

**PENGARUH IMPLEMENTASI E-FILING DAN
E-BILLING SERTA PEMAHAMAN SELF
ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN
WPOP YANG TERDAFTAR DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SAMARINDA ULU**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:

**YULIA FEBRI YANTI
1901036117
S1 AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Implementasi *e-Filing* Dan *e-Billing* Serta Pemahaman *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan WPOP Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu

Nama Mahasiswa : Yulia Febri Yanti
NIM : 1901036117
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1-Akuntansi

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Menyetujui,

Samarinda, 9 Oktober 2023
Dosen Pembimbing



Dr. Set Asmapane, S.E., M.Si., Ak.CA., CTA., CPA
NIP. 19670811 199702 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman



Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si
NIP. 19620513 198811 2 001

Lulus Tanggal Ujian : 2 Oktober 2023

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi *e-Filing* Dan *e-Billing* Serta
Pemahaman *Self Assessment System* Terhadap
Kepatuhan WPOP Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Samarinda Ulu

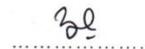
Nama : Yulia Febri Yanti
NIM : 1901036117
Hari : Senin
Tanggal Ujian : 02 Oktober 2023

TIM PENGUJI

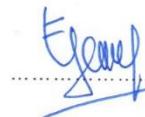
1. Dr. Set Asmapane. S.E., M.Si., Ak., CA., CTA., CPA
NIP. 19670811 199702 1 001



2. Rusliansyah. S.E., M.Si
NIP. 19741218 20051 1 003



3. Eka Febriani. S.E., M.S.A., Ak., CSRS., CSRA
NIP. 19910207 201903 2 020



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi dan Gelar Sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 27 Agustus 2023



Yulia Febri Yanti

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulia Febri Yanti
NIM : 1901036117
Program Studi : S1-Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman**. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul "**Pengaruh Implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* Serta Pemahaman *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan WPOP Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu**" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada UPT Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Samarinda

Tanggal: 9 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Yulia Febri Yanti

NIM. 1901036117

RIWAYAT HIDUP



Yulia Febri Yanti lahir pada tanggal 21 Februari 2001 di Sangkulirang, Kalimantan Timur. Merupakan anak keempat dari pasangan Alm. Bapak Antung Taufikurrahman dan Almh. Ibu Norhayati. Memulai Pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 008 Sangkulirang dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan ke tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Sangkulirang dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Sangkulirang dan berhasil menyelesaikan studi pada tahun 2019.

Setelah lulus tingkat sekolah menengah atas melanjutkan pendidikan pada tahun 2019 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda Jurusan Akuntansi. Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Karang Jinawi, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur pada bulan Juni sampai dengan bulan September tahun 2022.

Samarinda, 9 Oktober 2023



Yulia Febri Yanti

ABSTRAK

Yulia Febri Yanti, Pengaruh Implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta Pemahaman *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Dibawah bimbingan Set Asmapane. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan bukti bahwa implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta Pemahaman *Self Assessment System* terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Samarinda Ulu. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan data dari responden wajib pajak diukur dengan skala likert 1-5. Jumlah sampel sebanyak 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang di KPP Pratama Samarinda Ulu. Penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM dengan program SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa *e-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan WPOP, *e-Billing* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan WPOP dan Pemahaman *Self Assessment System* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan WPOP.

Kata Kunci: *e-Filing, e-Billing, Self Assessment System, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

ABSTRACT

Yulia Febri Yanti, Effects of the Implementation of e-Filing and e-Billing as well as Understanding the Self Assessment System on WPOP Compliance Registered at KPP Pratama Samarinda Ulu. Under the guidance of Set Asmapane. This study aims to determine the influence and evidence that the implementation of e-Filing and e-Billing as well as the Understanding of the Self Assessment System on WPOP compliance registered at KPP Samarinda Ulu. This type of research is quantitative using data from taxpayer respondents measured by a Likert scale of 1-5. The number of samples is 100 individual taxpayer respondents at KPP Pratama Samarinda Ulu. This study uses the PLS-SEM method with the SmartPLS 3.0 program. The results of this study indicate that e-Filing has a significant positive effect on WPOP Compliance, e-Billing has a significant positive effect on WPOP Compliance and Understanding of the Self Assessment System has a significant positive effect on WPOP Compliance.

Keywords: e-Filing, e-Billing, Self Assessment System, Tax Compliance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan segala karunia dan limpahan rahmat-Nya dan tak lupa pula haturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai panutan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* seta Pemahaman Self Assessment System Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mempelajari pembuatan skripsi di Universitas Mulawarman Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi. Dalam penulisan penelitian ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU selaku Rektor Universitas Mulawarman.
2. Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
3. Ibu Dwi Risma Deviyanti, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRC selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
4. Bapak Dr. H. Zaki Fakhroni, Ak., CA., CTA., CFrA., CIQaR selaku koordinator program studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

5. Bapak Dr. Set Asmapane, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA.,CPA selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat, dan masukan selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Akademik dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang telah memberikan pelayanan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
7. Kepala dan Staff KPP Pratama Samarinda Ulu yang telah bersedia untuk memberikan data kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian.
8. Seluruh responden yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini.
9. Terkhusus orang tua penulis yang tercinta. Almarhum Bapak Antung Taufikurahman dan Almarhumah Ibu Norhayati yang selama ini menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi. Meskipun tidak melihat secara langsung, penulis percaya bahwa kedua orang tua penulis sedang tersenyum bahagia melihat perjuangan penulis.
10. Saudara kandung penulis, Rima, Eza, Desi yang selalu memberikan semangat, dukungan, perhatian, do'a selama penulis kuliah hingga proses penyusunan skripsi.
11. Ahmad Faidil yang mendampingi, mendukung, membantu dan memberikan semangat selama penulisan skripsi ini.

12. Terima kasih untuk Rani, Ramli, Rizka, Alya, Adel, Indy, Reny, Kasmiasi, Rindang dan teman-teman seperjuangan akuntansi yang terlibat memberikan saran dan semangat untuk penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanyalah milik Tuhan Yang Maha Esa, sehingga segala saran dan masukan atas kekurangan skripsi ini penulis terima untuk lebih baik.

Samarinda, 3 Mei 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SKRIPSI INI TELAH DINYATAKAN LULUS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Praktis	10
1.4.2. Teoritis	10
1.4.3. Kebijakan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2.1.2. <i>e-Filing</i>	15
2.1.3. <i>e-Billing</i>	17
2.1.4. <i>Self Assessment System</i>	18
2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Konseptual.....	22
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1. Pengaruh Implementasi <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan WPOP yang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu	23
2.4.2. Pengaruh Implementasi <i>e-Billing</i> Terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu.....	25
2.4.3. Pengaruh Pemahaman <i>Self Assessment System</i> Terhadap kepatuhan WPOP yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu.....	27
2.5. Model Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Definisi Operasional	31
3.1.1. Variabel Dependen	31
3.1.2. Variabel Independen.....	31
3.2. Populasi dan Sampel.....	33
3.3. Jenis dan Sumber Data	35
3.4. Metode Pengumpulan Data	35
3.5. Alat Analisis Data.....	35
3.5.1. Pengukuran model (Outer Model).....	36
3.5.2. Evaluasi Model structural (Inner Model)	37
3.5.3. Uji Hipotesis	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 38
4.1. Hasil Penelitian.....	38
4.1.1. Karakteristik Responden.....	39
4.2. Hasil Analisis Data	40
4.2.1. Model Pengukuran (Outer Model)	40
4.2.2. Model Struktural (Inner Model)	44
4.2.3. Uji Hipotesis	44
4.3. Pembahasan	46
4.3.1. Pengaruh Implementasi e-Filing Terhadap Keptauhan WPOP yang terdaftar di KPP Samarinda Ulu.....	46
4.3.2. Pengaruh Implementasi e-Billing Terhadap Keptauhan WPOP yang terdaftar di KPP Samarinda Ulu.....	47
4.3.3. Pengaruh Pemahaman Self Assessment System Terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Samarinda Ulu	49
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2.Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA	 55
 LAMPIRAN.....	 57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Realisasi Penerimaan Pajak Pusat tahun 2020-2022.....	1
Tabel 1.2. Sambungan.....	1
Tabel 1.3. Jumlah WPOP dan Jumlah yang Melaporkan SPT WPOP 2020-2022 .	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Responden	39
Tabel 4.3 Uji validitas Outer Loading Variabel <i>e-Filing</i>	40
Tabel 4.4 Uji Validitas outer Loading variabel <i>e-Billing</i>	40
Tabel 4.5 Uji Validitas outer Loading variabel <i>Self Assessment System</i>	41
Tabel 4.6 Uji Validitas Outer Loading Variabel Kepatuhan WPOP	41
Tabel 4.7 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	41
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha Composite Reliability</i> dan AVE..	42
Tabel 4.9 Output <i>Cross Loadings</i>	43
Tabel 5.0 <i>R-Square</i>	44
Tabel 5.1 <i>Path Coefficients</i>	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	22
Gambar 2.2 Model Penelitian	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2. Tabel Tabulasi	63
Lampiran 3. Output SmartPLS.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang cukup besar. Penerimaan pajak sebagai pendapatan perlu dikelola dengan baik oleh Negara untuk pembangunan Nasional. Dalam meningkatkan penerimaan pajak tentu diiringi dengan berbagai usaha yaitu sistem pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan kepada wajib pajak.

Saat ini, ada kemajuan teknologi salah satunya dalam sistem pelayanan perpajakan sudah beralih secara online. Hal ini tentu ada tujuan dari pihak Direktorat Jenderal Pajak agar realisasi penerimaan pajak setiap periode meningkat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik terkait realisasi penerimaan pajak berdasarkan data Nasional tahun 2020 - 2022 sebagai berikut.

Tabel 1.1. Realisasi Penerimaan Pajak Nasional tahun 2020-2022

Sumber Penerimaan Perpajakan	Realisasi pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2020	2021	2022
Pajak Dalam Negeri	1.248.136,32	1.324.660,00	1.468.920,00
Pajak Penghasilan	594.033,33	615.210,00	680.876,95
PPN dan PPnBM	450.328,06	501.780,00	554.383,14
PBB	20.953,61	14.830,00	18.358,48
BPHTB	0,00	0,00	0,00
Cukai	176.309,31	182.200,00	203.920,00

Sumber: (Badan Pusat Statistik, n.d.)

Tabel 1.2. Sambungan

Sumber Penerimaan Perpajakan	Realisasi pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2020	2021	2022
Pajak Internasional	36.721,21	51.172,70	41.081,20
Bea Masuk	32.443,50	33.172,70	35.164,00

Pajak Ekspor	4.277,71	18.000,00	5.917,20
Jumlah	1.628.950,53	1.733.042,53	1.845.556,80

Sumber: (Badan Pusat Statistik, n.d.)

Upaya meningkatkan pendapatan pajak harus memaksimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat diperlukan sebagai kontribusi masyarakat Indonesia untuk membiayai kebutuhan Negara. Pembangunan Nasional yang dilakukan untuk masyarakat juga ikut dirasakan sehingga ada *feedbacknya*.

Ketaatan wajib pajak adalah keinginan individu dalam mematuhi kewajiban pajak. Kepatuhan pajak penting sebagai pendapatan yang digunakan untuk biaya kepentingan Negara dari berbagai kegiatan publik. Meskipun demikian, banyak memberikan pengaruh terhadap individu yaitu kesadaran dan tingkat pengetahuan tentang perpajakan yang dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakannya.

Apabila faktor pendorong pemahaman dan kesadaran wajib pajak besar maka peluang untuk mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai peraturan. Begitupun sebaliknya, jika wajib pajak tersebut rendah dalam tingkat pengetahuan dan kesadaran maka besar peluang tidak patuh terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak.

Wajib pajak orang pribadi perlu mengetahui tentang perpajakan yang berlaku, sekurang-kurangnya mengetahui dan memahami tentang UU perpajakan yang berhubungan dengan kewajibannya. Hal ini yang sering terjadi bahwa wajib pajak masih enggan untuk mencari informasi perihal kewajibannya. Sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak atas kurangnya kesadaran dan pengetahuan.

Selain itu, tidak cukup dalam memahami tentang UU tetapi perlu patuh peraturan pajak. Banyaknya peraturan pajak yang mengalami perubahan, sehingga wajib pajak banyak tidak memahami tentang peraturan pajak yang berlaku. Meskipun wajib pajak tersebut selalu patuh peraturan pajak tetapi dengan banyaknya perubahan peraturan pajak, wajib pajak enggan mencari informasi untuk mengetahui hal tersebut.

Kewajiban wajib pajak yang utama yaitu dengan membayar pajak untuk Indonesia yang dilakukan langsung pemotongan penghasilan dari instansi, membayar langsung kepada otoritas perpajakan atau membayar pajak secara online. Hal yang sangat sering terjadi kepada wajib pajak, karena wajib pajak banyak mempertimbangkan timbal balik jika membayar pajak untuk pribadinya bukan untuk Negara. Sehingga wajib pajak tidak mau membayar pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak akan mempengaruhi.

Selain itu, sebagai wajib pajak tidak hanya membayar pajak. Akan tetapi, perlu melaporkan pajaknya atau sering di sebut lapor SPT secara online dari peraturan pajak yang berlaku yaitu *e-Filing* dengan tujuan untuk memberikan kemudahan wajib pajak dan dapat dilakukan dimana saja. Dari hasil data bersumber langsung di KPP Pratama Samarinda Ulu bahwa sejak tahun 2016 efektif diterapkannya *e-Filing* sebagai pembaruan pelayanan secara online untuk Lapor SPT. Respon wajib pajak tentu memudahkan lapor SPT tahunan. Akan tetapi, penerapan ini masih terdapat permasalahan hingga sekarang adalah wajib pajak yang masih belum familiar dengan *e-Filing*. Bagi wajib pajak yang belum familiar dengan *e-Filing* ini membutuhkan bimbingan dari petugas pajak.

Data yang didapatkan langsung di KPP Pratama Samarinda Ulu tingkat penerapan e-Filing ini setiap tahun meningkat dengan mencapai 100% yang sangat bagus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Tetapi masih terdapat permasalahan di KPP Pratama Samarinda Ulu dikarenakan wajib pajak yang enggan lapor SPT karena memiliki pola pikir bahwa lapor SPT itu tidak wajib karena sudah bekerja, gaji yang diterima sudah bersih, dan membayar pajak sudah dilaksanakan sehingga tidak ada kewajiban lagi untuk lapor SPT bahkan tidak mau berusaha untuk belajar sehingga merasa sulit saat pelaporan SPT. Padahal saat ini, baik dari DJP maupun KPP Pratama Samarinda Ulu sudah menyampaikan bahwa lapor SPT wajib dilakukan dan telah diberikan edukasi serta tutorial lengkap tentang cara lapor SPT pada *e-Filing* untuk mempermudah wajib pajak.

Sebelum *e-Filing* hadir dalam pelayanan secara online, wajib pajak yang ingin melaksanakan lapor SPT. Prosesnya dilakukan manual harus datang ke KPP Pratama Samarinda Ulu, antri dari pagi bahkan subuh untuk melaporkan SPT. Sehingga, dengan adanya *e-Filing* memberikan dampak positif yaitu dengan mendapatkan kemudahan dalam lapor SPT cukup dengan mengakses website *e-Filing* tanpa harus antri langsung di kantor pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Manullang et al., (2020) Penggunaan *e-Filing* maka memberikan kenyamanan dan kemudahan untuk WPOP dalam menyampaikan SPT karena dikirim kapan saja dan dimana saja. Selain itu, penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi biaya dalam menghitung, mengisi dan menyampaikan SPT tentu akan memberikan dampak yang positif juga bagi aparat

pajak tanpa harus melayani wajib pajak di kantor secara manual dan wajib pajak juga mudah untuk menyampaikan SPT tahunan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi, (2021) penggunaan sistem e-Filing ini juga ramah lingkungan karena tidak menggunakan kertas dan mengurangi sampah, wajib pajak cukup mengisi secara online. Selain itu, data disampaikan dan diisi secara lengkap oleh wajib pajak untuk risiko hilang atau rusak dokumen yang dilaporkan dapat diminimalisir.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan mengenai sistem e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah (Nurchamid & Sutjahyani, 2018) yang menunjukkan hasil bahwa sistem e-Filing tidak adanya pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari penyebabnya beberapa wajib pajak orang pribadi belum memiliki kesadaran tentang kewajibannya.

Penelitian yang dilakukan oleh R. Sari (2019) mengenai pengaruh e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya menyatakan bahwa berpengaruh positif signifikan dalam penerapan sistem e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kediri dikarenakan dapat mempermudah dan mengurangi beban administrasi perpajakan serta terjamin keamanan.

Selain melakukan pelaporan SPT, wajib pajak perlu menyelesaikan pembayaran atas pajak terutang. Sistem e-Billing adalah pembayaran pajak yang dilakukan tanpa harus antri dan kapan saja secara praktis dapat melakukan pembayaran ke kantor Pos, ATM, Internet Banking/Mobile Banking dengan menunjukkan slip ID billing (Arifin & Syafii, 2019). e-Billing ini juga dapat

meminimalisir terjadinya kelalaian wajib pajak dalam perekaman data, memberikan kemudahan dan fleksibel cara pembayaran atau penyetoran melalui alternatif pembayaran sehingga tidak menyulitkan WPOP.

Sejak penerapan *e-Billing* bersamaan dengan *e-Filing* pada tahun 2016 di KPP Pratama Samarinda ulu, perkembangan *e-Billing* sangat membantu dan memberikan dampak positif karena wajib pajak semakin patuh membayar pajak. Namun masih ada permasalahannya yang ada bukan karena wajib pajak kesulitan menggunakan *e-Billing*, tidak mau mengeluarkan biaya untuk pembayaran pajak. Tetapi kesalahan yang masih dapat teratasi. Saat pembuatan kode *Billing* ada wajib pajak yang tidak tepat atau tidak sesuai kode untuk jenis pembayaran pajaknya. Sehingga ketika terjadinya kesalahan tersebut terjadi, wajib pajak harus melakukan pemindahan buku agar sesuai dengan kode yang tepat untuk jenis pembayarannya.

Beberapa penelitian terdahulu dari hasil penelitian mengenai sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan pajak. Menurut (Nurchamid & Sutjahyani, 2018) hasilnya membuktikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tegalsari lantaran wajib pajak berpandangan sistem ini rumit untuk pembayaran melalui online sehingga masih ada wajib pajak yang melakukannya secara manual.

Penelitian menurut (Silvana, 2021) hasilnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya karena manfaat dan kemudahan dirasakan oleh wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing* sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara.

Pelaporan dan pembayaran pajak tentu WPOP harus memahami *self assessment system* bahwasannya wajib pajak yang mandiri dalam mendaftarkan diri sebagai WPOP, menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak (Anjanni, 2019b). *Self Assessment System* ini berlakunya agar kepada wajib pajak sepenuhnya dan tetap dilakukan pengawasan. *Self Assessment System* ini akan cukup memberatkan WPOP jika kurang memahami terkait mendaftarkan diri sebagai WPOP untuk lapor SPT dapat menghambat kepatuhan wajib pajak (Fitriani, 2020).

Dari data yang bersumber di KPP Pratama Samarinda Ulu, wajib pajak masih belum memahami adanya penerapan system ini terutama dalam melaporkan pajaknya. Mengetahui adanya penerapan *self assessment system* akan tetapi adanya asumsi masyarakat bahwa wajib pajak tidak perlu lapor SPT karena sudah bekerja dan mendapat gaji serta membayar pajak. sehingga hal ini menjadikan wajib pajak mengingkarkan kewajibannya dari penerapan *self assessment system* khususnya lapor SPT.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu bahwa *self assessment system* terhadap kepatuhan pajak Nurlaela (2017), Penelitiannya menunjukkan bahwa berpengaruh positif signifikan dalam *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kabupaten Garut karena giat dan ikut serta dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Dari hasil penelitian lainnya yang hampir sama cenderung berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena jika wajib pajak paham terkait prosedur pemungutan pajak yang diterapkan semakin besar pendapatan pajak yang

diterima Negara. Berikut gambaran kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dilihat tabel dibawah ini.

Tabel 1.3. Jumlah WPOP dan Jumlah yang Melaporkan SPT WPOP 2020-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah WPOP yang Melaporkan SPT	Kepatuhan WPOP (%)	Jumlah WPOP yang membayar SPT	Jumlah Pengguna e-Filing	Jumlah Pengguna e-Billing
2020	84.235	43.939	52%	2.249	41.834	5.657
2021	71.999	47.554	66%	2.067	44.825	1.350
2022	79.438	33.386	42%	3.223	31.092	2.105

Sumber : KPP Pratama Samarinda Ulu (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 data KPP Pratama Samarinda Ulu dengan jumlah yang melaporkan SPT pajak orang pribadi tahun 2020-2022 dilihat bahwa selama 3 tahun jumlah wajib pajak yang ada di KPP Pratama Samarinda Ulu terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah WPOP. Sedangkan untuk jumlah wajib pajak setiap tahun terus meningkat. Hal ini tentu akan mempengaruhi kepatuhan pajak dan jumlah penerimaan pajak yang ada di KPP Pratama Samarinda Ulu akan berpengaruh.

Berdasarkan *Theory of planned the behavior* yang dikemukakan pertama kali oleh Ajzen, (1991) yang memaparkan bahwa seseorang atau individu yang mengambil keputusan secara sadar dalam mempertimbangkan informasi yang ada. Teori ini didasarkan oleh *Attitude toward the behavior*, *Subjective norm* dan *behavioral control*. *Theory of palnned the behavior* menghubungkan dengan peelitian ini bahwa wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya berdasarkan keyakinan, lingkungan dan control diri sendiri yang mempertimbangkan secara sadar tentang implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta Pemahaman *Self Assessment System*. Dengan adanya hal tersebut penerapan hal tersebut untuk memudahkan

wajib dalam hal melaporkan SPT, penyetoran pajak dan keinginan untuk belajar memahami hal apa yang menjadi kewajiban sebagai WPOP. Hal tersebut dilakukan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun secara murni untuk melaksanakan kewajiban.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam bahwa kepatuhan WPOP dipengaruhi oleh pelayanan baru dan sistem yang diterapkan secara mandiri kepada WPOP untuk itu judul penelitian ini adalah Pengaruh Implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta Pemahaman *Self Assessment System* Terhadap WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah implementasi *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu?
2. Apakah implementasi *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu ?
3. Apakah pemahaman *Self Assessment System* berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh implementasi *e-Filing* terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu
2. Untuk menguji pengaruh implementasi *e-Billing* terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu
3. Untuk menguji pengaruh pemahaman *self assessment system* terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi di bidang perpajakan khususnya dalam hal untuk meningkatkan kepatuhan WPOP. *Theory of planned the behavior* mampu membuktikan bahwa perilaku manusia yang dilakukan oleh niat akan memberikan dampak yang dapat mempengaruhi penelitian implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta pemahaman *self assessment system* terhadap kepatuhan WPOP.

1.4.2. Praktis

a. Bagi WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi)

Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WPOP dalam melaksanakan kewajibannya dan dapat dijadikan sebagai rujukan wajib pajak yang patuh sebagaimana yang didasarkan oleh ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku.

b. Bagi KPP Pratama Samarinda Ulu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi masukan untuk aparat pajak mengenai implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta pemahaman *Self Assessment System* terhadap kepatuhan WPOP.

c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan evaluasi DJP dalam meningkatkan implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta pemahaman *Self Assessment System* terhadap kepatuhan WPOP.

1.4.3. Kebijakan

Memberikan arahan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan WPOP dalam penerapan implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta pemahaman *self assessment system* agar lebih baik dan efektif untuk diterapkan. Kebijakan ini agar DJP dan KPP dapat mencari solusi dalam meningkatkan kepatuhan WPOP.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

M Theis et al (2021), Evaluasi Pengaruh Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang berisi tentang ketaatan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak meningkat dapat dilihat dari pengguna *e-Filing* dan *e-Billing* yang semakin meningkat. Hal ini terjadi karena wajib pajak sadar bahwa penggunaan sistem yang diterapkan oleh DJP akan mempermudah wajib pajak. kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah untuk membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Samarinda Ulu meningkat adanya implementasi website yang dapat mempermudah peningkatan wajib pajak orang pribadi.

Anjanni (2019), Pengaruh Penerapan *Self Assessment System*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib. Penelitian ini memberikan pemahaman dan mendalami pengetahuan yang dikuasa oleh wajib pajak dapat mendorong terlaksananya metode tersebut. Jika metode tersebut terlaksana sesuai yang diharapkan DJP, kepatuhan wajib pajak tentu meningkat. Kesamaan penelitian tersebut dnegan penelitian ini adalah untuk membuktikan bahwa penerapan *Self Assessment System* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas kesadaran diri dan tingkat pengetahuan yang dimiliki.

2.1.1. Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior ditemukan oleh Ajzen (1991), yang menjelaskan tentang bagaimana seorang individu membuat suatu keputusan secara sadar serta dapat memperhitungkan informasi yang disampaikan. Memperjelas bahwa niat

seseorang setiap tindakan yang dilakukan tentu memiliki dampak terhadap orang tersebut. Ada 3 (tiga) hal yang dapat mempengaruhi niat yaitu: *behavioral belief*, *normative belief*, dan *control belief*.

Behavioral belief adalah keyakinan seseorang tentang hasil yang akan dihasilkan oleh perilaku tersebut. Ajzen (1991) menyatakan bahwa sikap terhadap suatu perilaku dari kepercayaan individu memiliki pengaruh positif dan/atau negatif yang akan dialami individu dari perilaku tersebut. Sikap terhadap suatu perilaku dapat di gambarkan bahwa evaluasi positif atau negatif, ditentukan oleh kepercayaan individu tentang dampak positif atau negatif dari individu terhadap suatu perilaku yang ditentukan oleh berbagai kepercayaan individu.

Individu yang sadar akan pentingnya suatu perilaku yang dapat membawa kebermanfaatan bagi orang, terutama diri sendiri melakukan perilaku ini tanpa ada tekanan. Jika wajib pajak memahami pentingnya menjadi warga negara yang baik, maka akan berkontribusi sebanyak mungkin pada peraturan perpajakan yang berlaku tanpa ada rasa keberatan.

Kedua, normative belief berfokus pada kepercayaan seseorang atau pribadi terhadap ekspektasi normative orang lain untuk mengarahkan individu untuk memenuhi ekspektasinya sendiri. Konsekuensi perilaku ditentukan oleh kesepakatan dan ketidaksetujuan hukuman atas perilaku individu. Dengan demikian, dalam perwujudan perilaku orang lain yang dijelaskan oleh kriteria subjektif.

Ajzen (1991), memaparkan bahwa norma subjektif sebagai asumsi individu tentang keterlibatan tekanan dari masyarakat. Norma subjektif mendorong individu

untuk mengikut suatu keyakinan tentang sesuai dan tidak sesuai dengan perilaku individu maupun kelompok. Ketika seseorang melakukan sesuatu, maka individu akan memperhitungkan perilaku normatif dari orang sekitar dan memotivasi sebanyak mungkin agar perilaku ini terlaksana dengan baik. Hal ini terkait dengan pelayanan pajak, wajib pajak perlu mempertimbangkan kepatuhan pajak ketika dapat memberikan motivasi positif dan membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya.

Control belief adalah kepercayaan individu tentang penghambat atau pendorong suatu perilaku berdasarkan kontrol dari diri sendiri. Teori ini terdapat faktor internal yaitu persepsi tentang control perilaku (*perceived behavioral control*). Secara konseptual *perceived control* diperlukan pengendalian diri terhadap pengaruh perilaku yang telah dilakukan individu.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa *theory of planned behavior* yang berhubungan erat dengan perilaku yang dilakukan oleh suatu individu dari berbagai kepercayaan. Kepercayaan maupun keinginan yang didapatkan dari informasi yang didapatkan dengan memperlakukan secara positif maupun negative. Selain itu, adanya perilaku yang didapatkan dari lingkungan untuk berpandangan bahwa hal yang dilakukan tersebut memberikan kebermanfaatan untuk diri sendiri maupun orang lain.

Dalam melakukan sikap atau tindakan pasti dipengaruhi oleh sepenuhnya kontrol dari individu tersebut. Meskipun dari berbagai lingkungan ataupun dari pengalaman orang lain positif dan memiliki kepercayaan yang baik tetapi akan

terhambat jika kontrol diri sendiri lebih banyak dipengaruhi oleh faktor pengahambat.

2.1.2. e-Filing

Berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER-02/PJ/2019 adalah tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Peraturan ini juga berisi tentang pelaporan SPT melalui e-Filing. e-Filing ini dapat mengurangi proses pengajuan SPT tahunan yang memakan banyak waktu dan dapat mengurangi penggunaan kertas serta menghemat biaya pencetakan.

Proses sistem pengarsipan ini dapat mempermudah lebih fleksibel dan tidak banyak memakan waktu bagi wajib pajak mengajukan SPT Tahunan secara online. Pelaporan secara elektronik ini tidak hanya dilakukan untuk pengajuan SPT tahunan tetapi juga memiliki beberapa hal yang harus dilakukan yaitu pelaporan perhitungan pajak keuangan atau tujuan lainnya.

Penggunaan e-Filing dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, jika tingkat kepatuhan wajib pajak dalam merealisasikan e-Filing signifikan meningkat, sehingga berpengaruh pada pendapatan Negara. Sistem pelayanan pajak yang modern ini tentu tidak hanya memberikan kemudahan pada wajib pajak, aparat pajak akan merasakan untuk memudahkan dalam memproses yang telah dilaporkan wajib pajak.

Sejak resmi diterapkan *e-Filing* wajib pajak wajib mempunyai akun *e-Filing* dengan melakukan pengajuan ke KPP tempat terdaftar. berdasarkan Jika sudah memiliki *e-Filing*, wajib pajak dapat melakukan lapor SPT tahunan secara online, Hal ini dapat dilakukan penyampaian SPT menggunakan e-Filing dapat dilakukan yaitu:

1. Login di www.pajak.go.id dengan akun DJP online
2. Klik layanan *e-Filing* pada menu login
3. Buat SPT
4. Ambil dan isi kode verifikasi
5. Kirim SPT
6. Bukti penerimaan Elektronik akan dikirim ke email wajib pajak

Apabila telah melaporkan SPT pajak, kemudian memperoleh bukti lapor bentuk soft file/elektronik, BPE (Bukti Penerimaan Elektronik) dari DJP yaitu:

1. Informasi Nama Wajib Pajak
2. NPWP
3. Tanggal pembuatan BPE
4. Jam pembuatan BPE
5. Nomor tanda terima elektronik

Penggunaan *e-Filing* sebagai sistem pelaporan SPT untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak. Hal ini dapat lebih efisien dan efektif dalam lapor SPT. Lapor SPT yang dilakukan setiap tahun tentu akan lebih mempermudah wajib pajak. Cukup mengakses dari laman resmi yang telah disediakan oleh DJP.

e-Filing lebih ramah lingkungan, tidak perlu menggunakan kertas print untuk mengisi SPT, cukup mengisi di website tersebut dan akan mengurangi biaya lapor SPT. Jaminan privasi data wajib pajak jauh lebih aman dan terjadinya kesalahan dalam pengisian terminimalisir.

2.1.3. *e-Billing*

Sistem pembayaran elektronik adalah sistem yang mengeluarkan kode pembayaran untuk menyetorkan pajak negara secara elektronik, tanpa harus memuat SSP secara manual. Menurut (Sulistiyorini et al., 2017), *e-Billing* ini merupakan transaksi pembayaran pajak atau penyetoran melalui sistem pembayaran elektronik yang dapat dilakukan secara tunai, teller bank, ATM, mobile banking atau pun alat lainnya yang menunjang serta mempermudah transaksi secara online.

e-Billing bagian yang tidak dapat dipisahkan oleh *e-Filing*, dimana *e-Filing* mengatur sistem pengajuan SPT sedangkan *e-Billing* untuk SSP. *e-Billing* juga dinilai memberikan dampak positif dengan sistem administrasi modern yang lebih efisien dan efektif serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adapun cara Penggunaan *e-Billing* adalah sebagai berikut:

1. Login ke laman djponline.pajak.go.id
2. Masukkan NPWP password dan kode keamanan
3. Pilih menu *e-Billing*
4. Pilih pada menu isi SSE
5. Mendapat SSE (Surat Setoran Elektronik) yang perlu di isi.
6. Data yang ada pada formulir akan terisi otomatis lalu klik simpan
7. Klik pada pilihan kode Billing
8. Klik cetak kode Billing
9. Setelah menerima kode pembayaran, lalu bayar pajak secara online melalui bank dan sejenisnya.

Kelebihan penggunaan *e-Billing*, yaitu:

1. Terintegrasi
2. Akurat
3. Transaksi Real-time
4. Buat banyak ID Billing untuk berbagai Kode Akun Pajak

Sistem *e-Billing* yang di terapkan wajib pajak untuk mempermudah dalam pembayaran pajak secara online. pembayaran dapat dilakukan di berbagai transaksi ATM, Mobile Banking, Kantor Pos, Teller dan layanan lainnya secara untuk pembayaran pajak. Dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pembayaran dan lebih terjaga keamanannya.

2.1.4. Self Assessment System

Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak secara mandiri atau disebut dengan *Self Assessment System*. Sistem ini diberlakukan untuk memberikan kepercayaan pada wajib pajak untuk memenuhi hak dan kewajiban pajaknya (Siti Resmi, 2019).

Hal yang dilakukan oleh pada pemungutan pajak *self assessment system* yaitu:

1. Mendaftar diri ke Kantor Pelayanan Pajak
2. Menghitung pajak oleh Wajib Pajak
3. Membayar pajak dilakukan oleh Wajib Pajak
4. Pelaporan dilakukan Wajib Pajak
5. Mempertanggungjawabkan pajak terutang

Meskipun demikian, penerapan *self assessment system* dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak mulai dari menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutang, aparat pajak tentu tetap melakukan pengawasan untuk

memastikan bahwa apa yang dilakukan wajib pajak telah sesuai berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Apabila masyarakat memahami tentang penerapan metode *self assessment system* dapat terlaksana dengan baik tentang pemahaman Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan meliputi kewajiban pelaporan, sanksi perpajakan dan lain-lain. Maka dapat memberikan pengaruh kepatuhan wajib pajak dalam pemahaman *self assessment system*

Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa *self assessment system* sebagai pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia untuk memberikan kebebasan kepada wajib pajak secara kesadaran diri untuk melaksanakan kewajibannya dengan melaporkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan SPT.

2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Kepatuhan perpajakan adalah melaksanakan atau melaporkan seluruh hak maupun kewajiban perpajakan dengan benar dan tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku (Siti Resmi, 2019). Kepatuhan pajak terbagi dua, yaitu:

1. Kepatuhan Formal yaitu tercapai apabila wajib Pajak secara resmi telah melaksanakan kewajibannya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Misalnya, seorang wajib pajak mengajukan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT) pada waktu jatuh tempo yang telah ditetapkan.
2. Kepatuhan material yaitu wajib pajak telah mematuhi semua peraturan perpajakan dasar khususnya mematuhi isi dan ketentuan undang-undang dan peraturan perpajakan. Misalnya, seorang wajib pajak mengajukan Surat

Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT) dengan benar dan akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kriteria Wajib Pajak Patuh harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Penyampaian SPT Tahunan yang tepat waktu selama 3 tahun terakhir
- b) Terlambatnya membayar SPT di tahun terakhir untuk periode bulan Januari-November dan maksimal periode pajak dari semua jenis pajak serta tidak berkelanjutan.
- c) SPT yang lambat dilaporkan sebelum batas waktu penyampaian SPT pada masa periode berikutnya.
- d) Tidak memiliki tunggakan pajak dari setiap jenis pajak dalam keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh
- e) Tidak pernah melakukan pidana.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu seorang individu patuh terhadap peraturan pajak yang berkaitan dengan kewajibannya secara formal maupun material. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini juga dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu sebagai acuan, yaitu:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil
1.	(R. Sari, 2019)	Pengaruh e-Filing , e-Billing dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Kediri	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasilnya telah membuktikan ada pengaruh signifikan secara parsial variabel implementasi e-filling terhadap kepatuhan pajak. Pengaruh tersebut memiliki t

No	Peneliti	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil
			hitung bernilai positif berarti pengaruh tersebut adalah pengaruh positif yang berarti semakin efektif implementasi <i>e-filing</i> maka akan menyebabkan semakin tingginya kepatuhan pajak.
2.	(Nurchamid & Sutjahyani, 2018)	Pengaruh Penerapan <i>e-Filing</i> dan E-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penerapan <i>e-filing</i> tidak terlalu berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak disebabkan wajib pajak takut salah atau belum mengerti cara penggunaan sistem pembayaran online yang di fasilitasi oleh kantor pajak yaitu <i>e-filing</i> .
3.	(R. Sari, 2019)	Pengaruh <i>e-Filing</i> , E-Billing dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Kediri	Hasil analisis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel implementasi <i>e-billing</i> terhadap kepatuhan pajak. Pengaruh tersebut memiliki <i>t</i> hitung bernilai positif berarti pengaruh tersebut adalah pengaruh positif yang berarti semakin efektif implementasi <i>e-billing</i> maka akan menyebabkan semakin tingginya kepatuhan pajak.
4.	(Nurchamid & Sutjahyani, 2018)	Pengaruh Penerapan E-Filing dan E-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penerapan <i>e-billing</i> tidak terlalu berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak disebabkan wajib pajak masih menganggap rumit sistem dalam penyampaian secara online sehingga wajib pajak masih melakukan secara manual.
5.	(Anjanni, 2019)	Pengaruh Penerapan <i>Self Assessment System</i> , Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak	Hasilnya menyatakan bahwa penerapan <i>Self Assessment System</i> terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Ciamis 2017 berpengaruh positif signifikan. Penerapan ini sangat baik dan mempermudah kepada Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya untuk

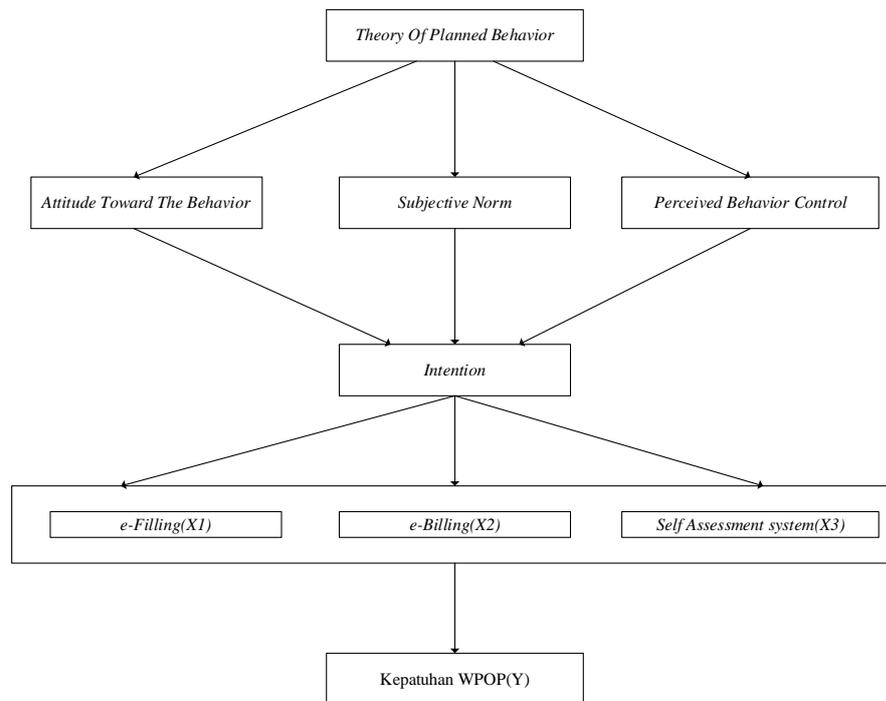
No	Peneliti	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil
		Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis (2017)	menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutangnya.
6.	(Fitriani, 2020)	Pengaruh <i>Self Assessment System</i> Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian ini memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sumber: *Penelitian (2022)*

2.3. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual ini adalah kerangka berpikir untuk penelitian ini yang memberikan gambaran tentang hubungan variabel independen dan dependen. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat diasumsikan bahwa pengaruh implementasi *e-Filing*, *e-Billing* serta pemahaman *self assessment system* dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang di KPP Pratama Samarinda Ulu. Kerangka ini dibuat yaitu untuk melihat pengaruh variabel independen *e-Filing* (X1), *e-Billing* (X2), dan Pemahaman *Self Assessment System* (X3) terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Kerangka konsep ini berawal dari teori yang mendasari sehingga muncul variabel independen dan variabel independen. Berdasarkan dari turunan *theory of planned behavior* mengarah terhadap perilaku dan sikap manusia dalam menyikapi sebuah situasi untuk berperilaku sesuai dengan kepatuhan lingkungan yang berlaku. Untuk itu dapat dilihat lebih jelas gambar kerangka konseptual berikut ini.



2.1. Gambar Kerangka Konsep

Sumber: *Penelitian (2022)*

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh Implementasi *e-Filing* Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu

Mnurut *Theory Planned of Behavior* (Ajzen, 1991), setiap individu memiliki kemampuan untuk memberikan respon objek atau situasi tertentu yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Sehingga, sikap yang dilakukan akan mempengaruhi suatu tindakan yang dilakukan. Akan tetapi, jika individu memiliki sikap bahwa melakukan pelaporan pajaknya adalah perilaku yang baik maka tindakan yang dilakukan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika kepercayaan wajib pajak kuat terhadap hal-hal positif yang dilakukan maka akan mempengaruhi tindakan yang baik.

e-Filing merupakan layanan administrasi wajib pajak untuk lapor SPT Tahunan. Sistem pelayanan *e-Filing* beroperasi secara online, dan wajib pajak cukup menggunakan handphone untuk mengakses internet agar dapat mengisi SPT dimana saja dan kapan saja tanpa mengenal hari libur. Hal ini merupakan sebuah inovasi yang dapat membantu para wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunan tidak perlu antri langsung di Kanwil ataupun KPP wilayah terdekat. Penggunaan *e-Filing* juga ramah lingkungan, tidak perlu menggunakan kertas untuk mengisi formulir SPT, praktis dan efisien dalam penggunaannya.

Pelayanan secara online memiliki pengaruh terhadap perilaku manusia untuk mematuhi peraturan perpajakan. Sebuah layanan secara online dapat memperbaiki interaksi antara masyarakat dengan Pemerintah sehingga dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas layanan online agar bermanfaat untuk masyarakat secara efisien dan efektif.

Selain itu, penggunaan *e-Filing* dapat memberikan persepsi dalam norma subyektif kepada individu terhadap orang lain. Jika menggunakan *e-Filing* dipandang masyarakat bermanfaat untuk umum maka seseorang atau individu akan terdorong dan termotivasi untuk menggunakan seperti orang lain. Tidak hanya berdasarkan dari sisi norma subyektif dapat dipengaruhi oleh kontrol perilaku yaitu semakin besar dukungan terhadap suatu perilaku tertentu maka semakin besar pula minatnya. Ketika seorang wajib pajak mempunyai kepercayaan bahwa dapat menggunakan *e-Filing* maka wajib pajak, maka akan terdorong dan termotivasi untuk lapor SPT.

Penggunaan e-Filing secara online ini dapat dinikmati dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Meskipun tujuan untuk memberikan kemudahan tentu ada tantangan apabila WPOP masih banyak belum mengetahui dan memahami tentang UU Perpajakan, kewajiban sebagai masyarakat Indonesia untuk membayar pajak dan masih kurangnya kesadaran sebagai WPOP.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu bahwa e-Filing yang membuktikan hasil e-Filing terhadap kepatuhan WPOP berpengaruh positif dan signifikan di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. *e-Filing* mendorong pengaruh positif kepada WPOP, semakin tinggi melaporkan SPT maka akan tinggi tingkat kepatuhan WPOP sebagai masyarakat Indonesia yang baik untuk melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan (N. W. Sari, 2021). Oleh karena itu, maka dirumuskan hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Implementasi *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu.

2.4.2. Pengaruh Implementasi *e-Billing* Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu

Dari *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) dipaparkan bahwa sikap, norma subyektif dan pengendalian diri pada individu akan mempengaruhi tindakan dalam setiap persepsi. Hal ini muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Penggunaan e-Billing tentu akan mempengaruhi perilaku seseorang untuk melaksanakan kewajibannya. Jika semakin besar keyakinan, minat dan dukungan dari lingkungan untuk menggunakan *e-Billing* maka wajib pajak tersebut dipermudah menggunakan sistem tersebut.

e-Billing adalah sistem layanan untuk pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik. Pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-02/PJ/2019 Pembayaran Pajak secara Elektronik yaitu pembayaran pajak yang dilakukan system elektronik. *e-Billing* ini diciptakan untuk mempermudah wajib pajak saat melakukan pembayaran secara online tidak perlu ke kantor pajak.

Saat ini, sistem layanan pajak sudah dikemas dengan sebaik mungkin sehingga tidak hanya mempermudah WPOP untuk melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja tanpa hari libur, lebih fleksibel dan hanya mengakses melalui handphone, tetapi juga mempermudah pegawai pajak yaitu dengan berkurangnya layanan secara offline dan beralih untuk secara online. Pembayaran juga sangat mudah hanya menggunakan kode Billing maka wajib pajak dapat membayar ke Kantor Pos atau ke Bank. Selain itu, pembayaran juga dapat dilakukan melalui Internet Banking/Mobile Banking ataupun ATM.

Tentu jika dalam masyarakat masih ada yang belum mengetahui cara penggunaan e-Billing. Hal ini tidak hanya dipengaruhi kurangnya kesadaran dan pemahaman WPOP untuk patuh membayar pajak. Tetapi masih keterbatasan dalam menggunakan fitur-fitur pada e-Billing. DJP dan Kanwil ataupun KPP tentu terus berusaha agar WPOP menggunakan layanan pembayaran e-Billing dan memberikan kepuasan bagi WPOP.

Penggunaan *e-Billing* tentu akan mempengaruhi perilaku seseorang untuk melaksanakan kewajibannya. Jika semakin besar keyakinan, minat dan dukungan dari lingkungan untuk memakai *e-Billing* sehingga wajib pajak dipermudah dalam penggunaan sistem. Dari Theory of Planned Behavior dijelaskan bahwa perilaku

kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh sikap, norma subyektif dan kontrol pada diri sendiri.

Berdasarkan penelitian terdahulu KPP Pratama Denpasar Timur bahwa penerapan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Semakin baik penggunaan *e-Billing* maka semakin meningkat pula penerimaan Negara. Hal ini tentu tingkat kepatuhan WPOP akan meningkat, telat bayar pajak dapat diminimalisir dengan kemudahan sistem *e-Billing* ini (Pradnyana & Prena, 2019). Oleh karena itu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Implementasi *e-Billing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu

2.4.3. Pengaruh Pemahaman *Self Assessment System* Terhadap kepatuhan WPOP yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu

Theory of Planned Behavior menyangkut pada cara seseorang dalam bertindak secara kesadaran (Ajzen, 1991). Theory of Planned Behavior teori yang menjelaskan perilaku seseorang yang berpengaruh pada niat dari individu itu sendiri terhadap suatu perilaku. Ada 3 hal yang mempengaruhi niat yaitu: Attitude Toward the Behavior, Subjective Norm dan Perceived Behavioral.

Attitude Toward the Behavior adalah kepercayaan terhadap sikap yang dilakukan dari hasil tindakan dan evaluasi .Attitude Toward the Behavior berpengaruh terhadap kepatuhan pajak disebabkan dasar pengetahuan wajib pajak dan keyakinan untuk melaksanakan sesuai dengan peraturan UU perpajakan yang berlaku (Chandara, 2019).

Keyakinan wajib pajak dapat mempengaruhi niat untuk mematuhi dan tidak mematuhi peraturan pajak. Jika Attitude Toward the Behavior berpengaruh negatif

sehingga wajib pajak tidak memiliki keinginan untuk menunaikan kewajibannya untuk melakukan kepatuhan pajak. Sedangkan jika berdampak positif maka wajib pajak merasa tidak terbebani dan merasa nyaman dengan peraturan pajak yang berlaku.

Subjective norm suatu pengaruh yang berasal dari lingkungan sekitar sehingga dapat mempengaruhi perilaku dan tindakan seseorang. Pengaruh tersebut berasal dari pengalaman atau pun pengetahuan wajib pajak dan pengalaman orang lain untuk patuh atau tidak patuh terhadap peraturan pajak yang berlaku. Hal ini sifatnya menyesuaikan kondisi lingkungannya, jika lingkungan tersebut memberikan contoh yang baik untuk patuh pajak maka tindakan seseorang juga dapat berpengaruh untuk mematuhi pajak begitu pun sebaliknya.

Di Indonesia saat ini terdapat 3 metode pemungutan pajak salah satunya *self assessment system* yaitu metode dengan cara memberikan kebebasan wajib pajak, mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak hingga proses pelaporan SPT dan pembayaran pajak. Meskipun sistem pemungutan ini sudah berlaku di Indonesia, masih saja ada wajib pajak yang tidak memahami sistem *self assessment system* karena wajib pajak yang aktif dan mandiri ketika menyelesaikan kewajibannya.

Jika wajib pajak memahami sistem pemungutan ini tentu akan memudahkan WPOP dengan memberikan kebebasan untuk melaksanakan kewajibannya secara mandiri. Petugas pajak tentu selalu mengawasi kebenaran data yang dilaporkan WPOP dan akan diperiksa dengan benar.

Berlakunya sistem *self assessment system* ini dengan mengharuskan WPOP untuk melaksanakan kewajibannya secara mandiri mulai dari menghitung hingga

melakukan pelaporan SPT. Hal ini tentu memiliki hubungan perilaku manusia dalam bersikap maupun bertindak tanpa ada rasa terbebani. Jika WPOP mengalami keterbatasan dalam memahami dan tidak memiliki kesadaran sebagai WPOP akan kewajibannya tentu akan berpengaruh pada penerapan sistem self assessment system.

Perihal seseorang berperilaku tidak hanya dipengaruhi oleh lingkungan tetapi berpengaruh pada *perceived behavioral control* yang mempengaruhi niat untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan tersebut dapat memberikan motivasi. Semakin besar *perceived behavioral control* maka semakin kuat niat wajib pajak untuk patuh dan melaksanakan kewajibannya berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku.

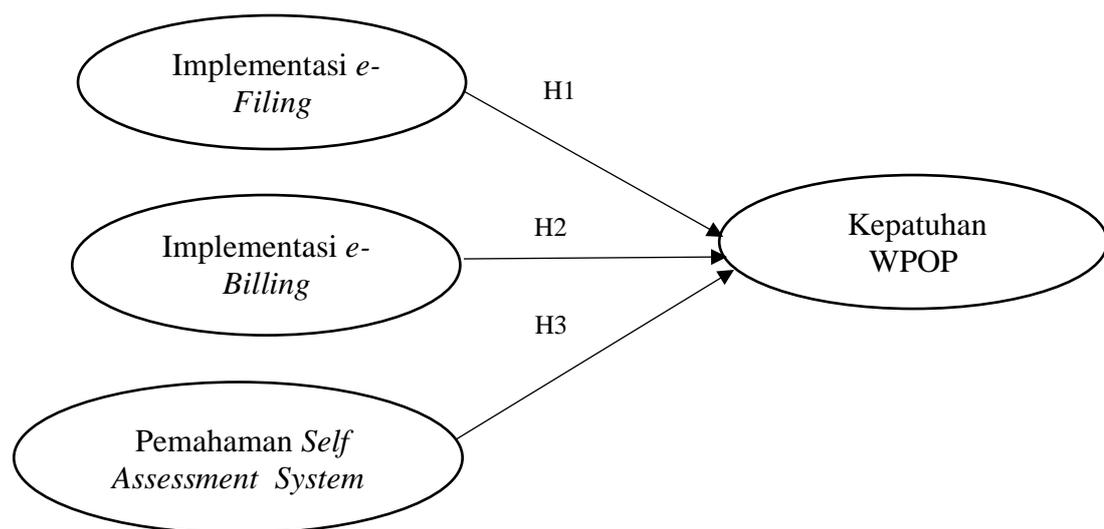
Berdasarkan penelitian terdahulu *self assessment system* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Kota Bandung sangat baik dapat mempermudah WPOP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, memiliki kesadaran dan patuh pajak yang dimiliki oleh WPOP salah satu factor pendorong untuk menjalankan sistem ini.

Semakin baik sistem ini digunakan memberikan berpengaruh baik bagi WPOP sadar akan ke wajibannya, semakin membaik tingkat kepatuhan pajaknya. Semakin besar niat seseorang dalam berperilaku maka akan besar untuk melaksanakan kewajibannya. WPOP yang paham *self assessment system* dan sadar akan kewajibannya maka akan meningkat pula kepatuhan WPOP.

H3 : Pemahaman *Self Assessment System* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu.

2.5. Model Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada pengembangan hipotesis 2.4 maka dibuat model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2. Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional

Ada 2 (dua) variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel dependen (Y) dan variabel independen (X). Variabel dependen ini dalam penelitian adalah Kepatuhan WPOP (Y), sedangkan independen dalam penelitian ini adalah *e-Filing* (X1), *e-Billing* (X2), dan Pemahaman *Self Assessment System* (X3).

3.1.1. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut variabel terikat, variabel ini dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian ini variabel dependen yaitu kepatuhan WPOP (Y) .

A. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Kepatuhan WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) adalah melaksanakan kewajiban dan haknya sebagai wajib pajak yang patuh terhadap peraturan perpajakan. Sebagai wajib pajak perlu mendaftarkan diri, menghitung, membayar pajak, menyeter SPT. Adapun yang menjadi indicator pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Pemahaman UU Perpajakan
2. Disiplin membayar pajak dan lapor SPT (Purwanti, 2019)
3. Patuh peraturan pajak (Purwanti, 2019)

3.1.2. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terkait atau variabel dependen. Pada penelitian ini, variabel independen adalah *e-Filing* (X1), *e-Billing* (X2), dan Pemahaman *Self Assessment System* (X3).

A. Implementasi *e-Filing* (X1)

e-Filing adalah proses penyampain sistem yang digunakan untuk menyampaikan secara elektronik mengenai Surat Pemberitahuan (SPT) melalui online dengan bebas akses 24 jam pada website resmi DJP www.pajak.go.id. Hal ini bertujuan agar tingkat kepatuhan pajak semakin meningkat. Dokumen tambahan tidak perlu dikirim kembali terkecuali aparat pajak meminta dokumen tersebut. Adapun indikator penelitian ini sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan system (Suharsono, 2018)
2. Keamanan dan kerahasiaan data (Suharsono, 2018)
3. *e-Filing* efektif dan efisien dalam lapor SPT (Suharsono, 2018)

B. Implementasi *e-Billing*

e-Billing merupakan sebuah inovasi DJP untuk melakukan penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik dengan menggunakan kode *billing*. Sebagai wajib pajak tentu wajib membayar ataupun menyetorkan pajaknya dengan menggunakan sistem elektronik melalui ATM, Mobile Banking/Internet Banking serta fasilitas lainnya yang dapat mempermudah pembayaran. Terdapat beberapa indikator pada penelitian ini:

1. Hemat waktu pembayaran (Handayani, 2017)
2. Mempermudah pembayaran pajak (Handayani, 2017)
3. Meminimalkan biaya urusan pajak (Handayani, 2017)

C. Pemahaman *Self Assessment System* (X3)

Self Assessment System yaitu metode pemungutan yang ditetapkan secara resmi Indonesia. Hal ini, memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab, kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus di bayar. Dalam hal ini, maka adanya pemberian tanggung jawab oleh pemerintah kepada Wajib Pajak, keberhasilan atau kegagalan sistem sangat ditentukan oleh kepatuhan wajib pajak dan pengawasan optimal dari pemerintah.

1. Mendaftarkan diri sebagai WPOP secara mandiri (Nurlaela, 2017)
2. Melakukan perhitungan sendiri dan benar (Nurlaela, 2017)
3. Melakukan pembayaran pajak sendiri dan tepat waktu (Nurlaela, 2017)

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah secara keseluruhan terdapat subjek dan objek dengan memiliki kualitas pada kriteria tertentu yang terapkan oleh peneliti untuk menarik kesimpulan. Populasi biasa digunakan untuk menentukan sampel yang menjadi perwakilan dari keseluruhan populasi. Populasi penelitian ini dengan meliputi wilayah Kecamatan Samarinda Ulu, Sungai Kunjang, Samarinda Seeberang, Loa Janan Ilir, dan Palaran yaitu jumlah keseluruhan WPOP yang aktif terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu sebanyak 79.438.

Sampel untuk penelitian ini yaitu dengan teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan mengambil sampel yang sesuai

untuk dijadikan responden. Metode pengumpulan sampel ini dari menggunakan kriteria dalam pengambilan sampel yaitu Memiliki NPWP, Pengguna *e-Filing* dan *e-Billing* dan terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Serta pengambilan sampel penelitian ini dilakukan menggunakan rumus slovin untuk mewakili seluruh peristiwa yang sebenarnya. Jumlah sampel untuk penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden dari WPOP KPP Pratama Samarinda Ulu. Berikut perhitungan sampel menggunakan rumus slovin yang digunakan sebagai sampel penelitian ini.

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan (10%)

Perhitungan:

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

$$n = \frac{79.438}{(1 + 79.438(0,1)^2)}$$

$$n = \frac{79.438}{(1 + 794)}$$

$$n = 99,9220126$$

$$n = 100 \text{ (Dibulatkan ke atas)}$$

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini yaitu menggunakan data kualitatif yang dikuantitatifkan. Pada penelitian data yang didapatkan berdasarkan responden yang telah disediakan peneliti seperti pernyataan (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Ragu-Ragu (4) Setuju, (5) Sangat Setuju yang diubah oleh peneliti menjadi kuantitatif berupa angka skala likert 1-5. Sumber data yang diperlukan pada penelitian ini adalah Data primer. Pengumpulan datanya yaitu menyebarkan kuesioner kepada para responden yang ditujukan kepada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu dapat berupa hardcopy yang disediakan oleh peneliti.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode untuk mengumpulkan data dengan melakukan penyebaran kuesioner memberikan pertanyaan maupun pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini dilakukan agar mendapatkan informasi berupa data dari responden mengenai implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* serta pemahaman *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3.5. Alat Analisis Data

Penelitian ini menggunakan SmartPLS (Partial Least Square) sebagai alat analisis persamaan structural dan juga dikenal sebagai Structural Equation Modeling (SEM). PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis covariance menjadi variance. SEM yang berbasis kovarian pada umumnya teori sedangkan PLS merupakan metode analisis yang powerful (ghozali, 2011). Model ini menggunakan variabel laten atau

konstruktural yaitu X1, X2, X3 dan Y. Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini di lakukan 2 pengujian Outer model dan Iner model.

3.5.1. Pengukuran model (Outer Model)

Pengukuran model ini dilakukan untuk meningkatkan tingkat validitas dan reliabilitas data. Pengujian validitas berfungsi untuk mengukur pada konsisten alat ukur untuk mengukur responden yang telah menjawab pertanyaan maupun pernyataan penelitian. Sehingga ada 3 tahap untuk mengukur outer model:

1) *Convergent Validity*

Convergent Validity untuk mengukur secara keseluruhan pada korelasi antara kontrak dengan variabel laten. Untuk mengevaluasi *Convergent Validity* dapat dilihat dari *standardized loading factor* bahwa setiap indicator yang dianggap sangat kuat memiliki korelasi lebih dari 0,70.

2) *Discriminant Validity*

Discriminant Validity adalah prinsip dengan membandingkan nilai *discriminant validity* dan *square root of average variance extracted (AVE)*. Selain itu, model ini dapat dilihat pada table cross loading dengan melihat lebih besar dari 0,70. Nilai cross loadings yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,70 (Ghozali dan latan 2015) .

3) *Composite Reliability*

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan tingkat akurasi, konsisten dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel latennya dengan nilai harus 0,70. Apabila nilai *composite reliability* menunjukkan 0,70 maka diartikan reliabel. Dalam PLS-SEM menggunakan SmartPLS untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk diukur dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Company Reliability* .

3.5.2. Evaluasi Model structural (Inner Model)

Inner model adalah untuk menunjukkan hubungan antar variabel laten lainnya. Pengukuran inner model berfungsi untuk melihat nilai R square, F square dan melihat besar koefisien dari jalur strukturalnya. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada OLP regresi. Nilai *R-Square* 0.75 (kuat), 0.50 (moderate) , dan 0.25 (lemah).

3.5.3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis termasuk dalam model struktural dengan melihat nilai dari *Path Coefficient's* jika nilai dari *p-value* <0,05 sehingga dikatakan signifikan atau hipotesis diterima. Selain itu, penilaian ini juga dilihat dari nilai signifikansi yang digunakan yaitu t-value 1,65 (significance level 10%), t-value 1,96 (significance level 5%), t-value 2,85 (significance level 1%). Adapun kriteria dalam penerimaan hipotesis penelitian ini dilihat dari t-value 1,65 (significance level 10%) dan *p-value* < 0,05.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merujuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Data primer yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu yang mana lingkup wilayahnya Kecamatan Samarinda Ulu, Samarinda Seberang, Sungai Kunjang, Loa Janan Ilir dan Palaran.

Adapun kuesioner ini di sebarakan langsung di tempat KPP Pratama Samarinda Ulu sebanyak 120 kuesioner dan yang lengkap serta dapat di olah 100.

Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner

Keterangan	Jumlah Kuesioner
Kuesioner yang di sebarakan	120
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang diisi dengan tidak lengkap	(20)
Kuesioner yang kembali dan dapat diolah	100

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data kuesioner dibagikan oleh peneliti secara langsung kepada wajib pajak berupa *hard copy*, mengawasi dan membantu wajib pajak yang kesulitan saat mengisi kuesioner. Meskipun demikian, masih banyak wajib pajak yang tidak mau memberikan pernyataannya secara lengkap dengan alasan takut diketahui identitasnya, adanya kesibukan dan banyak tidak dapat memahami tentang kuesioner yang dibagikan secara langsung. Maka data yang dapat diolah hanya 100.

4.1.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Berikut ringkasan responden dari tingkat pendidikan dan jenis kelamin.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	57	57%
2	Perempuan	43	43%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data primer yang di olah, (2023)*

Jumlah data responden objeknya Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Samarinda Ulu dari 57 orang (57%) berjenis kelamin laki-laki dan perempuan berjumlah 43 WPOP (43%) jenis kelamin perempuan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Responden

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	28	28%
4	Diploma	28	28%
5	Sarjana	44	44%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data primer yang di olah, (2023)*

Tabel 4.2 memperlihatkan 100 responden WPOP di KPP Pratama Samarinda Ulu untuk tingkat SMA/ sederajat sebanyak 28 wajib pajak (28%),

tingkat Diploma sebanyak 28 wajib pajak (28%) dan tingkat Sarjana sebanyak 44 wajib pajak (44%).

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Teknik analisis data SmartPLS menggunakan tiga jenis pengukuran, pengukuran ini adalah *Convergent Validity*, *Composite Validity* dan *Discriminant Validity*.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent validity adalah model pengukuran yang dapat dilihat pada korelasi antara skor item atau konstruk indikatornya . Indikator yang dianggap valid apabila jika memiliki nilai korelasi $> 0,70$.

Tabel 4.3 Uji validitas Outer Loading Variabel *e-Filing*

Indikator	X1 (<i>e-Filing</i>)	Keterangan
X1.1	0,810	Valid
X1.2	0,876	Valid
X1.3	0,930	Valid

Sumber: *Data yang di olah, (2023)*

Berdasarkan tabel 4.3 hasil pengujian outer loading dengan menggunakan Smart PLS untuk indikator variabel *e-Filing*. Tabel tersebut menunjukkan bahwa X1.1 hingga X1.3 yang memiliki *loading* faktor $> 0,70$ dapat diartikan bahwa semua indikator valid.

Tabel 4.4 Uji Validitas outer Loading variabel *e-Billing*

Indikator	X2 (<i>e-Billing</i>)	Keterangan
X2.1	0,924	Valid
X2.2	0,921	Valid
X3.3	0,915	Valid

Sumber: *Data yang di olah, (2023)*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan hasil pengujian outer loading dengan menggunakan Smart PLS untuk indikator variabel *e-Billing*. Tabel tersebut menunjukkan bahwa X2.1 hingga X2.3 yang memiliki *loading* faktor $> 0,70$ dapat diartikan bahwa semua indikator valid.

Tabel 4.5 Uji Validitas outer Loading variabel *Self Assessment System*

Indikator	X3 (<i>Self Assessment System</i>)	Keterangan
X3.1	0,896	Valid
X3.2	0,878	Valid
X3.3	0,753	Valid

Sumber: *Data yang di olah, (2023)*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan hasil pengujian outer loading dengan menggunakan Smart PLS untuk indikator variabel *Self Assessment System*. Tabel tersebut menunjukkan bahwa X3.1 hingga X3.3 yang memiliki *loading* faktor $> 0,70$ dapat diartikan bahwa semua indikator valid.

Tabel 4.6 Uji Validitas Outer Loading Variabel Kepatuhan WPOP

Indikator	Y (Kepatuhan WPOP)	Keterangan
Y.1	0,854	Valid
Y.2	0,928	Valid
Y.3	0,892	Valid

Sumber: *Data yang diolah, (2023)*

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan hasil pengujian outer loading dengan menggunakan SmartPLS untuk indikator variabel Kepatuhan WPOP. Tabel tersebut menunjukkan Y.1 hingga Y.3 yang memiliki *loading* faktor $>0,70$ yang dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk untuk variabel Kepatuhan WPOP dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	AVE	Keterangan
<i>e-Filing</i>	0,763	Valid

Variabel	AVE	Keterangan
<i>e-Billing</i>	0,847	Valid
<i>Self Assessment System</i>	0,714	Valid
<i>Kepatuhan WPOP</i>	0,795	Valid

Sumber: *Data yang diolah, (2023)*

Dari tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE >0,50 hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat konsisten dan stabilitas instrument yang digunakan memenuhi standar 0,50 atau valid.

2. Uji Composite Reliability atau Uji Reliabilitas

Dalam pengujian ini untuk menentukan tingkat kemampuan untuk mengukur (Furadantin, 2018). Alat analisis yang digunakan untuk melihat hasil composite reliability dan Cronbach's alpha. Nilai composite reliability 0,6–0,7 maka dianggap reliabilitas yang baik atau nilai Cronbach's alpha yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,7 (Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha Composite Reliability dan AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1 (<i>e-Filing</i>)	0,843	0,906	Reliabel
X2 (<i>e-Billing</i>)	0,910	0,943	Reliabel
X3 (<i>Self assessment system</i>)	0,822	0,881	Reliabel
Y (<i>Kepatuhan WPOP</i>)	0,871	0,921	Reliabel

Sumber: *Data yang di olah, (2023)*

Hasil dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa hasil dari Composite Reliability maupun Cronbach's Alpha dengan setiap nilai variabel di atas berada minimum nilai >0,70. Sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa responden konsisten dan kestabilan tinggi. Artinya semua konstruk variabel *e-Filing*, *e-Billing* dan *Self Assessment System* dan *Kepatuhan WPOP* dapat disimpulkan memiliki reliabilitas yang baik.

3. Uji *Discriminant Validity*

Validity discriminant untuk melihat indikator yang ditentukan apakah benar pengukur yang baik untuk konstruksya setiap indikator harus memiliki keterkaitan tinggi pada konstruksya (Furadantin, 2018). Pada SmartPLS uji *discriminant validity* dapat dilihat dari nilai *cross loadings* yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,7 (Ghozali dan Latan, 2015). Berikut ini tabel output *cross loadings*.

Tabel 4.9 Output *Cross Loadings*

	X1 (e-Filing)	X2 (e-Billing)	X3 (Self assessment system)	Y (kepatuhan WPOP)
X1.1	0,810	0,589	0,536	0,578
X1.2	0,876	0,532	0,461	0,591
X1.3	0,930	0,673	0,482	0,745
X2.1	0,676	0,924	0,463	0,747
X2.2	0,580	0,921	0,441	0,697
X2.3	0,642	0,915	0,411	0,723
X3.1	0,598	0,497	0,896	0,614
X3.2	0,381	0,381	0,878	0,355
X3.3	0,344	0,238	0,753	0,247
Y1.1	0,686	0,672	0,495	0,854
Y1.2	0,622	0,745	0,473	0,928
Y1.3	0,666	0,683	0,471	0,892

Sumber: *Data yang diolah, (2023)*

Tabel 4.9 hasil *cross loadings* memperlihatkan hasil bahwa nilai outer loading masing-masing indikator dari setiap variabel lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan konstruk variabel lainnya, hasil dari perhitungan *cross loadings* menunjukkan bahwa validitas penelitian yang dirujuk dari uji *discriminant validity* menunjukkan hasil $> 0,70$ yang diartikan valid.

4.2.2. Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam pengujian model struktural di evaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk variabel laten dependen. Inerpretasinya dilakukan dengan melihat dari *R-Square* dengan nilai setiap variabel 0,75 (kuat), 0,50 (*moderate*) dan 0,25 (lemah). Berikut dibawah ini tabel *R-Square* (Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 5.0 *R-Square*

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Y (kepatuhan WPOP)	0,699	0,690

Sumber: *Data yang diolah, (2023)*

Tabel 5.0 menunjukkan bahwa hasil dari *R-Square* sebesar 0,699 yang artinya termasuk dalam kategori kuat. Nilai *R-Square* Kepatuhan WPOP sebesar 69,9% bahwa variabel Kepatuhan WPOP dapat dijelaskan oleh variabel *e-Filing*, *e-Billing* dan *Self Assessment System* sebesar 69,9% sedangkan sisanya 30,1% dapat djelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

4.2.3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan teknik bootstrapping. Uji hipotesis termasuk dalam struktural model dan menunjukkan keterkaitan. Uji bootstrapping ini dilakukan untuk mengetahui hubungan dan signifikansi hubungan setiap variabel latennya dengan penilaian ini dilihat dari nilai signifikansi yang digunakan yaitu t-value 1,65 (significance level 10%). Pengujian hipotesis melihat dari p-values dari path coefficients yang menunjukkan hubungan antar variabel dalam penelitian adalah 0,05 maka hipotesis diterima (Ghozali dan Latan, 2015). Adapun hasil data yang diperoleh dari uji hipotesis sebagai berikut:

Tabel 5.1 Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 (e-Filing) -> Y (kepatuhan WPOP)	0,324	0,321	0,074	4,351	0,000
X2 (e-Billing) -> Y (kepatuhan WPOP)	0,507	0,503	0,077	6,563	0,000
X3 (Self assessment system) -> Y (kepatuhan WPOP)	0,114	0,128	0,069	1,667	0,048

Sumber: *Data yang diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.1 sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

T-statistic *e-Filing* terhadap kepatuhan WPOP sebesar 4,351 > 1,65 dan memiliki tingkat signifikan dari P-Value sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05.

Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP diterima.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

T-statistic *e-Billing* terhadap kepatuhan WPOP sebesar 6,563 > 1,65 dan memiliki tingkat signifikan dari P-Value sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05.

Sehingga dapat disimpulkan hipotesis kedua *e-Billing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP diterima.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

T-statistic *Self Assessment System* terhadap kepatuhan WPOP sebesar 1,667 > 1,65 dan memiliki tingkat signifikan dari P-Value sebesar 0,048 yaitu lebih kecil

dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis ketiga *Self Assessment System* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP diterima.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengaruh Implementasi *e-Filing* Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Samarinda Ulu

Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel implementasi *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu yang menunjukkan dari nilai T-Statistic sebesar $4,351 > 1,65$ dan *P-Value* 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hipotesis diterima.

Hasil ini disebabkan jika semakin banyak WPOP yang melaporkan SPT menggunakan *e-Filing* maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan WPOP. Hal ini dikarenakan tujuan dari *e-Filing* memudahkan wajib pajak yang tidak perlu mengantri ke KPP Pratama Samarinda Ulu, cukup mengakses secara online sehingga sudah dapat melaporkan SPT.

Berdasarkan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa dengan adanya implementasi *e-Filing* dapat memberikan dampak yaitu mempermudah WPOP melaporkan SPT secara online, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, efektif dan efisien dalam lapor SPT, keamanan dan kerahasiaan data terjamin, pelaporan lebih cepat diproses dan akurat maka secara langsung akan membantu peningkatan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Samarinda Ulu. Begitupun dampak untuk KPP Pratama Samarinda Ulu yang akan meringankan KPP untuk pelaporan SPT meskipun aparat pajak masih memberikan pelayanan bimbingan atau konsultasi kepada wajib pajak terkait *e-Filing*.

Solusi pada penelitian ini bahwa sistem yang telah diterapkan memberikan dampak yang positif untuk WPOP. Dengan hal ini, maka untuk DJP maupun KPP

tidak hanya meningkatkan pelayanan untuk berkonsultasi baik secara offline maupun online, tetapi harapan dari WPOP selalu ada fasilitas atau ruang sosialisasi kepada WPOP yang membahas tentang tata cara penggunaan *e-Filing* agar WPOP semakin terbiasa dan fasih dalam melaporkan SPT menggunakan *e-Filing*.

Hasil ini menerima *theory of planned the behavior* yang menjadi dasar penelitian ini. Berdasarkan *theory of planned the behavior* yang menunjukkan bahwa implementasi *e-Filing* dapat mempengaruhi Kepatuhan WPOP yang dapat menggambarkan bahwa sikap individu sangat memberikan pengaruh dalam hal keyakinan, lingkungan dan kontrol diri sendiri sehingga muncul suatu niat yang memberikan motivasi individu terhadap perilaku yang dilakukan yaitu melaporkan SPT melalui *e-Filing*.

Penelitian ini menguatkan R.Sari,(2019) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena memudahkan wajib pajak dalam hal untuk melaporkan SPT Tahun, meringankan beban administrasi perpajakan dan adanya jaminan keamanan data pribadi. Akan tetapi melemahkan penelitian Aksara, (2021) bahwa implementasi *e-Filing* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.3.2. Pengaruh Implementasi e-Billing Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Samarinda Ulu

Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel implementasi *e-Billing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu yang menunjukkan dari nilai T-Statistic sebesar $6,563 > 1,65$ dan *P-Value* 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hipotesis diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa implementasi *e-Billing* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan WPOP. Penyebabnya semakin baik penerapan *e-Billing*, maka tingkat kepatuhan WPOP akan meningkat. Hal ini dikarenakan *e-Billing* dapat dirasakan langsung oleh WPOP dengan berbagai fitur yang dapat membantu WPOP dalam pembayaran elektronik. Tentu sangat memberikan kemudahan WPOP dengan menggunakan ID *Billing* kemudian melakukan penyetoran melalui Mobile Banking, ATM, Teller dan Kantor Pos hal ini dapat membuat lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya.

Dampak pada penelitian ini untuk WPOP tentu memberikan dampak positif sesuai dari hasil yang didapatkan bahwa implementasi *e-Billing* membuktikan dapat membantu WPOP untuk menyetorkan atau membayar pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dibantu dengan smartphone sudah dapat melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini juga memberikan dampak pada KPP Pratama Samarinda Ulu yaitu meringankan beban aparat pajak dalam hal penyetoran pajak. Namun, aparat pajak selalu memberikan pelayanan terbaik untuk WPOP yang membutuhkan bimbingan atau konsultasi.

Solusi penelitian ini pada implementasi *e-Billing* untuk meningkatkan kepatuhan WPOP. Pihak KPP Pratama Samarinda Ulu dibutuhkan untuk selalu memberikan pelayanan kepada WPOP jika membutuhkan bimbingan untuk penggunaan *e-Billing*. Tidak hanya itu, dibutuhkan sosialisasi untuk memberikan informasi kepada WPOP terkait implementasi *e-Billing*. Memberikan tutorial lengkap agar WPOP dapat mengikuti sehingga tidak terjadi kesalahan saat menggunakan *e-Billing*.

Hasil penelitian ini menerima *theory of planned* behavior bahwa perilaku manusia dari tindakan yang dilakukan mampu memberikan pengaruh kepada WPOP. Semakin baik sistem *e-Billing* dalam pelayanan pembayaran pajak maka semakin tinggi tingkat niat dan motivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak sebagai kontribusi untuk negara.

Penelitian ini menguatkan *e-Billing* (Arifin & Syafii, 2019) dan (Silvana, 2021) yang menyatakan bahwa penggunaan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, terdapat penelitian terdahulu yang melemahkan penelitian ini (Wahyudi, 2021) bahwa *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

4.3.3. Pengaruh Pemahaman *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Samarinda Ulu

Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel pemahaman *Self Assesment System* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu yang menunjukkan dari nilai T-Statistic sebesar $1,667 > 1,65$ dan *P-Value* 0,048 atau lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hipotesis diterima.

Pemahaman *Self Assesment System* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WPOP. Hal ini disebabkan oleh pemahaman *self assessment system* yang semakin meningkat karena WPOP berperan aktif dan mandiri dalam menghitung, memperhitungkan, membayar serta melaporkan SPT maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Samarinda Ulu.

Dampak penelitian ini mampu mendorong wajib pajak untuk memahami tentang menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak. Dapat

memberikan kepercayaan WPOP terkait sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia karena melakukan secara mandiri dan tetap dilakukan pengawasan oleh aparat pajak. Sehingga, pengetahuan terkait pemahaman *self assessment system* semakin tinggi maka akan semakin baik tingkat kepatuhan WPOP serta tingkat penerimaan pajak meningkat di KPP Pratama Samarinda Ulu.

Dengan adanya hal tersebut, WPOP yang telah diberikan kepercayaan kepada WPOP maka aparat pajak KPP Pratama Samarinda Ulu untuk selalu meningkatkan pelayanan untuk WPOP dalam memberikan penyuluhan, bimbingan, dan mengawasi WPOP agar *self assessment system* terlaksana dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* yang menerima sebagai teori dasar penelitian. *Theory of planned behavior* ini bahwa berkaitan erat dengan perilaku yang dilakukan oleh seseorang individu. Jika semakin besar niat individu untuk melakukan sesuatu maka semakin besar untuk mendukung perilaku tersebut. Apabila wajib pajak memiliki niat yang besar untuk memahami *self assessment system* dan berusaha untuk mengikuti aturan perpajakan maka tingkat kepatuhan pajak akan meningkat.

Penelitian yang mampu menguatkan penelitian ini oleh Nurlaela, (2017) bahwa pemahaman *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan berbanding terbalik untuk penelitian yang dilakukan (Desi Astuti, 2016) bahwa pemahaman *self assessment system* terhadap kepatuhan pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Karena dengan adanya *e-Filing* maka kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya dalam melaporkan SPT semakin tinggi. Dengan sistem pelayanan lapor SPT secara online sangat memudahkan wajib pajak lapor SPT dan memberikan manfaat lainnya yaitu lebih efisien dan efektif dalam lapor SPT, keamanan dan kerahasiaan data terjamin, pelaporan lebih cepat diproses dan akurat. Sehingga mampu meningkatkan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Samarinda Ulu.
2. Implementasi *e-Billing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Karena implementasi *e-Billing* dapat memudahkan WPOP untuk melakukan pembayaran pajak secara online. Sistemnya mudah dan cepat, efektif dan efisien dalam waktu, dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja dan transaksi pembayaran melalui ATM, Mobile Banking/Internet Banking, Teller Bank, Kantor Pos dan media pembayaran lainnya. Sehingga niat dan keinginan WPOP dapat meningkatkan Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Samarinda Ulu.
3. Pemahaman *Self Assessment System* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Pemahaman *Self Assessment System* berpengaruh terhadap Kepatuhan

WPOP apabila wajib pajak memiliki niat yang besar untuk memahami *self assessment system* dan berusaha untuk mengikuti aturan perpajakan maka tingkat kepatuhan pajak akan meningkat. Mulai dari kesadaran diri untuk mendaftarkan diri sebagai WPOP, menghitung dengan benar, memperhitungkan, membayar dan melaporkan SPT tahunan tepat waktu.

5.2. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan dari penelitian diatas adalah sebagai berikut

1. KPP Pratama Samarinda Ulu untuk selalu meningkatkan dan memberikan pelayanan secara offline maupun online. KPP Pratama Samarinda untuk lebih banyak melakukan sosialisasi terkait penggunaan *e-Filing*, *e-Billing* agar WPOP semakin banyak mengetahui tentang perpajakan maka dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan WPOP terhadap perpajakan.
2. Penelitian selanjutnya tertarik dengan topik yang sama. Namun, menambahkan variabel lain diluar penelitian ini. Misalnya Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel intervening.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ghozali, Imam, (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 3*, Semarang:Universitas Diponegoro. Semarang.
- Resmi Siti.(2019). *Perpajakan Teori & Kasus*. Edisi 11. Jakarta:Salemba Empat
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPF.
- Aksara, R. S. (2021). Analisis Implementasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kpp Pratama Jakarta Cilandak. *Jurnal Acitya Ardana*, 1, 109–114. <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JAA/article/view/1338>
- Anjanni, I. L. P. (2019). Pengaruh Penerapan Self Assessment System, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017). *Jurnal Akademi Akuntansi*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.22219/jaa.v2i1.8172>
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Badan Pusat Statistik*. (n.d.). Retrieved April 27, 2022, from <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>
- Chandara, P. (2019). *Pengaruh Attitude Toward, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jombang*.
- Desi Astuti, B. N. A. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pelaksanaan Self Assessment System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Rumah Kos. *Jurnal Nominal*, V(1), 19–34.
- Fitriani, N. N. (2020). Pengaruh Self Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(1), 25–35. <https://repository.mercubuana.ac.id/54112/>
- Furadantin, N. R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018. *Academia (Accelerating the World's Research)*, 1–8.
- Handayani, W. (2017). Pengaruh Penerapan Billing System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang). *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(4), 115. <http://fe.ubhara.ac.id/ojs/index.php/equity/article/view/575/551>
- M Theis, B. C., Sabijono, H., & Wangkar, A. (2021). Evaluasi Pengaruh Sistem E-Filing

- Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Luwuk Banggai. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(1), 184–193.
- Manullang, G. D. R., Dewi, P. E. D., & Yasa, I. N. P. Y. (2020). Pengaruh penerapan sistem e-filing dan e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi pada kpp di provinsi bali. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 11(1), 169–180.
- 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. *JEA17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(02), 41–54. <https://doi.org/10.30996/jea17.v3i02.3184>
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Self Assessment System Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut. *Gyyb*, 66(JBJ).
- Pradnyana, I., & Prena, P. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 18(1), 56–65. https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomihttp://dx.doi.org/10.22225/we.18.1.993.56-65
- Purwanti, M. (2019). *Pengaruh e - Registration , e -SPT dan e - Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. XIII(2)*.
- Sari, N. W. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya*, 1(1), 47–59. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/25>
- Sari, R. (2019). Pengaruh E-Filing, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 5(1), 158–170.
- Silvana, Y. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Suharsono, A. (2018). E-SPT dan E-Filling dari Perspektif Undang-Undang. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 336–354.
- Sulistiyorini, M., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2017). Pengaruh penggunaan sistem administrasi e-registration, e-billing, e-spt, Dan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal.Unimus.Ac.Id*, 1–9. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/2318>
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2). <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Salam hormat,

Dalam rangka untuk menyusun skripsi berjudul **“PENGARUH IMPLEMENTASI E-FILING DAN E-BILLING SERTA PEMAHAMAN SELF ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WPOP YANG TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SAMARINDA ULU”** oleh karena itu dibutuhkan data untuk judul penelitian ini.

Identitas Peneliti

Nama : Yulia Febri Yanti
NIM : 1901036117
Program studi : S1-Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Mulawarman

Dengan ini peneliti mohon bantuan dari Bapak/ibu/saudara/saudari untuk berkenan meluangkan waktu dan mengisi kuesioner di bawah ini dengan lengkap dan sesuai ketentuan. Adapun seluruh jawaban yang dituliskan pada kuesioner ini akan saya jaga kerahasiaannya.

Peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas kesediaan dan kerjasama untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Yulia Febri Yanti

Kuesioner Penelitian

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Dimohon untuk mengisi pertanyaan dan pernyataan yang tersedia
2. Pilihlah salah satu jawaban pada kolom jawaban yang telah tersedia
3. Tidak ada jawaban yang salah baik itu pertanyaan maupun pernyataan. Sehingga, dimohon untuk tetap berusaha mengisi agar tidak ada jawaban yang kosong.

Berikut penilaian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan:

1. Memiliki NPWP
2. Mengetahui dan memahami penggunaan *e-Filing* dan *e-Billing*
3. Terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Samarinda Ulu

Skor Penilaian

Sangat Tidak Setuju : 1

Tidak Setuju : 2

Ragu-Ragu : 3

Setuju : 4

Sangat Setuju : 5

Identitas Diri

1. Nama :.....(**wajib diisi**)

2. Jenis kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

3. Usia

- < 20 tahun

- $20 \geq 30$ tahun
- $30 \geq 40$ tahun
- $40 \geq 50$ tahun
- > 50 tahun

4. Pendidikan Terakhir

- SMP
- SMA
- Diploma
- Sarjana

5. Memiliki NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama Samarinda Ulu

- Ya
- Tidak

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN

KUESIONER IMPLEMENTASI E-FILING

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Saya melaporkan SPT menggunakan <i>e-Filing</i>					
2.	Saya memahami tentang penggunaan sistem <i>e-Filing</i>					
3.	Sistem <i>e-Filing</i> mempermudah dalam melaporkan SPT					
4.	Penggunaan layanan pelaporan pajak menggunakan <i>e-Filing</i> sangat aman					
5.	<i>e-Filing</i> dapat memberikan jaminan kerahasiaan yang tinggi					
6.	<i>e-Filing</i> dapat mengurangi terjadinya kesalahan mengisi SPT					
7.	<i>e-Filing</i> membantu dalam melakukan pelaporan SPT tepat waktu					
8.	Melaporkan SPT menggunakan <i>e-Filing</i> prosesnya cepat					
9.	Sistem <i>e-Filing</i> sangat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien					

KUESIONER IMPLEMENTASI E-BILLING

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Saya mengetahui membayar pajak secara online					
2.	Saya mengetahui penggunaan <i>e-Billing</i>					
3.	<i>e-Billing</i> sangat membantu dalam pembayaran pajak					
4.	<i>e-Billing</i> dapat menghemat waktu pembayaran dalam proses transaksi pajak					
5.	Saya dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja menggunakan <i>e-Billing</i>					
6.	<i>e-Billing</i> mempercepat pembayaran pajak					
7.	Sistem <i>e-Billing</i> dalam keamanan data terjamin					
8.	<i>e-Billing</i> sangat memberikan kenyamanan wajib pajak					
9.	<i>e-Billing</i> dapat mengurangi kesalahan dalam pembayaran					

KUESIONER PEMAHAMAN SELF ASSESSMENT SYSTEM

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Saya mengetahui hak dan kewajiban wajib pajak					
2.	Saya mengetahui prosedur untuk mendapatkan NPWP					
3.	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib secara mandiri					
4.	Saya dapat menghitung pajak terutang dengan mandiri					
5.	Saya menghitung pajak terutang dengan benar					
6.	Saya menghitung jumlah pajak yang harus di bayar					
7.	Saya mengetahui cara membayar pajak secara mandiri					
8.	Saya membayar pajak secara mandiri					
9.	Saya melakukan pembayaran tepat waktu					

KUESIONER KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Saya mengetahui dan paham tentang UU perpajakan					
2.	Saya mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku khususnya untuk Wajib Pajak Orang Pribadi					
3.	Saya mendaftarkan diri secara sadar sebagai wajib pajak untuk mendapatkan NPWP di KPP Pratama Samarinda Ulu					
4.	Saya selalu mengisi SPT sesuai ketentuan UU perpajakan					
5.	Saya selalu tepat waktu mengisi SPT					
6.	Saya selalu tepat waktu melaporkan SPT					
7.	Saya tidak mempunyai tunggakan pajak					
8.	Saya selalu tepat waktu membayar pajak					
9.	Saya mengetahui sanksi pajak jika telat membayar pajak					

Lampiran 2. Tabel Tabulasi

e-Filing (X1)

Resp	1	2	3	Total X1.1	4	5	6	Total X1.2	7	8	9	Total X1.3
1	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
2	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	4	13
3	5	4	3	12	3	4	4	11	4	3	3	10
4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
5	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11
6	5	5	3	13	5	5	5	15	4	3	4	11
7	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
8	5	4	4	13	5	4	4	13	4	5	4	13
9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
10	4	2	2	8	3	4	4	11	3	3	3	9
11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12
12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
13	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	4	10
14	3	4	3	10	2	2	1	5	2	1	1	4
15	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
16	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13
17	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	5	13
18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
19	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
20	4	4	5	13	5	5	4	14	3	4	4	11
21	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	4	12
22	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
23	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11
24	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11
25	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11
26	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13
27	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
28	4	4	4	12	4	4	3	11	5	4	4	13
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
30	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
31	5	5	3	13	4	4	5	13	4	4	4	12
32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
33	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
34	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
35	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	4	13
36	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12

37	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9
38	4	5	5	14	4	4	3	11	3	4	5	12
39	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
40	4	3	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12
41	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11
41	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14
43	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
44	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	2	8
45	5	3	5	13	4	5	5	14	4	4	4	12
46	4	4	3	11	3	3	3	9	5	5	4	14
47	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
48	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14
49	3	2	3	8	4	4	4	12	3	4	3	10
50	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13
51	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	4	14
52	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12
53	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
54	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
55	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13
56	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
57	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
58	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	10
59	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	10
60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
61	5	4	4	13	5	5	4	14	5	5	4	14
62	3	4	4	11	3	3	2	8	3	3	3	9
63	4	3	4	11	5	5	5	15	5	5	4	14
64	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9
65	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	4	12
66	4	3	3	10	3	3	2	8	2	2	1	5
67	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
68	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12
69	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13
70	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
71	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
72	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13
73	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
74	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
75	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
76	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
77	4	5	4	13	5	5	5	15	5	4	4	13

78	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
79	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
80	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	4	13
81	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14
82	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10
83	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	3	10
84	3	4	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14
85	5	4	4	13	4	4	3	11	4	3	4	11
86	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	4	13
87	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
88	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13
89	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
90	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13
91	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	5	13
92	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11
93	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
94	3	3	3	9	5	5	5	15	5	4	5	14
95	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
96	5	4	5	14	5	4	4	13	4	5	5	14
97	4	5	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14
98	3	4	4	11	4	4	5	13	5	5	5	15
99	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	5	13
100	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15

e-Billing (X2)

Resp	1	2	3	Total X2.1	4	5	6	Total X2.2	7	8	9	Total X2.3
1	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	4	5	13	3	3	3	9	4	4	4	12
4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
5	3	4	3	10	3	4	4	11	3	5	5	13
6	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	3	10
7	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
8	3	3	4	10	4	5	4	13	4	4	5	13
9	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	5	13
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
12	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15

13	3	4	4	11	3	5	5	13	4	4	5	13
14	4	3	3	10	2	2	2	6	4	4	4	12
15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
16	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	5	15
17	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
19	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
20	5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	3	11
21	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	5	14
22	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
23	3	4	4	11	4	3	4	11	5	5	5	15
24	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
25	4	4	3	11	3	3	5	11	5	4	5	14
26	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
27	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
28	4	4	3	11	4	5	5	14	4	5	4	13
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
30	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
31	3	3	3	9	4	5	5	14	5	4	4	13
32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
33	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11
34	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12
35	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	5	15
36	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	4	14
37	3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	15
38	4	4	5	13	3	4	4	11	4	5	4	13
39	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13
40	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	4	13
41	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12
41	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	5	15
43	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11
44	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	5	13
45	4	3	3	10	4	5	4	13	5	5	5	15
46	5	5	5	15	4	4	4	12	3	3	4	10
47	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
48	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
49	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	5	13
50	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9
51	4	4	4	12	4	5	4	13	5	5	5	15
52	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
53	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	3	12

54	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
55	5	5	5	15	3	5	5	13	5	5	5	15
56	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
57	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
58	4	4	4	12	4	4	3	11	5	4	4	13
59	3	4	4	11	4	5	5	14	5	5	5	15
60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
61	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
62	3	3	2	8	4	4	4	12	5	5	4	14
63	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	2	12
64	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	12
65	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15
66	4	4	4	12	5	5	4	14	4	3	5	12
67	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
68	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	5	14
69	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
70	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
72	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14
73	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
74	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
75	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
76	4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	4	13
77	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
78	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
79	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
80	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
81	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	4	14
82	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
83	3	4	3	10	4	5	5	14	5	5	4	14
84	5	5	4	14	4	4	3	11	5	5	5	15
85	4	5	4	13	5	5	4	14	4	5	5	14
86	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13
87	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
88	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	4	14
89	4	4	3	11	5	5	5	15	5	5	4	14
90	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
91	5	5	5	15	5	3	3	11	5	5	5	15
92	4	4	4	12	4	4	3	11	4	5	4	13
93	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	5	11
94	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	5	14

95	4	3	4	11	5	5	5	4	5	5	3	13
96	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
97	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
98	5	5	5	15	4	4	4	12	3	3	3	9
99	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	5	15
100	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14

Self Assessment System (X3)

Resp	1	2	3	Total X3.1	4	5	6	Total X3.2	7	8	9	Total X3.3
1	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	4	13
2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	4	11
4	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15
5	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	10
6	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	2	6
7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
8	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12
9	5	4	4	13	4	4	3	11	4	4	5	13
10	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
12	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	5	13
13	5	3	3	11	3	4	4	11	4	3	3	10
14	4	4	3	11	2	2	1	5	1	5	5	11
15	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13
16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	12
17	5	5	3	13	5	5	5	15	4	4	5	13
18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
20	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	3	11
21	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	5	13
22	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
23	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
24	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
25	4	3	3	10	3	2	2	7	3	3	4	10
26	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
27	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
28	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	4	10
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
30	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9
31	5	5	5	15	4	4	3	11	3	3	3	9

32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
33	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
34	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	3	11
35	3	4	3	10	3	3	4	10	4	3	3	10
36	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
37	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
38	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12
39	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
40	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9
41	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12
41	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
43	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12
44	2	2	3	7	3	3	3	9	3	2	2	7
45	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10
46	5	5	5	15	4	4	3	11	3	3	3	9
47	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
48	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
49	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
50	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
51	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
52	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
53	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
54	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
55	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	4	14
56	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
57	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
58	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
59	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	3	11
60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
61	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14
62	3	4	4	11	3	3	2	8	3	4	4	11
63	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	4	14
64	3	2	2	7	3	3	2	8	2	2	3	7
65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
66	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
67	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
68	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14
69	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
70	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
71	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10
72	5	5	4	14	4	5	5	14	4	5	5	14

73	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
74	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10
75	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10
76	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
77	4	5	5	14	4	3	3	10	3	3	4	10
78	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
79	5	5	5	15	4	4	3	11	4	4	4	12
80	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	4	14
81	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
82	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
83	5	3	3	11	4	4	3	11	3	3	4	10
84	5	4	4	13	4	5	5	14	5	4	4	13
85	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
87	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
88	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
89	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
90	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	4	13
91	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
92	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
93	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12
94	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
95	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9
96	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
97	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14
98	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13
99	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
100	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	4	13

Kepatuhan WPOP (Y)

Resp	1	2	3	Total Y.1	1	2	3	Total Y.2	1	2	3	Total Y.3
1	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13
2	4	4	3	11	3	2	2	7	2	3	3	8
3	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	5	11
4	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
5	4	4	3	11	2	2	2	6	3	3	3	9
6	2	2	3	7	2	2	1	5	3	3	4	10
7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
8	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	5	13
9	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10

10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
13	4	4	4	12	3	3	3	9	2	1	2	5
14	2	2	3	7	1	1	1	3	1	1	2	4
15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
17	5	5	3	13	5	4	5	14	5	5	4	14
18	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	4	13
19	3	3	3	9	3	3	2	8	4	2	2	8
20	3	4	4	11	3	2	2	7	3	3	4	10
21	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
22	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
23	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9
24	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	5	13
25	3	3	2	8	2	2	1	5	1	2	2	5
26	5	5	5	15	3	3	4	10	3	4	4	11
27	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	11
28	4	3	3	10	3	3	4	10	2	2	2	6
29	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	5	14
30	3	4	4	11	4	4	3	11	3	4	4	11
31	3	4	4	11	2	2	2	6	2	3	3	8
32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
33	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
34	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9
35	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	5	14
36	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	4	11
37	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9
38	3	3	3	9	3	2	2	7	2	2	3	7
39	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	5	11
40	3	3	3	9	3	2	2	7	4	4	4	12
41	4	3	3	10	2	2	2	6	3	3	4	10
41	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12
43	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
44	3	4	4	11	3	2	2	7	2	2	2	6
45	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	5	12
46	4	4	4	12	4	4	3	11	5	5	5	15
47	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
48	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
49	4	4	3	11	4	4	3	11	2	2	2	6
50	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	5	11

51	4	4	5	13	3	3	3	9	4	2	4	10
52	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
53	5	5	4	14	5	4	4	13	5	5	5	15
54	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
55	5	4	4	13	4	4	3	11	4	4	5	13
56	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
57	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
58	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12
59	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	5	11
60	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
61	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	14
62	3	2	2	7	3	2	2	7	3	4	4	11
63	5	4	4	13	5	5	4	14	4	4	5	13
64	3	3	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6
65	2	2	3	7	3	4	4	11	4	4	3	11
66	2	2	2	6	2	4	4	10	4	4	4	12
67	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12
68	5	3	3	11	4	4	4	12	5	4	5	14
69	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	5	14
70	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	15
71	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11
72	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14
73	5	4	4	13	4	4	4	12	5	3	5	13
74	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	3	11
75	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
76	5	4	4	13	5	5	4	14	4	4	5	13
77	4	4	4	12	3	3	3	9	5	4	5	14
78	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
79	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
80	4	4	3	11	5	5	5	15	4	4	4	12
81	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12
82	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10
83	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9
84	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13
85	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	4	14
86	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
87	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	4	14
88	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12
89	5	5	5	15	4	4	3	11	4	4	5	13
90	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	4	12
91	5	5	4	14	4	4	3	11	4	5	5	14

92	4	4	3	11	2	2	4	8	4	2	4	10
93	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
94	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
95	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12
96	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	10
97	4	4	3	11	5	4	4	13	5	5	4	14
98	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	12
99	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15
100	5	5	4	14	4	4	3	11	5	5	4	14

Lampiran 3. Output SmartPLS

Outer Loadings

	X1 (e-Filing)	X2 (e-Billing)	X3 (Self assessment system)	Y (kepatuhan WPOP)
X1.1	0,810			
X1.2	0,876			
X1.3	0,930			
X2.1		0,924		
X2.2		0,921		
X2.3		0,915		
X3.1			0,896	
X3.2			0,878	
X3.3			0,753	
Y1.1				0,854
Y1.2				0,928
Y1.3				0,892

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1 (e-Filing)	0,843	0,867	0,906	0,763
X2 (e-Billing)	0,910	0,911	0,943	0,847
X3 (Self assessment system)	0,822	0,989	0,881	0,714
Y (kepatuhan WPOP)	0,871	0,871	0,921	0,795

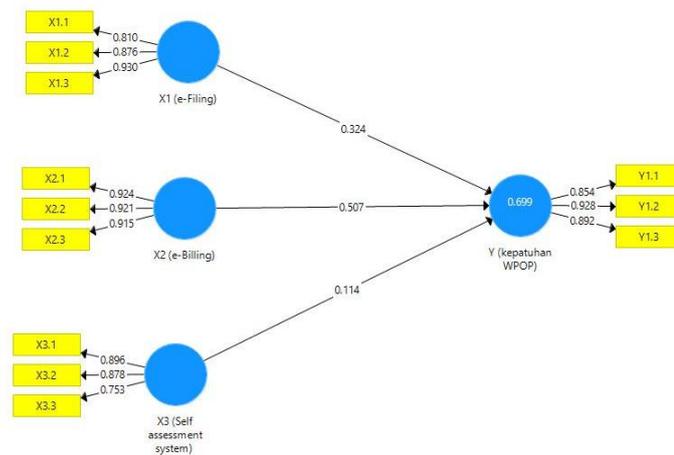
CROSS LOADINGS

	X1 (e-Filing)	X2 (e-Billing)	X3 (Self assessment system)	Y (kepatuhan WPOP)
X1.1	0,810	0,589	0,536	0,578
X1.2	0,876	0,532	0,461	0,591
X1.3	0,930	0,673	0,482	0,745
X2.1	0,676	0,924	0,463	0,747
X2.2	0,580	0,921	0,441	0,697
X2.3	0,642	0,915	0,411	0,723
X3.1	0,598	0,497	0,896	0,614
X3.2	0,381	0,381	0,878	0,355
X3.3	0,344	0,238	0,753	0,247
Y1.1	0,686	0,672	0,495	0,854
Y1.2	0,622	0,745	0,473	0,928
Y1.3	0,666	0,683	0,471	0,892

Mean, STDEV, T-Values, P- Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 (e-Filing) -> Y (kepatuhan WPOP)	0,324	0,321	0,074	4,351	0,000
X2 (e-Billing) -> Y (kepatuhan WPOP)	0,507	0,503	0,077	6,563	0,000
X3 (Self assessment system) -> Y (kepatuhan WPOP)	0,114	0,128	0,069	1,667	0,048

CALCULATING ALGORITHM



CALCULATING BOOTSTRAPPING

