operasionalisasi variabel adalah suatu pemecahan variabel yang terkandung menjadi bagian yang terkecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya. Operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas yang sifatnya tidak berdiri sendiri serta menjadi perhatian utama peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT.

3.4.2 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat, baik itu secara positif atau negatif, serta sifatnya dapat berdiri sendiri. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas sistem *e-filling*, persepsi kemudahan wajib pajak atas *e-filling* dan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling*. Berikut adalah penjabaran definisi operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Devinisi Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT (Y)	Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak Memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakana hak perpajakannya (Siti, 2010).	a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan. b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu lima tahun terakhir. d. Wajib Pajak yang laporan keuangannya tiga tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar	<i>Likert</i>

		tanpa pengecualian.	
Kualitas Sistem <i>E-Filling</i> (X1)	<i>E-filing</i> merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem <i>online</i> yang <i>realtime</i> kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. (DeLone and McLean, 2016)	4. Kinerja (<i>Performance</i>) 5. Corak (<i>Features</i>) 6. Keandalan (<i>Reliability</i>) (Hery Prasetya, 2012)	<i>Likert</i>
Persepsi Kemudahan Sistem <i>E-Filling</i> (X2)	Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari dalam (Ermawati dan Delima, 2016).	d) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti. e) Interaksi dengan sistem tidak membutuhkan banyak usaha. f) Sistem mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan dalam mengerjakan pekerjaan individu. (Davis dalam Elfi, 2019)	<i>Likert</i>
Norma Sosial (X3)	Berkaitan dengan perpajakan norma-norma sosial memungkinkan untuk terkonsentrasi secara geografis karena individu yang dekat satu sama lain akan lebih menjadi bagian dari kelompok dalam kedekatan mereka (Iyer, 2016).	1. Taat membayar pajak karena ing-in menjadi contoh bagi lingkungan rumah. 2. Merasa malu dengan lingkungan sekitar jika tidak membayar pajak. 3. Taat membayar pajak karena dorongan dari lingkungan sekitar. (Iyer, 2016)	<i>Likert</i>
Keamanan dan Kerahasiaan Sitem <i>E-Filling</i> (X4)	Keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan illegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki oleh pengguna (Andi dan Sari, 2017).	1. Kepercayaan pada pemerintah. 2. Kepercayaan pada sistem hukum. 3. Kepercayaan pada lembaga peradilan. 4. Kepercayaan pada pemungutan pajak yang dialokasikan kembali ke rakyat. 5. Percaya terhadap petugas pemungut pajak (fiskus). (Purnamasari, 2016)	<i>Likert</i>

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data secara objektif dan akurat sesuai dengan keperluan penelitian. Menurut Sugiyono (2013) pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.

2. Kuesioner

Kuesioner atau angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti mengajukan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup dan terbuka kepada responden.

3. Studi Pustaka

Teknik ini melakukan pencarian informasi atau data-data dari buku-buku, *literature*, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Menurut Ghozali (2015), “Uji ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan

kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”.

2) Uji Reabilitas

Menurut Ghozali (2015), “Mengemukakan bahwa uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai $\bar{\alpha} > 0,60$ ”.

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ($\bar{\alpha}$).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2015), “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot”. Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- a) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal,

maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2015), “Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol”.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation faktor (VIF)*, nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas diantara variabel bebasnya.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2015), “Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas”.

Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan

ZPRESID dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di *studentized*. Dasar analisisnya adalah:

- a) Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar dan menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2015), “Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (Sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antar variabel adalah Uji Durbin-Watson (*DW test*) yang dimana hipotesis yang akan di uji adalah:

- a) H_0 : tidak ada autokorelasi ($r=0$)
- b) H_a : ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Berikut adalah tabel pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi:

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	<i>No Decision</i>	$d_l \leq d \leq d_u$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d_l < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	<i>No Decision</i>	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi Positif atau negatif	Tidak ditolak	$d_u < d < 4 - d_u$

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2015), “Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen. Formula untuk regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \mu$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT

α = Konstanta

X₁ = Kualitas Sistem *E-Filling*

X₂ = Persepsi Kemudahan Sitem *E-Filling*

X₃ = Keamanan dan Kerahasiaan Sitem *E-Felling*

3.6.4 Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2015), “Ketetapan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan *godness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi (R^2), nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima”.

1) Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Ghozali (2015), “Untuk menentukan koefisien spesifik yang mana yang tidak sama dengan nol, uji tambahan diperlukan yaitu dengan menggunakan uji t. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dependen”. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu

parameter (b_i) sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_a: b_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji adalah sebagai berikut:

- a. *Quick look*: bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5% maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak apabila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel dependen.

2) Uji Simultan (Uji-F)

Pengujian secara simultan dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secarasimultan dengan menggunakan uji statistik f .

Setelah mendapat F_{hitung} ini, kemudian dibandingkan dengan nilai F_{tabel} dengan nilai signifikan sebesar 0,05 atau 5%, artinya kemungkinan besar dari

hasil penarikan kesimpulan memiliki probabilitas 95% atau toleransi kesalahan sebesar 5% yang mana akan diperoleh suatu hipotesis dengan syarat:

- 1) Jika angka signifikan $\geq 0,05$, maka H_0 diterima, atau F hitung $\geq F$ tabel.
- 2) Jika angka signifikan $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak, atau F hitung $\leq F$ tabel.

3.6.5 Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Menurut Ghozali (2015), “Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependensangat terbatas.”.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi R^2 adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap penambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Karena itu, banyak penelitian menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted R²* agar tidak terjadi bias dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara

Dalam upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak maka dibentuk Kantor Wilayah DJP Sumut I. Organisasi Direktorat Jenderal Pajak pada mulanya merupakan perpaduan dari beberapa unit organisasi, yaitu:

- a) Jawatan Pajak yang bertugas melaksanakan pemungutan pajak berdasarkan Perundang-Undangan dan melakukan tugas pemeriksaan kas Bendaharawan Pemerintah.
- b) Jawatan Lelang yang bertugas melakukan pelelangan terhadap barang-barang sitaan guna pelunasan piutang pajak Negara.
- c) Jawatan Akuntan Pajak yang bertugas membantu jawatan Pajak untuk melaksanakan pemeriksaan pajak terhadap pembukuan Wajib Pajak.
- d) Jawatan Pajak hasil Bumi (Direktorat Iuran Pembangunan Daerah pada Direktorat Jenderal Moneter) yang bertugas melakukan pungutan pajak hasil bumi dan pajak atas tanah yang pada tahun 1963 diubah menjadi Direktorat Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA).

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I membawahi Sembilan Kantor Pelayanan Pajak yang merupakan sebagai ujung tombak dalam menghimpun penerimaan pajak, keberhasilan dalam pengadministrasian pajak ditentukan oleh kemampuan petugas dalam bekerja sama dengan seluruh pegawai

Pemangku kepentingan. Untuk itu DJP mempunyai tujuan dalam melaksanakan tata kerja instansi secara vertikal maupun horizontal.

Adapun tujuan dari pembentukan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak adalah:

- a) Modrenisasi administrasi perpajakan.
- b) Meningkatkan pelayanan.
- c) Meningkatkan pengawasan secara individual.
- d) Meningkatkan citra DJP.
- e) Mencegah penyalahgunaan wewenang.

Kantor Wilayah DJP Sumut I mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas dibidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku diwilayah Sumatera Utara.

Kegiatan pengawasan dan pembinaan, dari aktivitas yang telah dilakukan oleh masing-masing KPP sepenuhnya dilakukan oleh Kantor Wilayah DJP Sumut I, hasil rekapitulasi dari seluruh aktivitas yang berjalan di seluruh KPP dilaporkan kepada Kantor Wilayah DJP Sumut I.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 473 KMK, 01 2004, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67 PMK.01.2008 perubahan 206.2/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I membawahi Sembilan Kantor Pelayanan Pajak yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.
6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.
7. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

a. Maksud dan Tujuan

Pembinaan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah DJP Sumut I adalah untuk memberikan dukungan teknis dan administrasi kepada Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Kantor Pelayanan Pratama dalam rangka pengamanan dalam bentuk koordinasi, sosialisasi dan bimbingan teknis kepada Kantor Pelayanan Pajak dilakukan untuk menyelenggarakan strategi dan mensinergikan seluruh kegiatan demi tercapainya visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu:

- 1) Visi Menjadi Intitusi Penghimpun Penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.
- 2) Misi Menghimpun penerimaan dalam negeri dan sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan UndangUndang perpajakan dalam tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

b. Tugas dan Fungsi Kantor Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I melaksanakan peran strategis dengan mendapat mandat dari Direktorat Jenderal Pajak terlebih dahulu yaitu pencapaian target penerimaan negara dari sektor pajak. Oleh karena itu dalam pencapaian mandat yang telah diberikan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I selalu berkoordinasi dengan Kantor Pusat

Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak di lingkungannya agar tugas dan fungsi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I dapat tercapai dan berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I menyelenggarakan fungsi:

- 1) Koordinasi dan pemberian bimbingan dan evaluasi pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak.
- 2) Pengamanan rencana kerja dan rencana penerimaan di bidang perpajakan.
- 3) Pemberian bimbingan konsultasi, pengawasan, dan penggalian potensi perpajakan serta pemberian dukungan teknis komputer.
- 4) Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan.
- 5) Pemberian bimbingan pendataan dan penilaian serta pemberian bimbingan dan pemantauan penguasaan.
- 6) Pemberian bimbingan teknis pemeriksaan dan penagihan, serta pelaksanaan dan administrasi pemeriksaan, penyidikan dan intelijen.
- 7) Pemberian bimbingan pelayanan dan penyuluhan, pelaksanaan hubungan masyarakat, serta penyiapan dan pelaksanaan kerjasama perpajakan.

- 8) Pemberian bimbingan dan penyelesaian pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- 9) Pemberian bimbingan dan pelaksanaan penyelesaian keberatan, banding, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, serta pelaksanaan urusan gugatan.
- 10) Pemberian bimbingan dan penyelesaian pembetulan keputusan keberatan, keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar.
- 11) Pemberian bimbingan dan pelaksanaan urusan kepegawaian, perencanaan, dan pengembangan sumber daya manusia.
- 12) Pengelolaan kinerja di lingkungan Kantor Wilayah.
- 13) Pelaksanaan urusan bantuan hukum.
- 14) Pelaksanaan administrasi kantor.

4.1.2 Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner pada wajib pajak yang ada di Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Dari kuisisioner yang disebarkan maka diperoleh hasil karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	63	63 %
2.	Perempuan	37	37 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah berjenis kelamin laki-lai yaitu sebanyak 63 responden (63%), sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 37 responden (37%).

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	SMA/Sederajat	21	21 %
2	DIII	5	5 %
3	S1	67	67 %
4	S2	6	6 %
5	S3	1	1 %
6	Lain-lain	-	0 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa, berdasarkan tingkat pendidikan untung tingkat SMA/Sederajat berjumlah 21 responden (21%), tingkat DIII berjumlah 5 responden (5%), tingkat S1 berjumlah 67 responden (67%), tingkat S2 berjumlah 6 responden (6%) dan untuk tingkat S3 berjumlah 1 responden (1%). Pada tingkat pendidikan yang paling dominan adalah tingkat S1.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	17-25 Tahun	11	11 %
2	26-40 Tahun	44	44 %
3	Diatas 40 Tahun	45	45 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa, usia pegawai yang berusia 17-25 tahun (11%) yaitu sebanyak 11 responden. Kemudian usia 26-40 tahun (44%)

sebanyak 44 responden, dan usia diatas 40 tahun (45%) sebanyak 45 orang pegawai. Usia 31-40 tahun merupakan usia produktif yang memiliki pengalaman kerja yang cukup, untuk memenuhi pencapaian target pekerjaan yang telah ditetapkan organisasi.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Pegawai (Negeri/Swasta)	76	76 %
2	Wirasaha	18	18 %
3	Oekerjaan Bebas	6	6 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa, berdasarkan jenis pekerjaan untuk Pegawai (Negeri/Swasta) berjumlah 76 responden (76%), untuk Wirasusaha sebanyak 18 responden (18%) dan Pekerjaan Bebas berjumlah 6 responden (6%). Hal ini menunjukkan bahwa yang melakukan pelaporan SPT terbanyak adalah jenis pekerjaan Pegawai (Negeri/Swasta).

4.1.3 Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan penyebaran kuisisioner kepada wajib pajak yang terdaftar di Direktorat jenderal Pajak Sumatera Utara, sebelum kuisisioner disebarkan kepada 100 responden, penulis terlebih dahulu melakukan *try out* kepada 40 orang responden dengan memberikan 22 butir pertanyaan yang dibagi menjadi 4 variabel yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Y), Kualitas Sistem *E-Filling* (X1), Persepsi Kemudahan Wajib Pajak atas *E-Filling* (X2) dan Keamanan dan Kerahasiaan Sitem *E-Filling* (X3) untuk menguji valid dan reliabelnya seluruh pernyataan tersebut. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyiampaian SPT Tahunan (Y)

No	Butir Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	Y.1	0,885	0.194	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem E-Filling (X1)

No	Butir Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X1.1	0.531	0.194	Valid
2	X1.2	0.668	0.194	Valid
3	X1.3	0.710	0.194	Valid
4	X1.4	0.629	0.194	Valid
5	X1.5	0.650	0.194	Valid
6	X1.6	0.514	0.194	Valid
7	X1.7	0.650	0.194	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Wajib Pajak atas E-Filling (X2)

No	Butir Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X2.1	0.701	0.194	Valid
2	X2.2	0.627	0.194	Valid
3	X2.3	0.730	0.194	Valid
4	X2.4	0.675	0.194	Valid
5	X2.5	0.531	0.194	Valid
6	X2.6	0.531	0.194	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-Filling* (X3)

No	Butir Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X3.1	0.611	0.194	Valid
2	X3.2	0.415	0.194	Valid
3	X3.3	0.630	0.194	Valid
4	X3.4	0.547	0.194	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ($\bar{\alpha}$) (Ghozali, 2015).

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> ($\bar{\alpha}$)	N Of Item
Kepatuhan Wajib Pajak	0.605	1
Kualitas Sistem <i>E-Filling</i>	0.623	7
Persepsi Kemudahan Wajib Pajak	0.626	6
Keamanan dan Kerahasiaan Sistem <i>E-Filling</i>	0.796	4

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan hasil tabel 4.9 diatas, diketahui bahwa semua pernyataan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kualitas Sistem *E-Filling* (X1), Persepsi Kemudahan Wajib Pajak (X2) dan Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-Filling* (X3) memiliki nilai *Cronbach Alpha* ($\bar{\alpha}$) yang lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kualitas Sistem *E-Filling* (X1), Persepsi Kemudahan Wajib Pajak (X2) dan Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-Filling* (X3) dalam

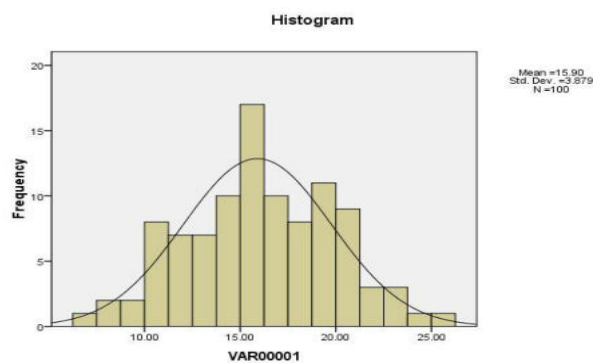
penelitian ini adalah reliabel.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas Data

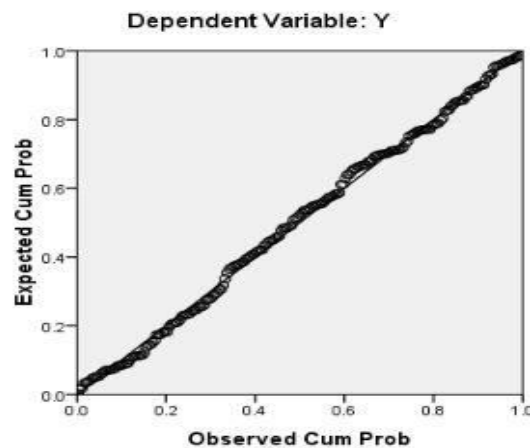
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2015).

Gambar 4.2 Grafik Histogram



Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Gambar 4.3 Grafik Normality P-plot



Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Berdasarkan gambar 4.2 dan 4.3 di atas, terlihat bahwa penyebaran data (titik) menyebar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang berarti bahwa data berdistribusi normal atau model regresi memenuhi asumsi normalitas.

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	59.75
	Std. Deviation	18.733
Most Extreme Differences	Absolute	.185
	Positive	.084
	Negative	-.185
Test Statistic		1.172
Asymp. Sig. (2-tailed)		.128 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa, hasil dari Asymp. Sig (2-Tailed) sebesar 0.128. Nilai tersebut memenuhi syarat normalitas yaitu lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel dalam penelitian ini memiliki distribusi yang normal.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2015), “Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model”. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang di hasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Output nya tampak pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Sistem <i>E-Filling</i>	.548	1.826
	Persepsi Kemudahan Wajib Pajak	.579	1.727
	Keamanan dan Kerahasiaan Sistem <i>E-Filling</i>	.542	1.846

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

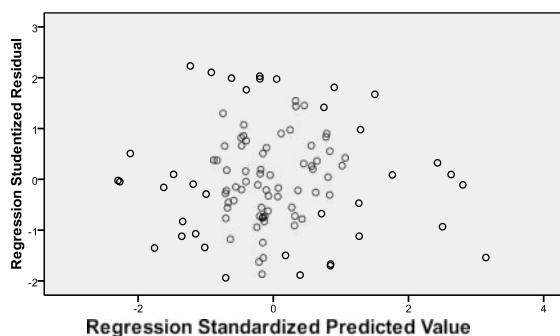
Tabel 4.11 menunjukkan hasil ketiga variabel independen memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.548 untuk Kualitas Sistem *E-Filling* (X1), 0.579 untuk Persepsi Kemudahan Wajib Pajak (X2), dan 0.542 untuk Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-Filling* (X3) dan memiliki nilai VIF sebesar 1.826 untuk Kualitas Sistem *E-Filling* (X1), 1.727 untuk Persepsi Kemudahan Wajib Pajak (X2), dan 1.846 untuk Kerahasiaan Sistem *E-Filling* (X3). Nilai tersebut memenuhi syarat bebas multikol yaitu *tolerance* lebih besar dari 0.10 dan VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian bebas dari adanya multikolineritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance* residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.4 Grafik Scatterplot



Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Pada gambar 4.4 terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak terlihat pola tertentu. Dengan demikian pada persamaan regresi linear berganda dalam model ini tidak ada gejala atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

d) Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk data *time series* autokorelasi sering terjadi. Tapi untuk data yang sampelnya *crosssection* jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan lainnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai *durbin-watson* dibandingkan dengan tabel *durbin-watson* (d_l dan d_u). Kriteria jika $d_u < d_{hitung} < 4-d_u$ maka tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 4.12 Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.454 ^a	.207	.182	.48746	2.182
a. Predictors: (Constant), Y					
b. Dependent Variable: X1, X2, X3					

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Berdasarkan pengujian tersebut, maka diperoleh nilai *Durbin Watson* untuk persamaan regresi yang diajukan sebesar 2,482. Nilai *Durbin-Watson* menurut tabel dengan n (jumlah data penelitian) = 100 dan k (jumlah variabel independen) = 3 didapat angka $d_l = 1,651$ dan $d_u = 1,753$. Hal ini sesuai ketentuan $d_u < d < (4 - d_u)$, yaitu $1,753 < 2,182 < 2,247$ yang menunjukkan tidak terjadi autokorelasi antar residual.

4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2015), “Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk meramalkan bagaimana hubungan variabel independen dengan variabel dependen”. Hasil uji regresi ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.739	.524	
	Kualitas Sistem <i>E-Filling</i>	.050	.023	.267
	Persepsi Kemudahan Wajib Pajak	.045	.022	.246
	Keamanan dan Kerahasiaan Sistem <i>E-Filling</i>	-.001	.034	-.003
a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak				

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Dari tabel 4.13 di atas dapat dirumuskan suatu persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem *e-filling*, persepsi kemudaha wajib pajak, keamanan dan kerahasiaan sitem *e-filling* sebagai berikut:

$$Y = 1,739 + 0,050 X_1 + 0,045 X_2 - 0,001 X_3$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linear berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Jika sesuatu pada variabel independen dianggap konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 1,739
- 2) Nilai koefisien regresi kualitas sistem *e-filing* sebesar 0,050, yang berarti setiap peningkatan kualitas sistem *e-filing* sebesar 1% akan meningkatkan nilai keputusan mengambil kredit sebesar 0,050%, dengan catatan variabel lain dianggap tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi persepsi kemudahan wajib pajak sebesar 0,045, yang berarti setiap peningkatan persepsi kemudahan wajib sebesar 1% akan meningkatkan nilai keputusan mengambil kredit sebesar 0,045%, dengan catatan variabel lain dianggap tetap.
- 4) Nilai koefisien regresi keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* sebesar -0.001, yang berarti setiap peningkatan reputasi bank sebesar 1% akan meningkatkan nilai keputusan mengambil kredit sebesar -0,001%, dengan catatan variabel lain dianggap tetap.

4.1.6 Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji-t)

Ghozali (2015) menjelaskan bahwa, “Uji t-statistik diperlukan untuk melihat nyata tidaknya pengaruh variabel yang dipilih terhadap variabel yang diteliti. Uji t-statistik digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial”. Dengan menguji satu arah dalam tingkat signifikansi = α dan $df = n - k$ (n =jumlah observasi, k =jumlah parameter) maka hasil pengujian akan menunjukkan:

1. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ pada $\alpha 0.05$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.
2. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ pada $\alpha 0.05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 4.14 Uji Statistik Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.739	.524		3.319	.001
Kualitas Sistem <i>E-Filling</i>	.050	.023	.267	2.177	.032
Persepsi Kemudahan Wajib Pajak	.045	.022	.246	2.059	.042
Keamanan dan Kerahasiaan Sistem <i>E-Filling</i>	-.001	.034	-.003	-.025	.980
a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak					

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Tabel 4.14 di atas menunjukkan hasil uji statistik t antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut adalah penjelasan dari tabel di atas:

1. Variabel kualitas sistem *e-filling* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,117 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,032 dan t_{tabel} sebesar 1,660 dengan $df = 100$ pada taraf 0,05. Tingkat signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem *e-filling* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel persepsi kemudahan wajib pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,177 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,032 dan t_{tabel} sebesar 1,660 dengan $df = 100$ pada taraf 0,05. Tingkat signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kemudahan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* memiliki nilai t_{hitung} sebesar -0,025 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,980 dan t_{tabel} sebesar 1,660 dengan $df = 100$ pada taraf 0,05. Tingkat signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa

variabel keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jadi, berdasarkan hasil pengujian regresi secara parsial pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem *e-filing* (X1) dan persepsi kemudahan wajib pajak (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2) Uji Simultan (Uji-F)

Secara simultan, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-F (*F test*). Uji-F dilakukan untuk menguji apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi F-hitung dengan ketentuan:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha 0.05$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha 0.05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 4.15 Uji Simultan (Uji-F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.832	3	13.944	14.304	.027 ^b
	Residual	222.558	99	9.273		
	Total	264.390	100			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Setelah uji-F dilakukan, maka diperoleh nilai F_{hitung} dan nilai signifikansi. Nilai F_{hitung} sebesar 14,304 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,70 dengan df pembilang = 3, df penyebut = 100 dan taraf signifikan $\alpha = 0.05$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ Dengan demikian maka H_1 ditolak dan H_0 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang

signifikan antara kualitas sistem *e-filing* (X1) persepsi kemudahan wajib pajak (X2), keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi sebesar $0.000 <$ dari taraf yang ditentukan $\alpha = 0.05$ mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.

4.1.7 Koefisien Determinasi R^2 (*Adjusted R-Square*)

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa besar korelasi atau hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen. Koefisien korelasi dikatakan kuat jika nilai R berada di atas 0.5 dan mendekati nilai 1. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependennya. Nilai *R square* adalah nol sampai dengan satu. Apabila nilai *R square* semakin mendekati satu, maka variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, semakin kecil nilai *R square*, maka kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen semakin terbatas. Nilai *R square* memiliki kelemahan yaitu nilai *R square* akan meningkat setiap ada penambahan satu variabel independen meskipun variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, nilai *adjusted R square* digunakan untuk mengevaluasi mana model regresi terbaik.

Tabel 4.16 Koefisien Determinasi R²

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.454 ^a	.207	.182	.48746	2.182
a. Predictors: (Constant), Y					
b. Dependent Variable: X1, X2, X3					

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Dilihat dari tabel 4.16 koefisien determinasi (R²) menunjukkan angka *Adjusted R Square* 0,182 atau 18,2% yakni berarti variasi variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem *e-filing* (X1) persepsi kemudahan wajib pajak (X2), keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* (X3), sisanya 81,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Elfi Handayani (2018) yang berjudul “Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sitem *E-Filing* Direktorat Jenderal Pajak”, berikut adalah pemabahasan penelitian:

1. Pengaruh Kualitas Sistem *E-Filing* (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Hipotesis pertama menyatakan dugaan bahwa kualitas sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan, hasil dari uji statistik yang telah dilakukan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, menunjukkan adanya pengaruh kualitas sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan dengan hasil uji t sebesar 0.032. Nilai uji t tersebut kurang dari 0.05 sehingga dapat dikatakan mendukung hipotesis pertama (H1).

Hasil dari penelitian ini sebagian besar wajib pajak orang pribadi menilai bahwa kualitas sistem *e-filing* sudah cukup baik dikarenakan sistem e-filing sudah memuat semua isian yang harus dilaporkan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan, sistem *e-filing* juga telah memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan dengan tepat. Desain yang ditampilkan sistem e-filing rapi dan bagus, intruksi yang terdapat dalam sistem *e-filing* jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak sehingga memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan atau melaporkan SPT Tahunan. Dengan adanya sistem *e-filing* yang memiliki kualitas yang cukup baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

Namun pada beberapa kasus masih ada sebagian kecil wajib pajak yang belum sepenuhnya menerima adanya sistem *e-filing* dikarenakan sebagian wajib pajak masih menganggap bahwa sistem *e-filing* rumit dalam pengoperasiannya.

Berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) menyatakan bahwa keinginan seseorang untuk berperilaku dipengaruhi oleh keyakinan orang tersebut dan atas hasil evaluasi terhadap perilakunya, apabila wajib orang pribadi memiliki keyakinan bahwa sistem *e-filing* memiliki kualitas yang baik dan dapat memberikan hasil yang positif maka dapat berdampak pada meningkatnya minat penggunaan *e-filing* yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi memiliki keyakinan bahwa sistem e-filing memiliki kualitas yang baik dan dapat memberikan hasil yang positif sehingga sistem *e-filing* tersebut diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian dari Solikah dan Kusumaningtyas (2017) yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem *e-filing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori model Delone dan McLean (Delone dan McLean, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dapat menentukan sikap dari pemakainya sebagai penerima informasi. Pengaruh pada pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya dan dampak pada individunya. Apabila wajib pajak menganggap bahwa sistem *e-filing* memiliki kualitas sistem yang baik maka kualitas sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Wajib Pajak (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Hipotesis kedua menyatakan bahwa persepsi kemudahan wajib atas penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Hasil dari uji statistik yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh persepsi kemudahan wajib pajak atas penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan dengan hasil uji t sebesar 0.042. hasil dari uji t tersebut kurang dari 0.05 sehingga dapat dikatakan mendukung hipotesis kedua (H2).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak menilai bahwa sistem *e-filing* adalah sistem yang yang mudah dalam

pengoperasiannya untuk melaporkan SPT Tahunan dan mengurangi kesalahan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Dengan kemudahan dalam pengoperasian sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

Berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) menyatakan bahwa keinginan seseorang untuk berperilaku dipengaruhi oleh keyakinan orang tersebut dan atas hasil evaluasi atas perilakunya, apabila wajib pajak pribadi memiliki keyakinan bahwa penggunaan *e-filing* mudah dalam pengoperasiannya dan dapat memberikan hasil yang positif maka akan berdampak pada meningkatnya minat penggunaan *e-filing* yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui wajib pajak orang pribadi memiliki keyakinan bahwa sistem *e-filing* mudah dalam penggunaannya dan dapat memberikan hasil yang positif, maka sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Kartini, Suhadak dan Azizah (2016) yang menyimpulkan bahwa persepsi atas penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Andi dan Sari (2017) memperoleh kesimpulan bahwa persepsi kemudahan atas penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan sikap individu terhadap pengguna suatu teknologi. TAM menegaskan bahwa

persepsi kemudahan dengan persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan dapat menentukan penerimaan teknologi dan menjadi kunci dari niat perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi informasi. Jadi apabila wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* mudah dalam penggunaannya, maka sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wjaib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

3. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Sitem *E-Filling* (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Hasil dari uji statistik yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, menunjukkan tidak ada pengaruh keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan dengan hasil uji t sebesar 0.98 yang lebih besar dari 0.05, hal ini membuktikan bahwa hasil tersebut tidak mendukung hipotesis ketiga (H3).

Berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Theory of Reasoned Actrion* (TRA) yang menyatakan bahwa keinginan seseorang untuk berperilaku dipengaruhi oleh keyakinan atas orang tersebut dan atas hasil evaluasi dari perilakunya, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Hal ini dikarenakan keyakinan wajib pajak orang pribadi mengenai keamanan dan kerahasiaan dari sistem *e-filing* berbeda-beda, walaupun mayoritas wajib pajak sudah memiliki tingkat kepercayaan yang cukup

tinggi terhadap keamanan dan kerahasiaan dari sistem *e-filing*. Namun masih ada beberapa responden yang masih meragukan tingkat keamanan dan kerahasiaan dari sistem *e-filing*. Apabila wajib orang pribadi memiliki keyakinan bahwa keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tidak cukup baik dan belum memberikan hasil yang memuaskan hal tersebut berdampak terhadap minat penggunaan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan yang akan berdampak pada penurunan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian Devina dan Waluyo (2016) yang memperoleh kesimpulan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan hasil dari penelitian ini juga mendukung penelitian dari wulandari, dkk (2016) yang menghasilkan kesimpulan bahwa keamanan dan kerahasiaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

4. Pengaruh Kualitas Sistem *E-Filling* (X1), Persepsi Kemudahan Wajib Pajak (X2) dan Keamanan dan Kerahasiaan Sitem *E-Filling* (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kualitas sistem *e-filling*, persepsi kemudahan wajib pajak dan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Hasil dari uji statistik F yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, menunjukkan adanya pengaruh kualitas sistem *e-filling*, persepsi kemudahan wajib pajak dan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-*

filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan dengan hasil uji F sebesar 0.027 yang lebih besar dari 0.05, hal ini membuktikan bahwa hasil tersebut mendukung hipotesis keempat (H4).

Berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Theory of Reasoned Actrion* (TRA) yang menyatakan bahwa keinginan seseorang untuk berperilaku dipengaruhi oleh keyakinan atas orang tersebut dan atas hasil evaluasi dari perilakunya, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem *e-filling*, persepsi kemudahan wajib pajak dan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Hal ini dikarenakan keyakinan wajib pajak orang pribadi mengenai keamanan dan kerahasiaan dari sistem *e-filing* berbeda-beda, dalam hal ini mayoritas wajib pajak sudah memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap kualitas sistem *e-filling*, persepsi kepatuhan wajib pajak dan keamanan dan kerahasiaan dari sistem *e-filing*. Jika minat penggunaan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan semakin meningkat maka hal tersebut juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian Elfi Handayani (2018) yang memperoleh kesimpulan bahwa kualitas sistem *e-filling*, persepsi kemudahan wajib pajak dan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh pengaruh e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan (studi kasus pada Dirrektorat jenderal Pajak Sumatera Utara). Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap 100 dengan menggunakan model regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kuitas sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara.
2. Persepsi kemudahan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara.
3. Keamanan dan kerahasiaan *e-filing* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara.
4. Kuitas sistem *e-filing*, persepsi kemudahan wajib pajak dan keamanan dan kerahasiaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian tersebut di atas, maka penulis mencoba mengemukakan saran yang mungkin dapat bermanfaat diantaranya:

1. Bagi Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara

Dengan adanya penelitian ini maka pimpinan bisa lebih selektif lagi dalam melihat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan di wilayah Kota Medan. Salah satu pertimbangan yang bisa diambil dari penelitian ini adalah bahwa pimpinan bisa mengevaluasi terkait kualitas sistem *e-filing*, persepsi kepatuhan wajib pajak dan keamanan dan kerahasiaan *e-filing*. Dengan demikian, pimpinan Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara akan mampu meminimalisir wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh.

2. Bagi Akademisi

Bagi akademisi diharapkan skripsi ini dapat menjadi salah satu referensi tambahan dalam melakukan penelitian dan dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang pengaruh kualitas sistem *e-filing*, persepsi kepatuhan wajib pajak dan keamanan dan kerahasiaan *e-filing*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya mengambil sampel perusahaan pada sektor yang berbeda dan jumlah sampel banyak sehingga menghasilkan informasi yang mendukung. Variabel yang digunakan dapat ditambah dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Goodhue, D.L. and Thompson, R.L. 1995. *Task-Technology Fit and Individual Performance*. *MIS Quarterly* (19:2), pp. 213-236.
- Indrajit, Richardus Eko, dkk. 2011. *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lijan Poltak Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moekijat. 2018. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- M. Khoirul Anwar Asianti Oetojo S. 2018. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi pemerintahan Diera otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rochaety Eti, dkk. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Suandy, Erly Siti. 2010. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfvabeta.
- Wahyudi K dan Subando Agus M. 2011. *Sistem Informasi Publik Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Darmawan, D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23 (Edisi Keempat)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Prihartanto, Yonathan Liliek. 2012. *Sistem Informasi Manajemen Agenda Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Karanganyar*. *Speed Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi* 3.3.

Jurnal:

Atika, A., Saraswati, D., Chrisna, H., Nasution, H. A. P., & Buana, S. P. (2018). *Sukuk Fund Issuance On Sharia Banking Performance In Indonesia. Int. J. Civ. Eng. Technol*, 9(9), 1531-1544.

Sari Nurhidayah. 2015. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.

Devina, Shelby, and Waluyo. 2016. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan Keamanan dan Kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci*.

Edward, Kiring'a Simiyu, and Jagongo Ambrose. 2017. *Impact of Online Tax Filing on Tax Compliance Among Small and Medium Enterprise (MSE) in Kibwezi Sub-County in Kenya. International Journal of Current Research*.

Firdaus, Afif Sarwoni. 2019. *Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.1.No.2.

Handayani, Elfi. 2018. *Analisis Penilaian Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Billing Direktorat Jenderal Pajak*. Makasar: Jurnal UIN Syarif Hidayatullah.

Irmayani, Ririn. 2016. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi 4.1.

Kartini, Dwi Aprilia, Suhadak, dan Devi Farah Azizah . 2016. *Pengaruh Persepsi dan Perilaku Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Perpajakan.

Noviana, Elisabeth Deny, Suprijanto Agus, and Oemar Abrar. 2017. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan di KPP Kota Semarang. Journal of Accounting*.

- Panggabean, F. Y., Siregar, O. K., & Nasution, A. A. S. (2020). Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pemanfaatan Dana Belanja Daerah di UPT Balai Latihan Kerja Deli Serdang. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 11(1), 64-75.
- Pu'o, Sofyarifani, J Jullie Sondakh, dan Novi S Budiarmo. 2018. *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan SPT pada KPP Pratama Poso*. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*.
- Rahman, Soemito, Mohd Khirzan Badzli A, Abdul Kadir Othman, dan Nurulhuda Amrin. 2011. *The Effects of e-Service Quality on Users' Satisfaction: A Case of E-Filing at LDHN. Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference*.
- Samrin, S., Irawan, M., & Se, M. (2019). Analisis *Blue Ocean Strategy* Bagi Industri Kerajinan Di Kota Tanjung Balai. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 93-100.
- Side, Suaib. 2019. 2018. *Penerapan Sistem E-Filling Dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*. Makassar: Skripsi Universitas Hasanuddin.
- Solikah, Mar'atus, dan Dian Kusumaningtyas. 2017. *E-Filling Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri*. Kediri: Jurnal Ekonomi Universitas Kediri.
- Umar, H., Partahi, D., & Purba, R. B. (2020). *Fraud diamond analysis in detecting fraudulent financial report. International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3), 6638-6646.
- Yuyun Meisiang, Julie J. Sondakh, Jessy D.L Warongan. 2018. *Analisis Penerapan E-Filling Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung*. *Jurnal Administrasi dan Umum*.
- Zulfadli. 2019. *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Menggunakan E-Filing Pada KPP Pratama Medan Belawan*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Internet:

<http://www.kukuhprabs.wordpress.com>.

<http://www.pajak.go.id>.

<http://www.ojs.stiani.ac.id>.

Prasetya, Hery. 2012. *Pengembangan e-SPT dan e-filing pada KPP Pratama*. <http://syopian.net/blog/?p=723>.

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. <http://www.pajak.go.id>.

Widodo. 2010. *Buku Pintar Pajak E-Commerce*. <http://duniapajak.go.id/blog>.