



## Peran Faktor Internal dan E-Filing System dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



Desti Andi Rahmadani<sup>1</sup>, Chairul Adhim<sup>2</sup>, Rizkiana Iskandar<sup>3</sup>,  
Muh. Syahru Ramadhan<sup>4</sup>, Yeye Suhaety<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis Dompus, NTB, Indonesia

Email: [destirahmadani342@gmail.com](mailto:destirahmadani342@gmail.com), [chairuladhim@gmail.com](mailto:chairuladhim@gmail.com), [rizkiana.iskandar@gmail.com](mailto:rizkiana.iskandar@gmail.com),

[syahru260113@gmail.com](mailto:syahru260113@gmail.com), [yeyen.suhaety@gmail.com](mailto:yeyen.suhaety@gmail.com)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2023-12-26 Revised: 2024-02-05 Published: 2024-02-07	This research was conducted with the aim of knowing the effect of implementing the e-filing system, understanding tax regulations and tax awareness on individual taxpayer compliance in Dompus sub-district, West Nusa Tenggara. This research is a descriptive quantitative research, with a sample of 99 respondents using a purposive sampling method. The analytical method used is multiple linear regression analysis to test the effect of the independent variables on the dependent variable. Field data collection techniques using questionnaires and processed using SPSS version 25. The results of this study indicate that the implementation of the e-filing system, understanding of tax regulations, and tax awareness have a significant effect on individual taxpayer compliance. This means that the government should carry out tax counseling efforts on an ongoing basis in order to increase understanding of tax regulations and tax awareness through seminars or other counseling, as well as maximize the application of the e-filing system
<b>Keywords:</b> E-filing; Regulation; Awareness; Taxpayer; compliance	
<b>Artikel Info</b>	<b>Abstrak</b>
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2023-12-26 Direvisi: 2024-02-05 Dipublikasi: 2024-02-07	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing system, pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Dompus Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan sampel sebanyak 99 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik pengumpulan data lapangan menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing, pemahaman peraturan perpajakan, dan kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya pemerintah hendaknya melakukan upaya penyuluhan perpajakan secara berkesinambungan guna meningkatkan pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran perpajakan melalui seminar atau penyuluhan lainnya, serta memaksimalkan penerapan sistem e-filing.
<b>Kata kunci:</b> E-filing; Peraturan; Kesadaran; Kepatuhan; Wajib Pajak	

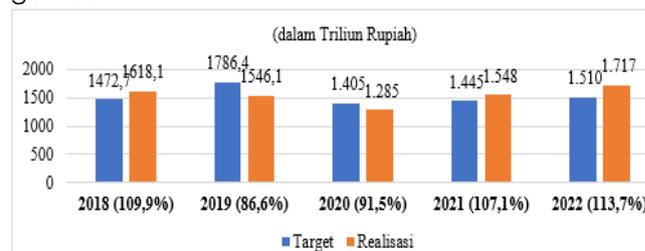
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### I. PENDAHULUAN

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak (Agustiningsih, 2016). Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat di negara tersebut. Hal ini mengisyaratkan bahwa intervensi kebijakan harus menargetkan masyarakat yang menjadi wajib pajak untuk memperkuat

kepatuhan pajak pada kondisi apapun (Hartmann et.al., 2022). Menurut kementerian keuangan Republik Indonesia (2023), pentingnya peran pajak untuk membiayai pembangunan negara dapat dicerminkan dari total penerimaan pajak pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Target dan realisasi penerimaan pajak di Indonesia beberapa tahun terakhir tercermin dalam gambar 1.



Gambar 1. Presentasi Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2023)

Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2023), terbukti bahwa persentase capaian penerimaan pajak berfluktuasi dari tahun ke tahun, namun cenderung meningkat pada tiga tahun terakhir yaitu 2020 hingga 2022. Dapat dilihat dari tahun 2018 memiliki persentase 109,9% dengan penerimaan pajak mencapai Rp1.618,1 Triliun namun terus menurun pada tahun 2019 dan 2020 dengan penerimaan pajak Rp1.285 Triliun atau lebih rendah dari target. Selanjutnya tren positif jumlah penerimaan pajak di tahun 2021 dan 2022 yang mencapai persentase 107,1% dan 113,7% yang artinya melebihi target yang direncanakan. Pada akhir tahun 2022 penerimaan pajak mencapai angka yang cukup tinggi yaitu Rp1.717 Triliun. Besaran angka penerimaan pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Isu terkait kepatuhan sangat penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan dapat memicu upaya menghindari pajak yang menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak. Semakin benar tingkat penghitungan, penyeteroran, serta penyampaian pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap aturan pajak dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban pajaknya (Rahayu, 2017:20).

Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang digalakkan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Delone and McLean, 2016). Hal tersebut diimplementasikan dengan diterapkannya sistem *e-filing* yang merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak atau melalui aplikasi yang disediakan ASP (*Application Service Provider*). Hal tersebut sudah mulai diwajibkan pemerintah melalui PMK-09/PMK.03/2018 perubahan atas PMK-243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT). Jika sistem *e-filing* memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, serta waktu respon yang lebih cepat maka diharapkan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sesuai dengan *theory of planned behavior* yang menjelaskan kepatuhan seseorang dalam membayar pajak (Tuing dan Chang, 2020). Namun, menurut Direktur Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama mengatakan bahwa jumlah wajib pajak yang melapor sudah mencapai 4,5 juta SPT yang terdiri dan 3,3 juta melalui *e-filing* dan e-form. Sementara itu, sisanya sejumlah 1,2 juta SPT masih melaporkan secara langsung ke kantor pelayanan pajak (KPP) dalam kata lain masih banyak masyarakat yang melaporkan pajaknya secara *offline* (Okezone.com, 2018). Temuan penelitian Agustiniingsih (2016), Susmita & Supadmi (2016), serta Husnurrosyidah & Suhadi (2017) menyebutkan

bahwa kualitas sistem *E-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari (2021) justru menemukan bahwa tidak adanya pengaruh mengenai penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Adapun faktor internal wajib pajak yang memiliki kaitan yang cukup besar dengan kepatuhan wajib pajak yaitu faktor pemahaman peraturan pajak dan faktor kesadaran terhadap pajak. Pemahaman merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Suryadi, 2006). Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Zulhazmi (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan dalam penelitian Asterina (2019) menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah (Hariyanto, 2019). Selain itu, faktor kesadaran akan pajak juga tidak kalah penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran merupakan suatu kondisi Wajib Pajak telah mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela (Jatmiko, 2006). Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak tersebut (Nugroho, 2006). Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku (Budiartha, 2020). Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Hidayatulloh (2019) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini berfokus pada responden yang berasal dari Kabupaten Dompu yang menempati posisi ke empat dalam jumlah jiwa terbanyak di Nusa Tenggara Barat dengan total 255.569 jiwa. Kabupaten Dompu terdiri dari 8 Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Dompu yang memiliki jumlah wajib pajak terdaftar paling tinggi (BPS NTB, 2020). Namun berdasarkan observasi awal di Kecamatan Dompu, wajib pajak yang mendaftarkan NPWP lebih banyak digunakan hanya sebagai persyaratan administrasi untuk tujuan tertentu saja, setelahnya wajib pajak banyak yang lalai dalam proses pelaporan SPT dan

pembayaran pajak, sehingga menyebabkan penerimaan tidak begitu optimal. Salah satu staf kantor pajak Kabupaten Dompus yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa masyarakat sebagian besar memahami penggunaan sistem *e-filing* atau pelaporan pajak secara online namun pada proses pelaporan banyak yang memiliki kendala terkait password yang sebelumnya digunakan dalam website Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain itu, minimnya pemahaman dan kesadaran wajib pajak di Kecamatan Dompus juga dirasa menyebabkan rendahnya penerimaan pajak. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif bertujuan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2015:253). Adapun yang menjadi populasi di penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Dompus yang memiliki NPWP sebanyak 18.386 orang berdasarkan data dari Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Dompus. Cara perolehan sampel yaitu menggunakan rumus slovin sehingga memperoleh sampel sebanyak 99 responden.

Definisi operasional variabel dalam penelitian digunakan untuk menjelaskan variabel dependen dan independen. Variabel dependen terdiri dari a) Penerapan sistem *e-filing* (X1), menurut Nurhidayah (2015) *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan real time. Jadi, *E-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak; b) Pemahaman peraturan pajak (X2), menurut Rahayu (2010) pemahaman peraturan perpajakan adalah wajib pajak mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, dan pelaporan SPT, mengetahui mengenai sistem perpajakan serta mengetahui mengenai fungsi perpajakan di Indonesia; dan c) Kesadaran perpajakan (X3), menurut Muliari (2011) kesadaran pajak merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sementara itu, variabel independen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) yang diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan

ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi (2013:94).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian meliputi uji keabsahan data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari empat pengujian yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi (Sugiyono, 2017). Adapun uji regresi berganda yang digunakan meliputi uji koefisien determinasi untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, uji F yang bertujuan untuk menilai kelayakan model regresi untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji t dapat digunakan untuk menguji signifikan dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2017).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 99 kuesioner. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini diketahui berdasarkan kategori usia, jenis kelamin, serta tingkat pendidikan responden. Berdasarkan data hasil pengisian kuesioner, dapat diketahui bahwa wajib pajak paling banyak berada pada rentang usia 41-50 tahun dengan persentase 52% sedangkan rentang usia 21-30 tahun hanya 5%. Perbedaan usia bagi wajib pajak yang belum berpengalaman (usia muda) dan lebih berpengalaman (usia tua) turut mempengaruhi kepatuhan terhadap perpajakan (Engstrom, Nordblom, & Stefansson, 2022). Sementara itu, jumlah responden laki-laki sebanyak 65 orang (66%) dan perempuan sebanyak 34 orang (34%) dengan pendidikan terakhir tingkat SMA 10%, Diploma 15%, Sarjana 54%, dan Magister 10%. Artinya, dalam penelitian ini yang menjadi responden paling banyak adalah seorang sarjana. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi berkaitan erat dengan pemahaman peraturan dan kesadaran perpajakan wajib pajak (Bellon, Noris, & Khalid, 2023).

Pengujian keabsahan data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas dan Tabel 2 merupakan hasil uji reliabilitas.

#### 1. Uji Keabsahan Data

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	R Hitung	Hasil
Penerapan sistem <i>e-filing</i> (x1)	1	0,659	Valid
	2	0,679	
	3	0,445	
	4	0,643	
Pemahaman peraturan pajak(x2)	1	0,678	Valid
	2	0,660	
	3	0,664	
Kesadaran perpajakan (x3)	1	0,551	Valid
	2	0,402	
	3	0,484	
	4	0,416	
	5	0,553	

Kepatuhan waib pajak orang pribadi (Y)	1	0,474	Valid
	2	0,417	
	3	0,583	
	4	0,428	
	5	0,557	

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item pertanyaan	Nilai CA	Hasil
Penerapan sistem e-filing (x1)	4	0,439	Reliabel
Pemahaman peraturan pajak(x2)	3	0,378	Reliabel
Kesadaran perpajakan (x3)	5	0,177	Reliabel
Kepatuhan waib pajak orang pribadi (Y)	5	0,281	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1, setiap item pertanyaan menghasilkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,195 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Dengan kata lain bahwa instrumen penelitian variabel penerapan sistem e-filing, pemahaman peraturan pajak, kesadaran perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinilai valid. Selanjutnya, dalam Tabel 2 terlihat bahwa semua pernyataan dari masing-masing variabel teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel, karena nilai *cronbach's alpha* variabel yang diuji  $> 0,06$ . Oleh karena itu, instrumen penelitian dianggap dapat mengukur dan memperoleh informasi tentang Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kecamatan Dompu.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Setelah dilakukan uji keabsahan data, pengujian selanjutnya adalah uji asumsi klasik.

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual	Alpha
N	99	0,05
Asymp. Signifikansi (2-tailed)	0,200	

Tabel 3 menunjukkan hasil uji normalitas. Berdasarkan hasil uji normalitas mengindikasikan bahwa besarnya nilai Asymptotic Significance (2-tailed) sebesar 0,200 dan nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data residual berdistribusi normal.

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
Penerapan E-Filing (X1)	0,995	1,005
Peraturan Pajak (X2)	0,979	1,022
Kesadaran Perpajakan (X3)	0,974	1,026

Selanjutnya, berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai Tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  untuk variabel penerapan sistem e-

filing, pemahaman peraturan pajak, dan kesadaran perpajakan. Artinya, tidak terjadi gangguan multikolinearitas atau dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
Penerapan sistem e-filing	0,883	0,05	Tdk ada heteroskedastisitas
Pemahaman peraturan pajak	0,229	0,05	Tdk ada heteroskedastisitas
Kesadaran perpajakan	0,215	0,05	Tdk ada heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan dalam Tabel 5 dengan menggunakan uji glejser. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikan 0,883 untuk variabel penerapan sistem e-filing, 0,229 untuk variabel pemahaman peraturan pajak, dan nilai signifikan 0,215 untuk variabel kesadaran perpajakan. Dari masing-masing variabel menghasilkan nilai yang lebih besar dari tingkat probabilitas yaitu sebesar 0,05 yang mengindikasikan bahwa dalam model regresi tidak ada gejala heterokedastisitas.

**Tabel 6.** Hasil Uji Autokorelasi

Keterangan	Nilai
Durbin-watson	1,787
Standar Error	1,54893

Uji asumsi klasik yang terakhir adalah uji autokorelasi yang ditunjukkan pada Tabel 6. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa nilai Durbin Watson sebesar 1,787 yang akan dibandingkan dengan nilai tabel pada tingkat signifikan 5% jumlah sampel 99 ( $n=99$ ) dan jumlah variabel 4 ( $k=4$ ), sehingga diperoleh nilai batas bawah (dL) yaitu 1,758 dan batas atas (dU) yaitu 1,592. Oleh karena itu, pengambilan keputusannya adalah data pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi. Dengan demikian analisis regresi untuk uji hipotesis penelitian dapat dilakukan.

## 3. Uji Hipotesis dengan Regresi Linier Berganda

**Tabel 7.** Hasil Uji Autokorelasi

No	Variabel	B	Alpha	T hitung	Sig. t
1	Penerapan Sistem E-filing	0,316	0,05	2,548	0,001
2	Pemahaman Peraturan Pajak	0,390	0,05	3,124	0,002
3	Kesadaran Perpajakan	0,413	0,05	4,161	0,000

Variabel Dependen = Kepatuhan wajib pajak

$F_{Statistik} = 10,585$

$F_{tabel} = 2,70$

---

$T_{tabel}=1,660$   
Signifikansi  $f = 0,000$   
 $Adjusted R^2 = 0,665$

---

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,665. Hal ini berarti 66,5% penerapan sistem *e-filing* ( $x_1$ ), variabel pemahaman peraturan pajak ( $x_2$ ), dan variabel kesadaran perpajakan ( $x_3$ ) terhadap variabel keputusan pembelian ( $y$ ). Sedangkan sisanya yaitu 33,5% nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya, nilai F hitung lebih besar dari F tabel ( $10,585 > 2,70$ ) dan nilai signifikan (*sig*) sebesar 0,000 pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem *e-filing*, variabel pemahaman peraturan pajak dan variabel kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## B. Pembahasan

Hasil pengujian yang termuat dalam Tabel 7 menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (signifikansi  $0,001 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan kemudahan dan kepuasan dari penerapan sistem *e-filing* yang akan membuat wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT dan berdasarkan jawaban dari responden sebanyak 60 orang dari total 99, setuju mengenai diterapkannya sistem *e-filing* akan lebih memudahkan dan mengoptimalkan waktu seseorang dalam proses pelaporan dan sesuai dengan kondisi masyarakat Kecamatan Dompu yang dominan tidak hanya memiliki satu pekerjaan saja tetapi banyak pekerjaan tambahan lainnya, yang mana berarti wajib pajak orang pribadi patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dengan membuat pembaruan sistem dalam hal melaporkan SPT Tahunan secara online dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan sesuai dengan *theory of planned behavior* tentang penentuan sikap seseorang dalam membayar pajak. Menurut Li, Wang, & Wu (2020) meskipun pemerintah telah membuat kemajuan mengenai teknologi informasi yang canggih pada proses perpajakan namun jika masyarakat belum memahaminya akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Night & Bananuka (2020) menyebutkan bahwa terdapat 5 faktor yang mendukung sistem *E-filing* yaitu akurasi, isi basis data, kemudahan penggunaan, kemudahan dalam mempelajari dan realisasi dari kebutuhan pemakai. Menurut Ibrahim (2014) sistem *e-filing* digunakan sebagai alat untuk mempermudah proses pengajuan pajak dan meminimalisir kesalahan pengarsipan berkas. Adanya sistem *e-filing* yang memiliki kualitas yang cukup baik diharapkan dapat meningkatkan

kepatuhan Wajib Pajak karena dapat memberikan kemudahan. Dari penjelasan tersebut, penerapan sistem *e-filing* dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian dari Solikah dan Kusumaningtyas (2017) yang menemukan bahwa kualitas sistem *e-filing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Hasil dari penelitian ini juga mendukung penelitian dari Nurhidayah (2015) yang menyatakan bahwa *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimana *e-filing* ini dimoderasi oleh pemahaman Wajib Pajak dalam menggunakan internet namun ada juga penelitian yang kontra dengan penelitian ini yaitu penelitian oleh Sari (2019), yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini karena beberapa kasus menyebutkan masih ada sebagian kecil Wajib Pajak yang belum sepenuhnya menerima adanya sistem *e-filing* dikarenakan menganggap sistem *e-filing* terlalu rumit dalam pengoperasiannya (Night & Bananuka, 2020).

Selanjutnya, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa faktor internal wajib pajak yaitu pemahaman peraturan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (signifikansi  $0,002 < 0,05$ ). Artinya semakin seorang wajib pajak memiliki tingkat pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi dan juga berdasarkan jawaban responden dari proses wawancara bahwa masyarakat Kecamatan Dompu sudah cukup paham mengenai peraturan pajak. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan wajib pajak pada wilayah Kecamatan Dompu rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang baik sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi. Diharapkan wajib pajak semakin meningkatkan pemahaman tentang peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan pembangunan negara melalui perpajakan. Dengan demikian hasil pengujian menerima hipotesis kedua (H2) Pada hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan berdasarkan *theory of planned behavior* yang menjelaskan patuh atau tidaknya seseorang dalam membayar pajak. Penggunaan teori tersebut memberikan dukungan yang luas untuk memilih determinan kepatuhan pajak dengan kerangka konseptual yang terus berkembang (Tuing & Chang, 2020). Hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju pada pernyataan terkait pemahaman peraturan perpajakan. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian Safitri (2020) yang menyimpulkan bahwa pemahaman

peraturan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi namun ada juga penelitian yang tidak mendukung yaitu dari Asterina (2019), menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil pengujian terhadap faktor internal yaitu kesadaran peraturan pajak juga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (signifikansi  $0,000 < 0,05$ ). Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kedisiplinan dan kemauan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan berdasarkan hasil observasi juga penyebaran kuesioner, ada 73 responden dari 99 yang setuju bahwa kesadaran perpajakan perlu ada dalam setiap diri seseorang karena kebermanfaatannya pajak juga nanti akan mempengaruhi pembangunan suatu negara. Segala upaya yang dilakukan oleh fiskus tidak akan berhasil tanpa adanya partisipasi dari kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya seperti melaporkan SPT dengan benar dan tepat waktu memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Dompus dan berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang telah di sebar dan sesuai dengan theory of planned behavior yaitu teori yang menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Cahyono, Diyah, dan Devi (2020) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Solekha dan Supriyono, (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan ada juga penelitian terdahulu yang kontra yaitu dilakukan oleh Hidayatulloh (2019) dan Tuing & Chang (2020) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing*, serta faktor internal wajib pajak berupa pemahaman peraturan perpajakan, serta kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kecamatan Dompus. Artinya, dengan diterapkannya sistem *e-filing* maka akan memudahkan proses pelaporan pajak secara *online*. Selain itu, dengan adanya pemahaman peraturan pajak akan meningkatkan kepatuhan

seseorang dalam membayar pajak terlebih jika diikuti dengan tingkat kesadaran perpajakan maka rasa yang timbul dalam diri seseorang semakin kuat untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

##### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka adapun saran yang dapat diberikan bagi Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya melakukan upaya penyuluhan atau sosialisasi *e-filing* pajak melalui seminar, workshop, dan iklan di berbagai sosial media secara terus menerus demi meningkatkan pemahaman peraturan pajak dan kesadaran perpajakan masyarakat luas yang tentunya akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan memperhatikan kondisi masyarakat setempat.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Agustiningih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 107–122. <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Asterina, F., & Septiani, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(595–606). <https://jurnal.um-palembang.ac.id/balance/article/view/1986/1592>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., & Khalid, S. (2023). Technology and tax compliance spillovers: Evidence from a VAT e-invoicing reform in Peru. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 212(Agustus), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jebo.2023.06.004>
- BPS NTB. (2020). Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Angka 2020, Penyediaan Data Untuk Perencanaan Pembangunan. Badan Pusat Statistik NTB. <https://ntb.bps.go.id/publication/2020/02/28/d802cb9a8e3a22985ff28265/provinsi-nusa-tenggara-barat-dalam-angka-2020--penyediaan-data-untuk-perencanaan-pembangunan.html>
- Cahyono, D., Probowulan, D., & Wulandari, D. (2020). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui

- Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Internet dan Kesadaran Wajib Pajak. *Business Law Binus*, 2(1), 23–33. <http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PE-RPUS-PUSAT.pdf><http://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/><https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results/><https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839>
- Engström, P., Nordblom, K., & Stefánsson, A. (2022). Loss aversion and indifference to tax rates: Evidence from tax filing data. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 200(Agustus), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jebo.2022.05.006>
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–890.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Universitas Diponegoro.
- Hartmann, A. J., Gangl, K., Kasper, M., Kirchler, E., Kocher, M. G., Mueller, M., & Sonntag, A. (2022). The economic crisis during the COVID-19 pandemic has a negative effect on tax compliance: Results from a scenario study in Austria. *Journal of Economic Psychology*, 93(September), 102572. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2022.102572>
- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(1), 39–46. <https://doi.org/10.29313/jra.v2i1.964>
- Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). Pengaruh E-Filing, E-Billing dan E-Faktur terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1), 15–25. <https://doi.org/10.25139/jaap.v1i1.99>
- Ibrahim, I. (2014). The Compliance Time Costs of Malaysian Personal Income Tax System: E-filers vs. Manual-filers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 522–527. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.141>
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *E-Jurnal Akuntansi*, 7(7), 1–13. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2960230&val=26373>
- Li, J., Wang, X., & Wu, Y. (2020). Can government improve tax compliance by adopting advanced information technology? Evidence from the Golden Tax Project III in China. *Economic Modelling*, 93(July 2019), 384–397. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2020.08.009>
- Mahendra, I. P. A. J., & Budiarta, I. K. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(5), 1183–1195. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i05.p09>
- Maulana, J., & Marismiyati, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia). *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 217–226.
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Novita, A., & Frederica, D. (2023). Pengaruh Pemahaman Regulasi, Digitalisasi dan Program Pengungkapan Sukarela Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JUARA: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(1), 74–93.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30. <https://doi.org/10.26460/ad.v1i1.21>
- Ramadhanty, A., & Zulaikha, Z. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib

- Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 21–40. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/29037>
- 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 Unsuraya*, 1(1), 47–59. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/25>
- Situmorang, D. S., & Ginarti, C. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perpajakan*, 5(23–45). <https://ojs.polmed.ac.id/index.php/jakp/article/view/988>
- Solekhah, P., & Supriono, S. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Solikhah, D., & Kusumaningtyas, M. (2017). E-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri (EKONIKA)*, 2(2), 127–141.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Edisi ke- 5. (Kelima). Alfabeta.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1–15. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1918319>
- Taing, H. B., & Chang, Y. (2021). Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of Planned Behavior. *International Journal of Public Administration*, 44(1), 62–73. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1728313>
- Wahyuningsih, T. (2019). Analisis Dampak Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 192–241. <https://doi.org/10.1234/jsam.v1i3.63>
- Zulhazmi, A., & Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas Di Bintaro Trade Center). *Jurnal Riset Bisnis*, 14(8), 20–35. <https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jrb/article/view/977/636>