

**PENGARUH PENERAPAN e-FILING DAN e-BILLING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:
SILVIA ANJELY DAMENTA BR MUNTHE
12170226**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvia Anjely Damenta Br M
NIM : 12170226
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH PENERAPAN E-FILING DAN E-BILLING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 2 Juni 2021

Yang menyatakan



(Silvia Anjely Damenta Br M)
NIM.12170226

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

SILVIA ANJELY DAMENTA BR MUNTHER

12170226

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH PENERAPAN e-FILING DAN e-BILLING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

SILVIA ANJELY DAMENTA BR MUNTHE

12170226

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi pada tanggal 24 Juni 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA.CMA.,CPA.

(Ketua Tim Penguji)

2. Astuti Yuli Setyani, SE., MSi.Ak.,CA

(Dosen Penguji)

3. Rossalina Christanti, S.E, M.Acc

(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 01 Juli 2021

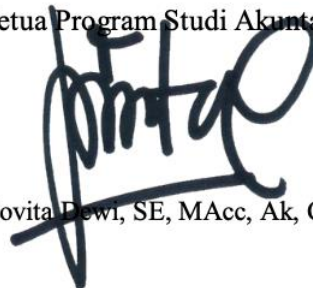
Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA. CMA.,CPA.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**“PENGARUH PENERAPAN e-FILING DAN e-BILLING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah tercantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 11 Juni 2020



Silvia Anjely Damenta Br Munthe

(12170226)

HALAMAN MOTTO

“ Serahkanlah hidupmu kepada Tuhan dan percayalah kepada-Nya
dan Ia akan bertindak”

(Mazmur 37:5)

“ I have come to love myself for who I am, for who I was,
and for who I hope to become”

(RM)

“Know that the pain will pass, and when it does you will be stronger”

(BTS)

©UKDOWN

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan bangga, Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat beserta karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Oslan Munthe dan Ibu Sempana Br Tarigan, yang telah mengasihiku dengan penuh cinta, memberikan dukungan, Doa, motivasi, perhatian, dan materi kepadaku.
3. Adik-adikku Riduella, Saskia, dan Hami yang selalu memberikan Doa, dukungan, semangat dan perhatian kepadaku.
4. Ibu Rossalina Christanti, S.E, M.Acc. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, arahan dan bimbingan kepada penulis sejak awal dibuatnya skripsi hingga selesai.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Bisnis yang telah memberikan motivasi dan ilmu kepada penulis selama kuliah.
6. Sahabat seperjuanganku Sherly, Desta, Liny, dan Welly yang selalu mendukung, menemani dan memberikan hiburan, Doa dan motivasi.
7. Sahabatku Gabriella, Elsa, dan Angel yang telah memberikan dukungan , motivasi dan hiburan.
8. Untuk seluruh member BTS yang memberikan motivasi, semangat, dan hiburan melalui lagunya yang telah menemaniku selama mengerjakan skripsi.
9. Seluruh pihak lainnya yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena dengan rahmat dan kasih-Nya yang melimpah penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan e-Filing Dan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Akuntansi di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana. Selama proses pengerjaan skripsi, penulis telah mendapat banyak pengalaman, dukungan, dan motivasi dari keluarga, dosen, dan kerabat terdekat.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Rossalina Christanti, S.E, M.Acc. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah bersedia memberikan saya arahan, ilmu, dan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.

Penulis sangat sadar bahwa laporan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari pihak-pihak terkait untuk perbaikan dan pengembangan diri kedepannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Akuntansi.

Yogyakarta 11 Juni 2020

Silvia Anjely Damenta Br Munthe

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Batasan Penelitian	7
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	8
2.1.2 Theory of Planned Behaviour (TPB)*	10
2.1.3 Task Technology Fit (TTF)	11
2.1.4 e-Filing	12
2.1.5 e-Billing	14
2.1.7 Tingkat Kepuasan Pelayanan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1 Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.3.2 Pengaruh Penerapan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.3.3 Tingkat Kepuasan Pelayanan Memoderasi Pengaruh e-Filing dan e Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.4 Kerangka Konseptual	21
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>	22
3.1 Data	22
3.1.1 Data dan Sumber.....	22
3.1.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.2 Definisi Variabel beserta Pengukurannya.....	22
3.2.1 Variabel Dependen (Y).....	22
3.2.2 Variabel Independen (X).....	23
3.3 Metode Analisis Data	28
3.3.1 Pilot Test.....	28
3.3.2 Statistik Deskriptif	28

3.3.3 Uji Validitas	28
3.3.4 Uji Reliabilitas	29
3.3.7 Uji T	29
3.3.8 Uji F	30
3.3.9 Uji R Square.....	30
3.3.10 Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	30
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	30
4.1 Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	30
4.2 Karakteristik Responden	31
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	32
4.3 Uji Kualitas Data.....	34
4.3.1 Uji Validitas.....	34
4.3.2 Uji Reliabilitas	36
4.4 Uji Hipotesis.....	36
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	36
4.4.2 UJI T	38
4.4.3 UJI F	38
4.4.4 Uji R Square	39
4.4.5 Uji MRA	40
4.5 Pembahasan.....	41
4.5.1 Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	41
4.5.1 Pengaruh Penerapan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	42
4.5.2 Pengaruh Penerapan e-Filing dan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi	43
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Keterbatasan Penelitian	45
5.3 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Rasio Kenaikan Wajib SPT PPh.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Kuisisioner Variabel Y.....	23
Tabel 3.2 Kuisisioner Variabel X1.....	24
Tabel 3.3 Kuisisioner Variabel X2.....	26
Tabel 3.4 Kuisisioner Variabel Z.....	27
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian.....	30
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	39
Tabel 4.9 Hasil Uji R Square <i>e-Filing</i>	39
Tabel 4.10 Hasil Uji R Square <i>e-Billing</i>	40
Tabel 4.11 Hasil Uji MRA X1Z.....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji MRA X2Z.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	21
-------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 2 Data dan Jawaban Responden	62
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	72
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas.....	72
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis.....	83
Lampiran 6 Kartu Konsul Skripsi	85
Lampiran 7 Halaman Persetujuan	87
Lampiran 8 Lembar Revisi dan Bukti ACC Revisi	88

©UKDW

**PENGARUH PENERAPAN e-FILING DAN e-BILLING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Silvia Anjely Damenta Br Munthe

12170226

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: 12170226@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan e-Filing dan e-Billing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan tingkat kepuasan pelayanan sebagai variabel moderasi. Objek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah Kabupaten Karo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, dengan kriteria wajib pajak yang telah melaporkan dan membayar pajaknya dengan menggunakan sistem e-Filing dan e-Billing. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 wajib pajak orang pribadi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) e-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) e-Billing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) tingkat kepuasan pelayanan memoderasi pengaruh penerapan e-Filing dan e-Billing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: e-Filing, e-Billing, Tingkat Kepuasan Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak

***THE EFFECT OF e-FILING AND e-BILLING IMPLEMENTATION ON
TAXPAYER COMPLIANCE WITH THE SERVICE SATISFACTION LEVEL
AS A MODERATION VARIABLES***

Silvia Anjely Damenta Br Munthe

12170226

Accounting Studies Program Faculty of Business

Duta Wacana Christian University

Email: 12170226@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the application of e-Filing and e-Billing on taxpayer compliance by using the level of service satisfaction as a moderating variable. The object of this research is the Individual Taxpayer (WPOP) in the Karo Regency. The sampling technique used in this study was purposive sampling, with criteria for taxpayers who have reported and paid their taxes using the e-Filing and e-Billing systems. The number of respondents used in this study amounted to 50 individual taxpayers. The data used in this study is primary data in the form of questionnaires distributed to respondents. The results of this study indicate that (1) e-Filing has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (2) e-Billing has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (3) the level of service satisfaction moderates the effect of the application of e-Filing and e. -Billing for taxpayer compliance.

Keywords: e-Filing, e-Billing, Service Satisfaction Level, and Taxpayer Compliance

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpajakan adalah penyumbang terbesar pada penerimaan negara sehingga perpajakan menjadi komponen terpenting dari struktur perekonomian Indonesia. Pendapatan dari pajak menjadi sumber utama negara untuk menyokong berbagai kegiatan seperti kegiatan perekonomian, pembangunan infrastruktur atau fasilitas umum, dan menjalankan roda pemerintahan. Berdasarkan rangkuman Undang-undang mengenai perpajakan, dapat dijelaskan jika pajak yakni partisipasi wajib individu atau badan terhadap negara yang didasarkan pada Undang-undang. Pajak memiliki sifat yang memaksa dan penghasilan dari pajak akan dipergunakan sebagai biaya belanja negara yang bertujuan untuk memberikan kemakmuran bagi masyarakat umum.

Dalam hal pengelolaan perpajakan, pemerintah telah menyelenggarakan pembaruan perpajakan, dan salah satunya adalah terkait prosedur dan administrasi. Pembaruan perpajakan dilaksanakan pemerintah dengan tujuan meningkatkan rasio pajak. Untuk meningkatkan rasio pendapatan perpajakan, DJP mengadakan pembaharuan dan pemodrenan. Misi dari pembaruan dan pemodrenan ini ialah menyediakan pelayanan yang simpel, praktis, sigap, ramaah, dan nyaman kepada wajib pajak. Pembaruan pajak mencakup tiga pilar yaitu; kebijakan perpajakan, administasi perpajakan, dan Undang-Undang perpajakaan. Pandiangan (2007) berpendapat bahwa dalam lingkungan Direktorat Jendral Pajak, modernisasi pajak selaku komponen dari perubahan sistem perpajakan telah terjadi sebagai peristiwa dan tren yang memikat karena

terdapat suasana yang mengubahnya menjadi lebih berteknis, focus, dan terkendali yang searah dengan perubahan perpajakan tersebut.

Dalam melaksanakan pemungutan pajak, terdapat tiga sistem yang dapat digunakan yaitu 1) sistem penghitungan, pelaporan dan pembayaran pajak secara mandiri (*official assessment system*), 2) sistem penghitungan dan pelaporan pajak dilakukan oleh petugas pajak (*self assessment system*), 3) sistem perhitungan dan pelaporan dilakukan oleh pihak ketiga (dan *with holding system*). Sejak tahun 1984, pemerintah telah memberikan kebijakan kepada WPOP dan WP Badan agar memanfaatkan sistem penghitungan, pelaporan dan pembayaran secara mandiri. Metode *self assessment* adalah suatu teknik pemungutan pajak yang diresmikan DJP. Dalam teknik *self assessment*, WPOP dan WJ Badan diperkenankan untuk menjumlahkan dan menyampaikan sendiri pajak terutangya dan tetap diawasi oleh petugas pajak. Dengan diberlakukannya sistem *self assessment* ini, maka ketaatan WPOP dan WP Badan berperan sebagai salah satu bagian terpenting dalam penerapannya.

Rahayu dan Suhayati (2010) dalam penelitiannya memberikan penjelasan berupa; ketaatan akan perpajakan merupakan tanggung jawab WPOP dalam menaati pembayaran kewajiban pajak terutangya sebagai kontribusi bagi pembangunan negara secara sukarela. Doran (2009), menjelaskan bahwa kepatuhan WPOP dan WP Badan dalam melaksanakan tanggung jawab atas pajaknya harus dinaikkan sehingga sasaran penerimaan atas pajak yang ditetapkan dapat terjangkau. Salah satu faktor terpenting sebagai pendukung berhasilnya pencapaian target atas perolehan pajak adalah ketaatan WPOP terhadap pajaknya. Apabila WPOP rajin dan taat untuk melakukan pelaporan

dan pelunasan kewajiban pajak terutangnya, perolehan dari pajak yang diterima negara akan ikut meningkat. Sebaliknya, apabila WPOP malas melakukan pelaporan dan pelunasan kewajiban pajak terutangnya, perolehan dari pajak yang diterima negara akan ikut berkurang.

Kepatuhan wajib pajak WPOP bisa diketahui dari ketepatan waktu WPOP ketika ia melakukan pelaporan SPT untuk segala bentuk pajak selama dua musim pajak belakangan, tidak memiliki utang pajak dalam segala bentuk pajak, selain memiliki persetujuan untuk mencicil atau menunda pelunasan pajak, bersih dari sanksi akibat melaksanakan kejahatan dalam aspek perpajakan selama 10 tahun belakangan, WPOP dan WP Badan menjalankan pembukuan dalam 2 tahun belakangan dan telah diperiksa, direvisi ketika pemeriksaan final. Semua bentuk pajak maksimal memiliki 5% pajak terutangnya. Dalam laporan keuangan WPOP dan WP Badan yang telah di audit oleh akuntan selama 2 tahun belakangan, akuntan memberikan opini wajar tanpa pengistimewaan atau opini dengan pengistimewaan selama tidak memberikan pengaruh pada laba rugi fiscal (Sarunan,2015).

Tabel 1. 1 Realisasi Rasio Kenaikan Wajib SPT PPh

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Realisasi Rasio Kepatuhan Wajib SPT PPh	61%	73%	71%	73%	78%

Sumber: nasional.kontan.co.id

Pada tabel 1.1 diatas, terlihat bahwa terjadi kenaikan rasio kepatuhan wajib SPT PPh sejak tahun 2016. Namun, persentase tersebut masih belum memenuhi jumlah target wajib SPT PPh setiap tahunnya. Alasan dari tidak tercapainya target tersebut adalah besarnya jumlah WPOP dan WP Badan yang belum

melakukan pelaporan atas pajaknya. Beberapa alasan penyebab wajib pajak tidak melaporkan pajaknya adalah; tidak tau cara melaporkan SPT, WPOP menganggap bahwa SPT merupakan formulir yang sukar untuk di isi dengan tepat, WPOP merasa tak perlu melaporkan pajaknya karena sudah dipotong dari pendapatan, tempat tinggal yang jauh dari KPP, dan malas melaporkan pajak karena menganggap pajak yang sudah dipungut tidak memberikan keuntungan bagi WPOP.

Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan teknologi, Direktorat Jendral Pajak kini telah membuat inovasi baru berupa *e-Filing* dan *e-Billing* sebagai bentuk dari upaya mengoptimalkan pelayanan pajak yang diharapkan dapat meningkatkan ketaatan perpajakan WPOP. *e-Filing* merupakan suatu media dan memiliki fungsi sebagai sarana untuk mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) WPOP. *E-Filing* digunakan secara komputerisasi pada waktu yang sebenarnya lewat jaringan internet di alamat web resmi DJP atau melalui media Penyedia Layanan Aplikasi. Dengan diterapkannya *e-Filing*, maka WPOP diinginkan mampu memperoleh kesenangan dan keleluasaan ketika menyiapkan dan melaporkan SPTnya sebab dapat dilakukan kapanpun serta dimanapun dalam 24 jam penuh setiap harinya dan 7 hari penuh dalam waktu 1 minggu tanpa perlu mendatangi kantor pajak. Lain dari pada itu, penggunaan *e-Filing* tersebut juga akan benar-benar membantu WPOP mengurangi anggaran dan waktu yang dihabiskannya ketika menghitung, mengisi juga menyampaikan SPTnya.

Selain *e-Filing*, DJP juga telah merilis *e-Billing* dengan tujuan yakni mempermudah pelunasan utang pajak WPOP melalui media elektronik. *e-*

Billing merupakan metode pelunasan pajak yang dilakukan melalui penggunaan kode *billing* (kode penagihan) dengan media elektronik. Kode penagihan tersebut membentuk sebuah kode pengenalan yang akan mengenali bentuk transaksi pajak yang ingin dibayar oleh wajib pajak. Dengan adanya *E-Billing*, Direktorat Jendral Pajak (2017) mengemukakan bahwa cara pelunasan pajak akan semakin gampang, acap, dan jitu dan terkendali. Saat melangsungkan proses pelunasan atau penyerahan utang pajak lewat sistem *e-Billing*, wajib pajak boleh melakukannya di bank, pos persepsi, ATM, internet banking serta ECD. EDC adalah media yang digunakan ketika melakukan pembayaran melalui *credit card* dan *debit card* yang dapat dihubungkan dengan system atau jaringan bank.

Berdasarkan hasil studi Ida dan Gine (2019) dapat diterangkan bahwa, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi dengan positif signifikan oleh *e-Filing* dan *e-Billing*. Studi Gilbert, Dwi, juga I nyoman (2020) memberikan hasil yang serupa, yaitu kepatuhan wajib pajak dipengaruhi dengan positif signifikan oleh *e-Filing* dan *e-Billing*. Akan tetapi, berdasarkan studi yang dikembangkan oleh Muhammad Nurhamid (2019) menunjukkan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh *e-Filing* dan *e-Billing*.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan dalam paragraph sebelumnya dan hasil penelitian yang sudah diadakan peneliti sebelumnya masih terdapat hasil yang bertolak belakang, maka penulis tertarik guna melaksanakan penelitian dengan judul “PENGARUH PENERAPAN E-FILING DAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”.

1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan pada uraian sub-bab 1.1 sebelumnya, terlihat bahwa dalam kepatuhan wajib pajak, masih terdapat permasalahan didalamnya. Permasalahan tersebut terlihat dari adanya selisih antara target dan realisasi rasio kepatuhan SPT PPh. Perbedaan tersebut terjadi karena rendahnya kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak diperkirakan bisa dipengaruhi oleh *e-Filing*, *e-Billing* serta tingkat kepuasan pelayanan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Didasarkan pada sub-bab 1.2 diatas, maka beberapa perumusan masalah yang timbul pada penelitian ini yakni :

- a. Apakah penerapan *e-Filing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Apakah penerapan *e-Billing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Apakah tingkat kepuasan pelayanan memperkuat pengaruh penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.4 Tujuan Penelitian

Didasarkan pada sub-bab 1.3 sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

- a. Mengetahui apakah penerapan *e-Filing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Mengetahui apakah penerapan *e-Billing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- c. Mengetahui apakah tingkat kepuasan pelayanan memperkuat pengaruh penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis

Hasil akan penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi penulis khususnya untuk menambahkan pengetahuan rentang pengaruh penerapan *e-Filing* serta *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

- b. Bagi peneliti berikutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai data referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya yang memiliki kaitan dengan judul penelitian penulis.

1.6 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini yakni:

- a. Jumlah responden yang terbatas.
- b. Hanya menggunakan 2 variabel independent yaitu *e-Filing* dan *e-Billing*, 1 variabel dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak dan 1 variabel moderasi yaitu tingkat kepuasan pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan guna meneliti mengenai pengaruh penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan pelayanan sebagai variabel moderasi. Responden yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 50 orang yang adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Kabupaten Karo yang telah menggunakan *e-Filing* dan *e-Billing*. Variabel yang dipakai dalam penelitian ini yakni *e-Filing* dan *e-Billing* selaku variabel independen, kepatuhan wajib pajak selaku variabel dependen, serta tingkat kepuasan pelayanan selaku variabel moderasi. Berlandaskan data yang telah dikumpulkan serta diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 21 maka kesimpulan akan penelitian ini yakni:

1. Variabel *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil ini mendukung hipotesis 1 (H1)
2. Variabel *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil ini mendukung hipotesis 2 (H2)
3. Variabel tingkat kepuasan pelayanan memoderasi pengaruh penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil ini mendukung hipotesis 3 (H3)

5.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan pada penelitian ini yakni:

1. Penelitian ini hanya memakai 2 variabel independen yakni *e-Filing* dan *e-Billing*. Sehingga dalam penelitian berikutnya, diharapkan

menambahkan variabel lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

2. Sampel atau responden yang dipakai pada penelitian ini terbatas sebab waktu penyebaran kuisisioner yang singkat

5.3 Saran

Saran yang bisa diberikan oleh peneliti guna mengembangkan penelitian ini diantaranya:

1. Bagi penelitian berikutnya, bisa menambahkan variabel lain seperti *e-Tax*, *e-Registration* atau variabel lain yang relevan dengan topik penelitian
2. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan menambah jumlah sampel atau responden yang dipakai karena sampel pada penelitian ini terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Davis, Fred D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. 13 (3), 319-340.
- DeLone, William H, Ephraim R McLean. (2016). *Information System Success Measurement*. Boston: Now Publishers.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan : Konsep,Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Medio Grup.
- Dimas, Padriyansyah. (2019). Analisis pengaruh kualitas sistem media elektronik e-Filing dan e-Billing terhadap tingkat kepuasan wajib pajak (studi pada wajib pajak di fakultas ekonomi universitas tridinanti Palembang). *Jurnal Riset Bisnis*, Vol 2. Hal 102-111.
- Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan. (2021, Maret 2). *e-Filing*. Diambil kembali dari <http://www.pajak.go.id/e-Filing>
- Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan. (2021, Maret 2021). *e-Filing*. Diambil kembali dari <http://www.pajak.go.id/e-Filing>
- Doran, Michael. (2009). Tax Penalties And Tax Complliance. *Harvard journal on legislation*, Vol 46, 111-161.
- Gilbert, Dwi, I Nyoman. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing dan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Di Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol 11. No 2. 168-180.
- Gunanto, Rexy. (2016). 2016. *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Bengkulu*, Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Bengkulu.
- Ida Bagus. Gine Das. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, Vol 18, No 1, 56-65.

- Maman, Medina, Rina. (2015). Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, Vol 15 No.1, 49-61.
- Melatnebar, B. (2018). Pengaruh Sistem e-Billing Pajak dan e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Media Akuntansi Perpajakan*, Vol.3, No.1, Hal 48-57.
- Muhammad Nurchamid. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing, e-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, Vol 3. No 2. 41-54.
- Murniati, Siti, Yuli. (t.thn.). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi e-Registration, e-Billing, e-SPT, Dan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi Universitas Islam Batik Surakarta*.
- Nurbaiti, E., Rachma, R. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. 9(1), 1-9.
- Pandiangan, L. (2007). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Patar Simamora. (2009). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIMAFE)*, Vol.1.
- Permatasari, Susilo, Topowijono. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5. No.2.
- Pratami, Sulindawati, Wahyuni. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Singaraja. Vol.8, No.1.

- Pusparesmi, A. (2016). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi Berbasis Internet Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta. *Skripsi Universitas Islam Batik Surakarta*.
- Putri, Meity Muhrani. (2018). Pengaruh e-Filing, e-Billing, dan e-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia*.
- Rahayu, S.K, dan Suhayati. (2010). *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Sarunan, W.K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. 3(4), 518-526.
- Saung, D.P. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing Dan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara.
- Septian, Endang. (t.thn.). Studi Empiris Pada Penggunaan Aplikasi Pajak: Integrasi Theory Of Planned Behavior Dan Technology Acceptance Model (Studi Empiris Pada Perusahaan Go Public di Indonesia). *Universitas Diponegoro*.
- Solikah, Mar'atus, Dian. (2017). e-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*.
- Suharto. (2011). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Tentang Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Metro). *Derivate*, Vol.1. No.1.
- Wibisono, Lisa, Agus. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-Filing di Surabaya. *Tax & Accounting Review*.