

PENGARUH PENERAPAN E-FILING, E-BILLING DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Julian Muhammad Hasan¹, Liana Dwi Septiningrum²

Universitas Pamulang, Indonesia
dosen01845@unpam.ac.id¹, dosen02046@unpam.ac.id²

Submitted: 19th July 2024/ **Edited:** 05th Sept 2024/ **Issued:** 01st Oct 2024

Cited on: Hasan, J. M., & Septiningrum, L. D. (2024). PENGARUH PENERAPAN E-FILING, E-BILLING DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(4), 1239-1254.

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of implementing e-filing, e-billing and tax sanctions systems on taxpayer compliance at KPP Pratama Serpong using a quantitative approach. The research population is registered taxpayers at KPP Pratama Serpong. Primary data was obtained through questionnaires to respondents. Samples were taken using the convenience sampling method using the Slovin formula, resulting in 110 samples. Data analysis used multiple linear regression with SPSS version 20. The results showed that the implementation of the e-filing system had a positive effect on taxpayer compliance, while the implementation of the e-billing system had no effect, and the application of tax sanctions had an effect on taxpayer compliance.

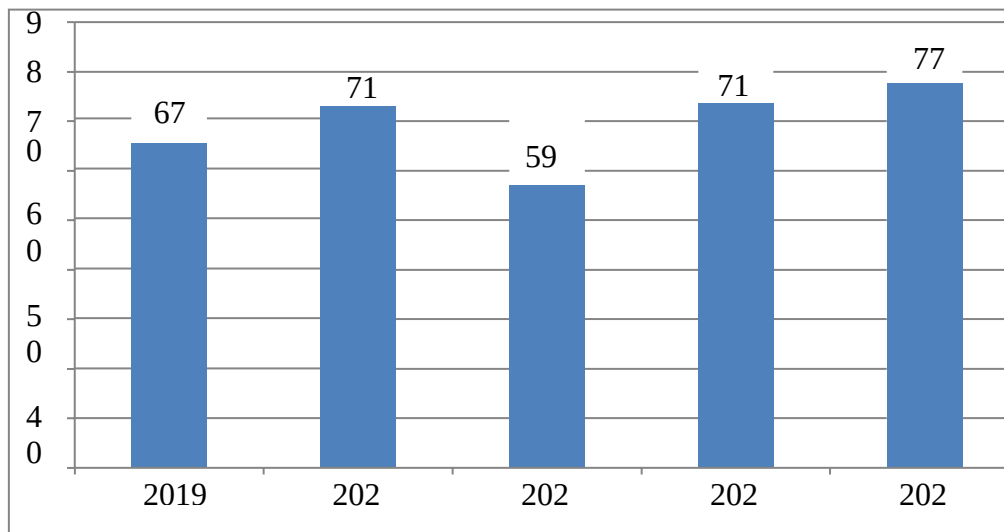
Keywords: E-Filing, E-Billing, Tax Sanctions, Tax Compliance

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak yaitu suatu kesadaran secara individual yang mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak akan pentingnya pajak untuk sumber penerimaan negara. Pajak juga memiliki peran yang sangat penting yaitu sebagai sumber penerimaan guna membiayai pembangunan dalam suatu negara. Mengingat pentingnya peranan pajak sebagai sarana untuk membiayai berbagai macam pengeluaran negara, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Masyarakat umumnya dalam hal pemahaman dan pengetahuan perpajakan masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan dan masih ada pula wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan. Adapun penelitian sebelumnya yaitu

Pramukty, dkk. (2023) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan telah lama menjadi permasalahan bagi pemerintahan di seluruh dunia termasuk Indonesia. Tingkat kepatuhan pajak yang rendah di Indonesia tercermin dari rendahnya rasio dalam beberapa tahun terakhir.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyak nya wajib pajak yang belum memahami peraturan dan kegunaan pajak. Hal ini dapat mengurangi jumlah penerimaan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak, karna kepatuhan wajib pajak yang rendah juga disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya. Berikut adanya grafik yang menggambarkan naik turunnya tingkat rasio kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong:



Sumber Direktorat Jenderal Pajak, 2022

Gambar 1. Grafik Penurunan Tingkat Rasio Kepatuhan Wajib Pajak

Pada grafik diatas yang telah disampaikan oleh KPP Pratama Serpong menyatakan bahwa target rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 67%. Pada tahun 2020 rasio kepatuhan meningkat sebesar 71% lalu pada tahun 2021 rasio kepatuhan kembali menurun di angka 59% dan rasio pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2023 rasio kepatuhan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Menurut Rahmawati, dkk. (2022) Kepatuhan wajib pajak yang rendah biasanya disebabkan masyarakat selaku wajib pajak terkadang lupa atau bahkan mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya pajak penghasilan orang pribadi.

Rasio kepatuhan atau tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam

menjalankan kewajiban perpajakannya masih belum dapat mencapai target yang diharapkan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan jumlah wajib pajak terdaftar, wajib pajak terdaftar surat pemberitahuan tahunan (SPT), target rasio kepatuhan SPT, realisasi SPT, dan presentase realisasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahun 2019-2023 di KPP Pratama Serpong. Adapun data penerimaan pajak yang disampaikan dalam Tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1. Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Serpong Tahun 2018-2022			
Tahun	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT Wajib Pajak	Presentase Rasio Kepatuhan
2019	65.222	43.822	0.67
2020	58.113	41.146	0.71
2021	66.314	39.117	0.59
2022	55.542	39.652	0.71
2023	69.931	54.108	0,77

Sumber: KPP Pratama Serpong, 2024

Berikut juga adanya jumlah wajib pajak yang terdaftar secara keseluruhan dari tahun ke tahun di KPP Pratama Serpong, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT					
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT					
Tahun	2019	2020	2021	2022	2023
	65.222	58.113	66.314	55.542	69.931

Sumber: KPP Pratama Serpong, 2024

Saat ini perkembangan teknologi di Indonesia telah mengalami kemajuan khususnya dalam bidang elektronik yang membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas. Untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, Direktorat Jenderal Pajak merancang sebuah sistem informasi elektronik bagi wajib pajak, karna sebelum adanya sistem informasi elektronik ini wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak atau mengirim lewat pos untuk melaksanakan kewajibannya. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak menerapkan sistem self assessment, yaitu sebuah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif mendaftarkan dirinya, melakukan proses perhitungan terutang, melaporkan jumlah pajak terutang serta membayarkan pajak terutangnya sistem yang dimaksud ialah seperti penerapan sistem e-filing. E-filing merupakan suatu layanan penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan dengan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pelayanan Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu

mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Nurchamid & Sutjahyani, 2018).

Peningkatan kepatuhan masyarakat dalam kewajiban perpajakannya merupakan masalah yang sering muncul dalam konteks perpajakan. Masalah tersebut seperti SPT tahunan yang hanya dilaporkan pada setahun sekali, ada beberapa wajib pajak yang masih kesulitan dalam hal tersebut. Hal ini terjadi karena masih banyak wajib pajak yang belum memahami terkait pengguna sistem e-filing, para wajib pajak malah memilih untuk mengisi dan melaporkan SPT tahunan nya secara manual yang mengakibatkan terjadinya penumpukan dokumen yang harus disimpan oleh kantor pajak. Padahal seharusnya dengan adanya sistem e-filing, wajib pajak akan lebih mudah untuk melaporkan SPT mereka secara online di mana saja dan kapan saja sesuai dengan peraturan yang ada dalam ketentuan yang berlaku. Sama halnya dengan sistem e-billing, wajib pajak akan lebih mudah untuk melakukan pembayaran pajaknya secara online kapan pun dimanapun dan juga dapat meningkatkan keamanan dalam menyelesaikan pembayaran pajak mereka (Pebrianti, Rumiasih, & Riani, 2022).

Sistem e-filing dan e-billing muncul juga karena masih banyaknya wajib pajak yang tidak patuh dalam melapor dan membayar pajaknya. Guna adanya sistem tersebut untuk mempermudah pembayaran serta pelaporan pajaknya. Penelitian ini menyatakan bahwa ada faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor yang pertama merupakan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan diterapkan oleh Dirjen Pajak untuk semua wajib pajak. Sanksi tersebut berupa denda, bunga, pengenaan pembayaran tarif pajak yang tinggi, bahkan hukum pidana. Sanksi perpajakan mempunyai tujuan untuk membuat para wajib pajak patuh dalam segala pembayaran pajak. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dan Sapari (2020) menyatakan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian Rahmawati, dkk. (2022), menyatakan bahwa tujuan dari e-filling telah terlaksana yaitu memberi kemudahan Wajib Pajak dalam hal pelaporan kembali SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak yang dapat dilakukan dimana saja, dan kapan saja 24 jam dalam 7 hari asalkan selalu tersambung dengan internet. Adapun hasil penelitian mengenai variabel penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Adhayati & Sulistyowati, 2021). Hal ini disebabkan karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajiban dalam menjalankan perpajakannya. Namun hasil penelitian yang dilakukan

oleh Jennifer (2018), mengenai variabel penerapan e-filing tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Serpong, karena secara keseluruhan penerapan e-filing di KPP Pratama Serpong belum berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

E-billing adalah metode pembayaran pajak secara elektronik yang menggunakan kode billing (Fadilah & Sapari, 2020). Adanya penerapan e-billing dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan dalam proses pengiriman dan pembayaran tagihan, e-billing juga dapat mengurangi risiko kesalahan manusia dalam proses manual. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode billing. Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik yang ditetapkan pada 13 Oktober 2015, bahwa fasilitas e-billing sudah dapat diterapkan di seluruh wilayah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik. Manfaat yang didapat dari diterapkannya e-billing adalah sistem pembayaran yang menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat. Menurut Nasrullah, dkk. (2021), dengan adanya sistem e-billing juga dapat menyederhanakan proses pembayaran pajak sehingga diharapkan kepatuhan dari wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan yang tertuang dalam Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER26/PJ/2014, sistem pembayaran pajak secara elektronik merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh biller direktorat jenderal pajak dan menerapkan e-billing. Penelitian yang dilakukan oleh Nuryati dan Riani (2020), menyatakan bahwa penerapan sistem e-billing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya e-billing masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah membayarkannya secara elektronik maka dari itu kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jennifer (2018) penerapan e-billing tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Serpong, karena secara keseluruhan penerapan e-billing di KPP Pratama Serpong belum berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dan Sapari (2020) menyatakan bahwa sistem e-billing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena masalah yang sering terjadi adalah kesalahan input data yaitu kesalahan input KAP dan KJS dimana hal tersebut dapat terjadi karena, ketidak pahamannya pihak yang berwenang memungut pajak dan juga wajib pajak sebagai penyetor pajak terhadap jenis-jenis pajak,

sehingga hal tersebut dapat menyebabkan kesalahan dalam menginput data dimana data yang telah diinput tidak dapat dirubah kembali.

Menurut Pramukty, dkk. (2023), Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dituruti atau dipatuhi sebagai alat pencegah kepada wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak diberikan agar wajib pajak membayar kerugian yang ditimbulkan kepada negara karena tidak memenuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi para pelanggarnya karena wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila melihat bahwa sanksi perpajakan lebih banyak merugikannya. Menurut Febrianti dan Kurnia (2020) sanksi perpajakan juga diperlukan guna untuk memberikan efek jera bagi para pelanggar pajak. Dengan diberlakukannya sanksi pajak ini diharapkan agar wajib pajak mematuhi segala peraturan perpajakan yang ada dan tepat waktu dalam membayar pajak. Sanksi dalam kamus bahasa indonesia ialah tanggungan untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang undang yang telah ditetapkan. Sanksi perpajakan ialah alat yang digunakan untuk mengatur wajib pajak agar tidak melanggar norma norma perpajakan. Sanksi perpajakan dibedakan menjadi dua jenis yaitu sanksi administrasi dan juga sanksi pidana. Oleh karena itu, semakin ketat sanksi perpajakan yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak akan membuat wajib pajak memilih untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak dapat belajar dengan mengamati dan mengalami sendiri langsung pemberian sanksi yang diberikan kepadanya oleh aparat pajak apabila melanggar norma perpajakan, pengamatan dan pengalaman langsung yang diberikan tersebut bisa menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai pemberian sanksi dan memilih berperilaku patuh atau tidak (Putra & Suryono, 2020). Dengan adanya ancaman sanksi perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk mematuhi aturan perpajakan dan menghindari pelanggaran. Wajib pajak cenderung lebih cermat dan berhati-hati dalam penyelesaian kewajiban perpajakan mereka agar tidak terkena sanksi. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Pramukty, dkk. (2023) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena hal tersebut dapat mencegah wajib pajak untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan di bidang perpajakan. Namun hasil penelitian dilakukan oleh Fadilah dan Sapari (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak.

LANDASAN TEORI

Penerapan E-Feeling

Menurut Fadilah dan Sapari (2020) e-filing adalah suatu cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak yang dilakukan secara elektronik atau online melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu DJP Online, maupun melalui saluran e-filing resmi lainnya yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sedangkan, menurut Rahmawati, dkk. (2022) e-filing adalah bagian dari sistem administrasi perpajakan modern dimana dilakukan secara elektronik yang digunakan untuk melakukan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) kepada direktorat jenderal pajak dengan menggunakan jaringan komunikasi internet. Dengan adanya sistem e-filing dapat memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, selain itu dengan kemudahan seperti ini tentu saja dapat meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Karena dengan semenjak adanya sistem ini di indonesia pelaporan SPT tahunan semakin meningkat dibandingkan dengan sebelum adanya sistem tersebut.

Terkait dengan beberapa indikator dari para peneliti terdahulu yang sudah ada, maka indikator yang dipilih yaitu penelitian menurut Christian dan Jenni (2020), dengan alasan karena indikator yang digunakan oleh penelitian tersebut dapat mengukur penerapan e-filing secara keseluruhan dengan poin indikator yang lebih lengkap dari penelitian yang sudah diuraikan diatas. Dengan demikian, pengukuran untuk penerapan e-filing menggunakan penelitian Christian dan Jenni (2020) adalah yang paling tepat..

Penerapan E-billing

E-billing adalah sistem pembayaran pajak secara online dengan menggunakan kode billing. Kode billing adalah kode yang akan diperoleh setelah memasukkan data transaksi perpajakan secara elektronik yang akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak di teller bank atau kantor pos, mesin atm atau internet banking (Fadilah & Sapari, 2020) Sedangkan, menurut Arifin dan Syafii (2019) e-billing merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. E- billing adalah cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing 15 digit angka yang diterbitkan melalui sistem billing pajak. Sistem ini juga dapat menyederhanakan proses pembayaran pajak

sehingga diharapkan kepatuhan dari wajib pajak akan meningkat. Dengan adanya sistem e-billing ini diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran pajaknya.

Terkait dengan beberapa indikator dari para peneliti terdahulu yang sudah ada, maka indikator yang dipilih yaitu penelitian menurut Fadilah dan Sapari (2020). Dengan alasan karena indikator yang digunakan oleh penelitian tersebut dapat mengukur penerapan e-billing secara keseluruhan dengan point indikator yang lebih lengkap dari penelitian yang sudah diuraikan diatas. Dengan demikian, pengukuran untuk penerapan e-billing menggunakan penelitian Fadilah dan Sapari (2020) adalah yang paling tepat.

Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan merupakan hal yang sangat dihindari oleh wajib pajak. Tetapi, dalam kenyataannya masih banyak wajib pajak yang masih terkena sanksi dan banyak wajib pajak yang tidak sadar bahwa mereka sering mengulang kesalahan yang sama saat menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Fadilah & Sapari, 2020). Menurut Pramukty, dkk. (2023), pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak akan membuat wajib pajak memilih untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pidana pajak adalah jenis sanksi yang dapat dikenakan kepada wajib pajak maupun pejabat. Sanksi tersebut dapat berupa denda pajak atau berakibat pada hukuman penjara atau kurungan (Hasanah & Widiyati, 2021). Wajib Pajak dapat belajar dengan mengamati dan mengalami sendiri langsung pemberian sanksi yang diberikan kepadanya oleh aparat pajak apabila melanggar norma perpajakan, pengamatan dan pengalaman langsung yang diberikan tersebut bisa menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai pemberian sanksi dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Hasil ini dapat diindikasikan bahwa sanksi perpajakan masih belum mampu membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, pada hal ini dapat terjadi karena pengetahuan wajib pajak tentang sanksi perpajakan yang minim. Sanksi Perpajakan dibuat untuk mencegah terjadinya pelanggaran tentang norma perpajakan, namun pelanggaran norma tersebut akan dapat terus terjadi apabila pemberian sanksi yang ada tidak dikenakan dengan tegas.

Terkait dengan beberapa indikator dari para peneliti terdahulu yang sudah ada, maka indikator yang dipilih yaitu penelitian menurut Napisah dan Khuluqi (2022) dengan alasan karena indikator yang digunakan oleh peneliti tersebut dapat mengukur sanksi perpajakan secara keseluruhan dengan poin indikator yang lebih lengkap dari penelitian

yang sudah diuraikan diatas. Dengan demikian, pengukuran untuk sanksi perpajakan menggunakan penelitian Napisah dan Khuluqi (2022) adalah yang paling tepat.

Kepatuhan Pajak

Menurut Pramukty, dkk. (2023) kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai sikap wajib pajak yang secara rela dan ikhlas tanpa adanya pemaksaan untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang berupa menghitung pajak, membayar pajak sendiri dan melaporkan pajak. Sementara itu, adapun yang menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam mereliasiskan target penerimaan pajak, karena tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penerimaan pajak di kas negara, semakin rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak maka semakin rendahnya penerimaan negara pada sektor perpajakan (Farah & Sapari, 2020). Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan keadaan dimana wajib pajak mendaftarkan diri, menghitung, melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya dan kembali menyetorkan surat setoran sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku tanpa adanya pemaksaan.

Terkait dengan beberapa indikator dari para peneliti terdahulu yang sudah ada, maka indikator yang dipilih yaitu penelitian menurut Erica (2022) dengan alasan karena indikator yang digunakan oleh penelitian tersebut dapat mengukur kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan dengan poin indikator yang lebih lengkap dari penelitian yang sudah diuraikan diatas. Dengan demikian, pengukuran untuk kepatuhan wajib pajak menggunakan penelitian Erica (2022) adalah yang paling tepat.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018), peneltian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode asosiatif menurut Sugiyono (2018), merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode asosiatif merupakan rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam Penelitian ini metode asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen yang terdiri atas Penerapan E-filing, E-billing dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel

dependen.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2018), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun menurut Arikunto (2013), data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain. Dari teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dengan melalui kuesioner.

Menurut Sugiyono (2018) definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong.

Sugiyono (2018) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik convenience sampling yang berarti unit sampling ditarik mudah dihubungi, tidak menyusahkan, mudah untuk mengukur, dan bersifat kooperatif (Sugiyono, 2018). Metode convenience sampling digunakan agar peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel dengan cepat dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti.

Pengambilan sampel yang lebih dari 1000 dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan tujuan untuk mendapatkan sampel secara acak dengan menggunakan rumus slovin maka akan dapat sampel yang diinginkan dalam penelitian ini. Dengan ukuran populasi (N) sebanyak 69,931 dan dengan persen batas toleransi kesalahan dalam pengambilan sampel yang ditolerir (e) 0,1 penelitian ini menggunakan 100 sampel. Namun, peneliti sudah melakukan penyebaran kuesioner dan peneliti berhasil mendapatkan 110 responden yang dapat menjawab kuesioner tersebut. Cara menyebar kuesioner yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan memastikan bahwa responden tersebut adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong, lalu peneliti menyebarkan kuesioner tersebut ke wajib pajak setelah kuesioner tersebut di isi oleh wajib pajak, peneliti kembali mengumpulkan kuesioner yang telah di isi dengan lengkap. Penelitian ini menggunakan metode convenience sampling yang artinya sampel kebetulan, metode ini digunakan agar peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel

dengan cepat dari elemen populasi yang mudah diperoleh peneliti.

HASIL PENELITIAN

Uji Hipotesis Parsial

Hipotesis Pertama

Hasil olah data SPSS diketahui bahwa variabel penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai thitung sebesar $3.417 > 1,983$ dengan tingkat signifikan 0,01 yaitu lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan e-filing secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong.

Penerapan e-filing atau pelaporan pajak elektronik adalah sistem yang memungkinkan wajib pajak untuk mengajukan laporan pajak mereka melalui internet, dengan sistem ini wajib pajak dapat merasakan kemudahan ketika menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak wajib pajak yang merasakan manfaat yang besar dalam menggunakan sistem ini, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Penelitian ini sejalan dengan theory of planned behavior yang dicetuskan oleh Ajzen (1991) yang menjelaskan hubungan positif dengan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan teori ini kita dapat terbantu untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing. Adapun faktor-faktor yang juga dapat melihat strategi yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing, karena pengaruh theory of planned behavior terhadap pengguna e-filing terlihat ketika orang-orang disekitar menggunakannya, maka wajib pajak akan lebih bersedia menggunakan e-filing, selain itu juga dapat menimbulkan niat untuk menggunakan e-filing tanpa prasyarat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Fadilah dan Sapari (2020), yang menyatakan hasil penelitian bahwa penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal serupa juga ditemukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Muhammad dan Mildawati (2020) bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis Kedua

Hasil olah data SPSS diketahui bahwa variabel penerapan e-billing (X2) terhadap

kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai t_{hitung} sebesar $-0,490 < 1,660$ dengan tingkat signifikan 0,625 yaitu lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan e-billing secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Dalam hal ini wajib pajak di KPP Pratama Serpong masih banyaknya wajib pajak yang belum mengerti pembayaran pajak melalui sistem e-billing, dan juga dikarenakan kurangnya pemahaman wajib pajak ketika menggunakan gadget maka wajib pajak lebih memilih membayar pajaknya secara langsung di kantor pelayanan pajak. Dari sini dapat disimpulkan bahwa penerapan e-billing tidak cukup untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan di KPP Pratama Serpong.

Hasil penelitian ini belum sesuai dengan hipotesis ketiga yaitu penerapan e-billing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga belum sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Manullang, dkk., (2020).

Hipotesis Ketiga

Hasil olah data SPSS diketahui bahwa variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar $2,073 > 1,983$ dengan tingkat signifikan 0,041 yaitu lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan adanya penerapan ini maka secara tidak langsung wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi dan pidana dapat mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, dengan demikian akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan diterima oleh negara. Hal ini sejalan dengan theory of planned behavior yang telah dikemukakan oleh Ajzen (1991), yang mengatakan bahwa theory of planned behavior terhadap sanksi perpajakan ini mempunyai tiga faktor utama yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Faktor utama, yakni sanksi perpajakan dapat membentuk sikap wajib pajak terhadap pembayaran pajak. Jika sanksi dirasa berat dan mengakibatkan konsekuensi negatif yang signifikan, wajib pajak mungkin mengembangkan sikap negatif

terhadap penghindaran pajak dan lebih cenderung membayar pajak dengan benar untuk menghindari sanksi. Faktor kedua, sanksi perpajakan dapat mempengaruhi norma subjektif dengan memperkuat pandangan bahwa membayar pajak adalah norma sosial yang diharapkan dan dinyatakan bahwa menghindari pajak adalah perilaku yang tidak diterima secara sosial. Faktor ketiga, sanksi perpajakan yang jelas diterapkan harus dengan konsisten agar dapat meningkatkan persepsi wajib pajak bahwa mereka tidak bisa lolos dari kewajiban perpajakan tanpa dikenai sanksi. Dengan ini dapat meningkatkan perasaan bahwa mereka memiliki kendali atas kepatuhan mereka terhadap peraturan perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pramukty, dkk. (2023) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Taslim, dkk. (2023) mengenai sanksi perpajakan yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis Simultan (Uji f).

Hasil olah data SPSS diketahui bahwa nilai koefisien regresi pada variabel penerapan e-filing yaitu 0,173 dan nilai koefisien regresi pada variabel penerapan e-billing yaitu -0,040 dan nilai koefisien regresi pada variabel sanksi perpajakan yaitu 0,158 dan nilai koefisien determinasi sebesar 13% sedangkan sisanya ($100\% - 13\%$) = 87 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang diteliti oleh peneliti. Berdasarkan hasil analisis uji F didapatkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 7,063 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 yaitu lebih kecil dari 0,05 dengan F_{tabel} sebesar 2,69 sehingga nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $7,063 > 2,69$, maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan E-filing, Penerapan E-billing , dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu upaya dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya dalam melaporkan dan membayarkan pajak nya sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak, jika kepatuhan meningkat maka penerimaan pajak pun akan meningkat. Mengingat pajak merupakan hal yang sangat penting bagi pembangunan negara, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak pun melakukan segala upaya agar memaksimalkan penerimaan pajaknya.

Penerapan e-filing merupakan proses pengajuan laporan secara elektronik melalui sistem yang disediakan oleh instansi atau lembaga tertentu. Sistem tersebut diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT nya tanpa harus datang secara langsung. Selain itu, penerapan e-billing dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajaknya secara online, dengan adanya sistem tersebut dapat mempermudah wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya. Begitu juga dengan sanksi perpajakan, jika sanksi perpajakan yang dikenakan akan lebih banyak merugikan maka wajib pajak akan lebih memilih patuh pada kewajibannya.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing, penerapan e-billing, dan sanksi perpajakan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong. Pengujian secara simultan mengungkapkan bahwa ketiga variabel ini berkontribusi secara bersama-sama dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, menegaskan pentingnya integrasi berbagai sistem dan kebijakan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan.

Namun, pengujian parsial menunjukkan bahwa hanya penerapan e-filing dan sanksi perpajakan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara individu. Penerapan e-filing terbukti berkontribusi positif terhadap kepatuhan, menunjukkan bahwa kemudahan dalam pengajuan pajak secara elektronik meningkatkan keterlibatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Demikian juga, sanksi perpajakan terbukti efektif dalam mendorong kepatuhan, menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang tegas memberikan dorongan tambahan bagi wajib pajak untuk mematuhi aturan.

Sebaliknya, penerapan e-billing tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun e-billing merupakan bagian dari sistem perpajakan yang diterapkan, mekanisme ini mungkin belum cukup memadai dalam mendorong kepatuhan secara individu atau mungkin memerlukan evaluasi lebih lanjut mengenai efektivitas dan implementasinya di lapangan. Penelitian lebih lanjut mungkin diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas e-billing dan bagaimana meningkatkan dampaknya terhadap

kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhayati, E. R., & Sulistyowati, E. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing dan Pemahaman Masyarakat Mengenai Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-17.
- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179-211.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-filing dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Program Studi Akuntansi*, 9-21.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Christian, & Jenni. (2020). Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan, Penerapan E-filing, dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan SPT Tahunan. *eCo-Fin*, 1-12.
- Erica, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada UMKM Kota Medan. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 747-758.
- Fadilah, K., & Sapari. (2020). Pengaruh Penerapan E-billing, E-filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-15.
- Farah, R. N., & Sapari. (2020). Pengaruh Penerapan E-filing, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-21.
- Febrianti, N. D., & Kurnia. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-17.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS "Edisi Sembilan"*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartono. (2008). *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasanah, N., & Widiyati, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah dan Covid-19 Terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan dan Akuntansi)*, 35-42.
- Jennifer. (2018). *Pengaruh Penerapan E-billing, E-filing, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Serpong)*. Tangerang: Universitas Budhi Dharma Tangerang.
- Manullang, G., Dewi, P., & Yasa, I. (2020). Pengaruh Penerapan E-filing dan E-billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP di Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 169-180.
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-filing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-19.
- Napisah, & Khuluqi, K. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pelaku E-commerce di shopee. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 689-697.
- Nasrullah, Andayaningsih, S., Sarda, S., & Pratiwi, W. A. (2021). Pengaruh Penerapan E-billing System Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak PPh Final Wajib Pajak UKM. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 293-302.
- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (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*, 41-54.
- Nuryati, T., & Riani, R. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-billing, E-faktur dan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1-24.

- Pebrianti, G., Rumiasih, N., & Riani, D. (2022). Pengaruh Penerapan E-filing, E-billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Accounting Global Jurnal*, 199-206.
- Pramukty, R., Caroline, E., Eprianto, I., & Kuntadi, C. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Economina*, 2114-2121.
- Putra, I. S., & Suryono, B. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya*, 1-21.
- Rahmawati, A. A., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Pengaruh Penerapan E-filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 225-233.
- Ristiyani, & Anjani, K. P. (2022). Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-15.
- Saputri, S., & Rahayu, Y. (2021). Pengaruh Penerapan E-filing, E-billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-15.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taslim, N., Achmad, H., Pelu, m., & Muslim. (2023). Pengaruh Penerapan E-billing, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Center Of Economic Student Journal*, 199-209.
- Widhiyani, N. L., & Agustin, K. D. (2019). Pengaruh Penerapan E-filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1343-1364.