



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**



SKRIPSI
**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN E-FILING SYSTEM
(STUDI KASUS: KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG
SATU)**

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

Oleh:

NISA OLIVIA PUTRI

1410531038

Dosen Pembimbing:

Rahmat Kurniawan, S.E., M.Si., AK., CA., CPAI

PADANG

2018

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa :

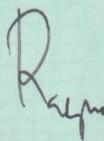
Nama : Nisa Olivia Putri
No. BP : 1410531038
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Akuntansi
Judul : Analisis Perbedaan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Filing System
(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang
Satu)

Telah disajikan dan disetujui skripsi ini melalui seminar hasil yang diadakan pada tanggal 8 Juni 2018 sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kelaziman yang berlaku.

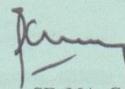
Padang, 24 Juli 2018

Kepala Program Studi Akuntansi

Pembimbing Skripsi



Rayna Kartika, SE, M.Com, Ak, CA
NIP. 198103112005012001



Rahmat Kurniawan, SE, MA, CA, Ak, CPAI
NIP. 198311172006041004

	No Alumni Universitas	Nisa Olivia Putri	No Alumni Fakultas
	BIODATA		

a). Tempat, Tgl Lahir: Padang, 16 April 1996 b). Nama Orang Tua: Riswandi B, S.Pd dan Yusniati c). Fakultas: Ekonomi d). Jurusan: Akuntansi e). No Bp: 1410531038 f). Tanggal Lulus: 23 Juli 2018 g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h). IPK: 3.19 i). Lama Studi: 4 Tahun j). Alamat Orang Tua: Sarang Gagak No 12 RT 06 RW 03 Kel Anduring Kec Kuranji Padang

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN E-FILING SYSTEM
(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang)**

Skripsi Oleh Nisa Olivia Putri

Pembimbing Rahmat Kurniawan SE, MA, Ak, CA, CPAI



This study aims to determine whether there are significant differences in individual taxpayer compliance, especially in reporting SPT before and after the implementation of e-filing system. This type of research is explanatory research with a quantitative approach. This study uses primary data by distributing questionnaires to individual taxpayers who have used the e-filing system and the tax officers associated with the e-filing system of the Padang Satu Primary Tax Service Office. Secondary data comes from data obtained in the Padang Satu Primary Tax Service Office, namely data on the number of individual taxpayers registered in the 2010-2016 tax revenue year and the number of individual taxpayers who report the SPT before the implementation of the e-filing system (year of tax receipts) 2010-2012) and after the implementation of the e-filing system (2013-2016 tax year). The sampling technique in this study was carried out based on consideration (purposive sampling). Respondents in this study amounted to 50 individual taxpayers and 4 tax officers .. Hypothesis analysis method used is paired sample t-test. The results of this study are that there are significant differences in individual taxpayer compliance, especially in reporting SPT before and after the application of e-filing system.

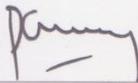
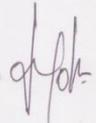
Key words : *taxpayer compliance, E-filing system*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dengan membagikan kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing system* dan kepada petugas pajak yang berhubungan dengan *e-filing system* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. Data sekunder bersumber dari data yang didapatkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu, yaitu data jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun penerimaan pajak 2010-2016 dan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT sebelum penerapan *e-filing system* (tahun penerimaan pajak 2010-2012) dan sesudah penerapan *e-filing system* (tahun penerimaan pajak 2013-2016). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan (*purposive sampling*) dengan responden yang berjumlah 50 wajib pajak orang pribadi dan 4 orang petugas pajak. Metode analisis hipotesis yang digunakan adalah *paired sample t-test*. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, *e-filing system*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal 8 Juni 2018 dengan pembimbing dan penguji:

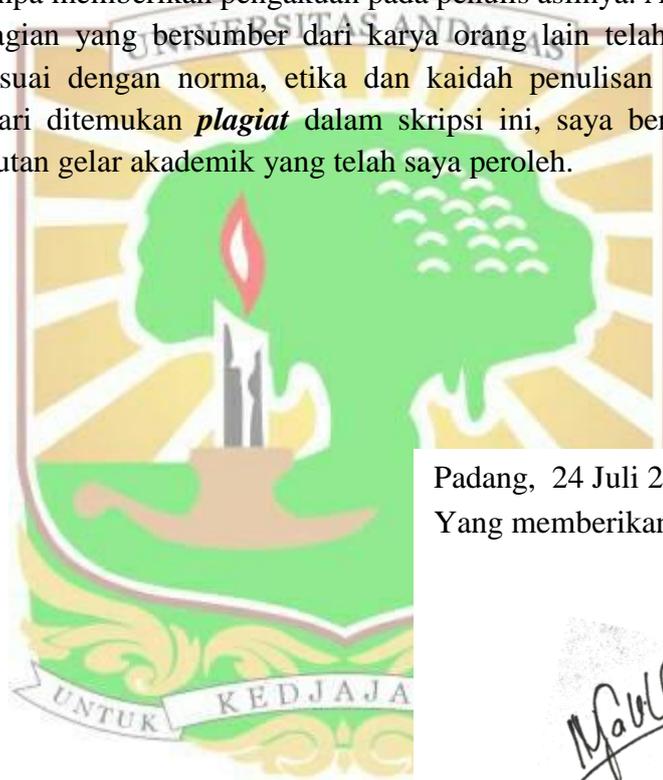
Tanda Tangan	1. 	2. 
Nama Terang	Rahmat Kurniawan SE, Ak, M.Si, CA, CPAI	Denny Yohana SE, M.Si, Akt, CA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Perbedaan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-Filing System* (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu)

merupakan hasil karya saya sendiri, dan tidak terdapat sebagian atau keseluruhan dari tulisan yang memuat kalimat, ide, gagasan, atau pendapat yang berasal dari sumber lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Ada pun bagian-bagian yang bersumber dari karya orang lain telah mencantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan *plagiat* dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.



Padang, 24 Juli 2018
Yang memberikan pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nisa Olivia Putri', is placed over a faint circular stamp.

Nisa Olivia Putri
1410531038

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan karuniaNya yang senantiasa menyertai dan memberikan kekuatan bagi penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-Filing System* (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu)** ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Program S-1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah terlibat dan berkontribusi memberikan bantuan, nasihat dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini maupun selama penulis mengikuti pendidikan di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua penulis, mama dan papa yang selalu memberikan support dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis sampai detik ini. Makasi Ma, Pa, selalu ada buat Iya, selalu memberikan semangat, nasehat dan pengorbanan yang gak bakalan pernah Iya lupakan. Selalu berusaha menjadi anak yang bisa membuat mama papa bangga dengan Iya. Makasih banyak kepada kakak dan abang tercinta, Riska Yulinda dan Riyandi Putra. Selalu sabar menghadapi manja Iya, walaupun sering berantem, tapi tetap selalu memberikan apa yang Iya mau, semoga selalu dimudahkan rezeki nya biar jajan buat Iya juga nambah ☺. Buat abang ipar, Rahma Danu, makasih buat semangat yang selalu abang berikan saat melihat Iya

stress gara-gara skripsi dan kompre. Dan makasih buat keluarga Lubay, Ma Is, Pa is, Bang rifki dan Kak Rita, Kak Lisa dan Bang Nanda, Kak Dita, Bang Iwil dan Kak Nisa telah menjadi keluarga kedua bagi Iya.

2. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E, MBA, sebagai Rektor Universitas Andalas.
3. Bapak Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
4. Bapak Dr. Rahmat Febrianto, SE, M.Si, CA, Ak, sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas dan Bapak Rahmat Kurniawan, SE, MA, CA, Ak, CPAI, sebagai Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
5. Ibu Rayna Kartika, S.E, M.Com, Ak, CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Reguler S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
6. Bapak Drs. Fauzi Saad, MM, Ak selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan nasehat kepada penulis selama masa kuliah.
7. Bapak Rahmat Kurniawan, SE, MA, CA, Ak, CPAI sebagai Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik. Terimakasih Pak, atas waktu, saran, nasehat serta motivasi yang penulis dapatkan selama bimbingan dengan Bapak.
8. Ibu Denny Yohana, SE, M.Si, Akt, CA selaku penelaah skripsi yang telah memberikan saran dan masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi penulis.

9. Bapak A. Rizal Putra Drs, M.SI, Ak, dan Bapak Suhairi Dr, SE, M.Si, Ak selaku dosen penguji ujian komprehensif yang telah meluangkan waktu dan memberikan nasihat yang baik untuk kemajuan penulis dalam dunia kerja dan masyarakat.
10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, terima kasih atas ilmu yang sangat bermanfaat yang telah diberikan dari awal hingga akhir masa studi penulis.
11. Karyawan-Karyawati Biro Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas (Da Ari dan Uni Teti) yang telah memberikan kemudahan dalam segala bentuk urusan administrasi perkuliahan.
12. Untuk Sahabat kesayangan, bebeb Rifka Aulia Rahmi, yang selalu setia mendengarkan segala bentuk keluh kesah penulis, yang mendengarkan setiap curhat penulis, yang selalu menjadi sasaran kegalauan penulis dalam hal apapun. Sahabat yang kalau lagi bareng penulis mengerti dengan “status” penulis saat ini, yang ngajakin ke pasar pasti dengan alasan cuci mata. Semangat penelitian beb, kamu pasti bisa segera menyusul aku dapat gelar sarjana, dan semoga langgeng terus sama Rio Pratama, jangan lupa “baju” nya yaa hahaha. Untuk Sahabat Kesayangan, Rezka Maulida, sahabat dari SMP kelas 1 yang walaupun dekat tapi jauh, yang sampai sekarang kado ultah penulis belum diterima juga walaupun udah lewat beberapa bulan, yang dengan sengaja gak datang waktu semhas penulis, thanks Ka.
13. Untuk Sahabat kesayangan M. Ikhwan Yoza (ichwan), Elfin Innaka Hamida(epin) Reno Saputra (rempong), Osi Wulandari (os**n), Fachri

Syofwal (ayam), M. Khalif Arda (kalif), Kuntum Chairani Muslyadi (unyum), David Syafrico (dapid), Yauma Aulya Herawan (oyom) dan semua makhluk barbar lainnya yang selalu menemani penulis dari SMA dengan segala canda, hinaan dan caci maki yang sama-sama kita rasakan.

14. Untuk Sahabat Kesayangan, “Modal Baralek” Olivia Solina (cino), Norfadilla (noor), Putri Luckita Sari (ai), Giadatul Rahmi (gia), Yulfani (suhul), Fitri Maulani (ni pit), Yulia Efrina (rina) yang menemani penulis dari awal kuliah sampai detik ini, yang bersama kalian aku menjadi diri sendiri dan gak perlu untuk berjaim-jaim ria. Semoga MB tetap langgeng sampai kapanpun. Buat cino selalu semangat walau badai menghadang, jangan pantang menyerah untuk menaklukan “papi” mu cino. Buat Rina yang sebentar lagi semhas, semangat riin, semoga lancar dan kompre one shoot yaa, buat ipit dan suhul, semangaat wooiii, cepat acc, semhas, kompre one shoot dan wisuda. Tanpa kalian aku ni apalah ndak. Love you guuysss

15. Untuk teman seperbimbingan Putri Wulandari (pewe). Gak tau aku mau bilang apa tentang mu pew. Aku Cuma mau bilang, makasiiii banyaak pew. Jujur aku jarang bisa nemuin orang yang bisa langsung dekat banget dengan aku pew, kamu salah satunya. Si Pewe yang tertagok dengan segala bentuk ke php-an yang terjadi, sama-sama saling menyemangati diri masing-masing, yang duluan ACC walaupun kita akhirnya seminar bareng. Yang duluan lulus kompre dan insyaallah kita wisuda bareng pew. haha. “Seize the day or die regretting the time you lost”, your favourite song’s lyric, dan jadi lagu kesukaan aku juga.

16. Untuk teman seperbimbingan, Friska Amalia. Ngerasain Sama-sama ngerasain gimana gregetnya nunggu surat izin, nyebarin kuesioner bareng olin, sama-sama semhas dan lulus komprenya bareng dengan dosen penelaah yang sama. Just that.
17. Untuk Sahabat dari awal perkuliahan, Vonny Fitri Amini (Vovon) yang dari awal kuliah kita selalu berdua ke sekre, ikut kepanitiaan yang sama, dan yang terus memberikan semangat kepada penulis. Semangat terus Von, aku yakin kamu pasti bisa. Aku tunggu kabar baik dari mu yaa.
18. Untuk sahabat-sahabat Akuntansi ampek baleh, Ikhsan, Iat Charming, Nessi, Pamek, Tika Ningrum, Gita, Afif, Yogik, Dana, Indah, Uun, Cila, Fanny, Jossi, Ami Laila, Lathifah, Indri, Amel, Unan, Iwid, Olap, Icis, Iken, Amin, Sherly, Ulan Mami, dan dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi teman angkatan yang baik dan menemani masa perkuliahan penulis.
19. Untuk sabahat-sabahat KKN Malalo 2017, terutama Baing's Family. Dini Novita Sari, si anak "pindahan" yang menjadi sahabat terdekat penulis yang selalu ingin menyusahkan penulis dengan keribetan dia dengan mengolah data skripsinya. Comel kali laa kudin ni. Panji Maulana, si ketua jorong garing, Ivana Azalya Rizki, "boleh". Elzahra Rahmadini F, Indah Wulandari, Roma Satria Nanda "sesepuh", Adjie Surya Kelana "ketum maa", Afifah "ipii", Amriyani Junaidi "ani", Tommy Hermansyah "tom" . Makasii guys, atas 40 harinyaa, bareng kalian aku ngerasain kayak berada di rumah. Nyaman.

20. Untuk Adek tercinta Arya Yunilasari yang dipertemukan saat menjadi LO di ACCOUNTS, love you.

21. Dan terakhir untuk seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Terima kasih atas semua doa yang diberikan dan segala kritikan serta saran-saran untuk kesempurnaan skripsi ini, penulis terima dengan penuh rasa hormat. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi yang membacanya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Padang, 24 Juli 2018

Yang memberikan pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nisa Olivia Putri'.

Nisa Olivia Putri
1410531038

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	
2.1.1. Konsep Pajak	8
2.1.1.1 Pengertian Pajak	8
2.1.1.2 Ciri-Ciri Pajak	9
2.1.1.3 Fungsi Pajak	10
2.1.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak	10
2.1.1.5 Wajib Pajak	14
2.1.2. Surat Pemberitahuan	16
2.1.2.1 Sistem Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Manual	17

2.1.2.2 Sistem Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik	19
2.1.3. Konsep Kepatuhan Pajak	22
2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak	22
2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Pajak	23
2.1.4. Konsep <i>E-Filing System</i>	24
2.1.4.1 Pengertian <i>E-Filing System</i>	24
2.1.4.2 Kelebihan <i>E-Filing System</i>	25
2.1.4.3 Kelemahan <i>E-Filing System</i>	28
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Penelitian	31
2.4. Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.2.1. Populasi	34
3.2.2. Sampel	34
3.3. Variabel Penelitian	36
3.4. Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1. Skala Pengukuran Data	37
3.5. Metode Pengumpulan Data	37
3.6. Hipotesis Pengujian	39
3.7. Teknik Analisis Data	40
3.7.1. Analisis Deskriptif	40
3.7.2. Uji Asumsi	41
3.7.3. Uji Kualitas Data	41
BAB IV PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum	43
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.1.2 Gambaran Umum Responden	47

4.2. Analisis Uji Kualitas Data	50
4.2.1. Analisis Uji Instrumen Data	50
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas	50
4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.2.2. Analisis Deskriptif	52
4.2.2.1 Deskripsi Data Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Padang Satu	53
4.2.2.2 Deskripsi Data Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan SPT Manual dan <i>E-Filing</i>	54
4.2.2.3 Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	55
4.2.2.4 Persepsi Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	57
4.3. Analisis Data	59
4.3.1. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	60
4.4. Uji Asumsi	61
4.5. Pengujian Hipotesis	64
4.6. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Keterbatasan Penelitian	74
5.3. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Kuisisioner Penelitian	39
Tabel 4.1	Sampel Penelitian.....	48
Tabel 4.2	Demografi Responden.....	48
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.5	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Padang Satu Tahun 2010-2016	53
Tabel 4.6	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan SPT Tahun 2010-2016.....	54
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Penerapan <i>E-Filing System</i>	55
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	56
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Petugas Pajak Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum Penerapan <i>E-Filing System</i>	57
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Petugas Pajak Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	58
Tabel 4.11	Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu Tahun 2010-2016.....	60
Tabel 4.12	Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	62
Tabel 4.13	Hasil Hasil Uji Normalitas One - Sample Kolmogorov–Smirnov Test.....	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Hipotesis Paired Samples Statistics.....	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Hipotesis Paired Samples Correlations.....	65
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis Paired Samples Test.....	66

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Penelitian 31
- Gambar 4.1 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak
Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-Filing System*..... 57



DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1</i>	Kuisisioner Penelitian kepada WPOP	80
<i>Lampiran 2</i>	Kuisisioner Penelitian kepada Petugas Pajak.....	84
<i>Lampiran 3</i>	Hasil Jawaban Responden WPOP Sebelum Penerapan <i>E-filing System</i>	88
<i>Lampiran 4</i>	Hasil Jawaban Responden WPOP Sesudah Penerapan <i>E-filing System</i>	89
<i>Lampiran 5</i>	Hasil Jawaban Responden Petugas Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>E-filing System</i>	90
<i>Lampiran 6</i>	Data Responden.....	91
<i>Lampiran 7</i>	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	93
<i>Lampiran 8</i>	Hasil Uji Normalitas	99
<i>Lampiran 9</i>	Hasil Uji Hipotesis <i>Paired T-test</i>	100



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Untuk melaksanakan pembangunan dibutuhkan dana yang tidak sedikit dan ditopang melalui penerimaan pajak. Berdasarkan data sumber penerimaan APBN Tahun 2007, sumber penerimaan dari sektor pajak masih menempati urutan pertama dengan komposisi terbesar selama lebih dari satu dekade. Berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kepada wajib pajak diantaranya berupa Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Cukai dan sebagainya. Berbagai jenis pajak tersebut dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif pegawai pajak, yang paling utama dibutuhkan adalah kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak sebagai bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Pada Kamis, 30 November 2017, Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Ken Dwijugiasteady mengatakan penerimaan negara dari sektor pajak hingga Bulan November 2017 mencapai 78 persen dari total target keseluruhan untuk tahun ini. Adapun target penerimaan pajak 2017 yang ditetapkan pemerintah sebesar Rp1.283,6 triliun. Target penerimaan pajak pada Bulan November 2017 adalah sebesar Rp126 triliun, dimana terakhir terhitung pada pukul 10.00 WIB jumlah pajak yang masuk adalah sebesar Rp114 triliun. (KOMPAS.com, diakses pada 18 Februari 2018)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mencantumkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam mewujudkan kesadaran wajib pajak sebagai bentuk kontribusi terhadap negara, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan kantor pajak, memudahkan wajib pajak memenuhi kewajiban administrasi perpajakan seperti layanan e-SPT, mengadakan sosialisasi perpajakan yang akan memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban mereka, dan menyederhanakan sistem perpajakan yang diterapkan serta melakukan pemeriksaan untuk menentukan pajak terutang. (Rustyaningsih, 2011).

Pada Tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan yang dikenal dengan istilah modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Tujuan modernisasi yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak.

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut: struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan *good governance*. Perbaikan proses bisnis yang dilakukan antara lain melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan dibukanya fasilitas *e-filing* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-payment* (Modul Penerimaan Negara) dan *e-registration* (pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak secara online melalui internet).

Tahun 2009, Direktorat Jenderal pajak telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan berbasis internet, salah satunya yaitu *e-filing system*. Sistem ini menawarkan berbagai kemudahan kepada wajib pajak, karena wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya tanpa harus menghampiri kantor pajak, sehingga efisiensi waktu dan tenaga dapat dilakukan. Penggunaan *e-filing system* ditandai dengan terbitnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-39/PJ/2011 yang direvisi menjadi Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, dimana *e-filing system* ini mulai berlaku tanggal 1 Februari 2012 di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Begitu juga dengan pemberlakuan *e-filing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu yang dimulai pada Tahun 2013.

Kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Di dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 Tentang Tata Cara

Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, pada Bab III Pengembalian Pendahuluan Bagi Wajib Pajak Kriteria Tertentu pasal 3 ayat (2) dijelaskan untuk dapat ditetapkan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu, wajib pajak harus memenuhi persyaratan yaitu tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Kriteria yang ketiga yaitu laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut serta tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Nurmantu, (2005: 148-149) isu kepatuhan menjadi penting karena dengan wajib pajak yang patuh, maka akan meningkatkan penerimaan sektor pajak pula. Hal ini menjadi menarik ketika kepatuhan perpajakan dilihat berdasarkan keadaan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban dan hak-hak perpajakannya. Apalagi dengan adanya penerapan administrasi yang modern membuat kewajiban *self assessment system* baik bagi wajib pajak orang pribadi karyawan dan non karyawan maupun wajib pajak badan semakin dituntut untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya sendiri.

Penelitian tentang program *e-filing* telah dilakukan oleh Abdurrohman dkk, pada Tahun 2015. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi *e-filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Namun, penelitian yang dilakukan pada Tahun 2016 oleh Tumuli dkk menunjukkan hasil

bahwa penerapan *e-SPT* dan *e-filing* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Manado.

Perbedaan kedua penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada teknik pengumpulan data. Data primer diperoleh melalui pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama tempat penelitian tersebut dilakukan dan data sekunder diperoleh dari dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer bersumber dari hasil pengolahan kuisisioner yang dibagikan kepada wajib pajak yang terdaftar dan petugas pajak yang berhubungan dengan *e-filing system* serta data sekunder yang didapatkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

Berdasarkan perbedaan kedua hasil penelitian di atas beserta uraian yang telah peneliti paparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Perbedaan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-Filing System* (Studi Kasus KPP Pratama Padang Satu)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah diterapkannya *e-filing system*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap

peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah diterapkannya *e-filing system*.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis.

Agar dapat menambah kepustakaan yang diperlukan untuk penelitian yang memiliki topik serupa, sehingga bisa dijadikan bahan referensi.

2. Manfaat Praktis.

Dengan diketahuinya perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*, maka dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pemerintah maupun aparat pajak.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yang masing-masing terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah mengenai topik yang diangkat, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan secara ringkas mengenai isi setiap bab dari skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan beberapa teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai objek/subjek penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, serta metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi dari hasil pengolahan kuisioner yang telah dianalisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi simpulan, saran dan keterbatasan penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Konsep Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam pengertian tersebut ada beberapa komponen yang wajib diketahui yaitu:

1. Pajak adalah kontribusi wajib warga negara.
2. Pajak bersifat memaksa untuk setiap warga negara.
3. Dengan membayar pajak, Anda tidak akan mendapat imbalan langsung .
4. Berdasarkan undang-undang.

Pengertian pajak menurut para ahli:

1. (Widyaningsih, 2011: 2) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum.
2. (Mardiasmo, 2011) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada

mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

3. (Menurut Waluyo, 2013: 2) pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2.1.1.2 Ciri-Ciri Pajak

Menurut Waluyo (2011: 3) ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Waluyo (2011), terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*). Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*). Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras. Demikian pula dengan barang mewah.

2.1.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata cara pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016: 8):

1. Stelsel Pajak. Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel:
 - a. Stelsel nyata (*riiel stelsel*). Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata) sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan *riiel* diketahui).
 - b. Stelsel anggapan (*fictive stelsel*). Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus

menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

- c. Stelsel campuran. Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya jika lebih kecil kelebihanannya dapat diminta kembali.

2. Asas Pemungutan Pajak

- a. Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri.

- b. Asas Sumber

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

- c. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara, misalnya pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan pada setiap orang yang bukan berkebangsaan Indonesia yang bertempat tinggal di Indonesia.

3. Sistem Pemungutan Pajak

- a. *Official Assessment System*

Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- 2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *With Holding System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

4. Asas *Ease of Administration* dalam Pemungutan Pajak

Banyak tokoh pemikir yang telah merumuskan aspek-aspek dalam asas *ease of administration*, salah satu tokoh yang membahasnya secara komprehensif adalah Rosdiana (2012) beliau menggambarkan asas *ease of administration* dengan beberapa indikator sebagai berikut:

a. Asas *Certainty*

Asas *certainty* ini berhubungan dengan aspek hukum atau ketentuan perundang-undangan dalam sistem perpajakan. Pemungutan pajak harus ada kepastian hukum sehingga tindakan sewenang-wenang dan tindakan kompromi antara wajib pajak dan petugas pajak dapat dihindari.

b. Asas *Convenience*

Asas *convenience* berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak, baik berupa kenyamanan dan kemudahan prosedur hingga waktu pemungutan yang sesuai dengan kondisi wajib pajak.

c. Asas *Efficiency*

Asas *efficiency* dimaksudkan supaya pemungutan pajak hendaknya dilaksanakan dengan sehemat-hematnya jangan sampai biaya-biaya memungut pajak menjadi lebih tinggi daripada hasil pungutan pajaknya. Rosdiana (2012) menyatakan bahwa efisiensi dapat dilihat dari sisi fiskus dan wajib pajak.

d. Asas *Simplicity*

Pada umumnya peraturan yang sederhana akan lebih pasti, jelas dan

mudah dimengerti oleh wajib pajak. Karena itu, dalam menyusun suatu undang-undang perpajakan, maka harus diperhatikan juga asas kesederhanaan (Rosdiana, 2012).

2.1.1.5 Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pasal 1 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan definisi tentang wajib pajak, kewajiban perpajakan yang akan timbul menurut Mardiasmo (2011: 54) adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
4. Mengisi surat pemberitahuan (diambil sendiri mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan) dengan benar, lengkap dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke KPP tempat terdaftar.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.

6. Jika diperiksa wajib:
 - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak atau objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
7. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Mardiasmo (2011: 54-55) merumuskan hak-hak yang diperoleh sebagai wajib pajak antara lain:

1. Mengajukan surat keberatan dan banding.
2. Menerima tanda bukti pemasukan Surat pemberitahuan (SPT).
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
4. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam Surat Ketetapan Pajak.
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.

9. Memberi kuasa kepada seseorang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
11. Mengajukan keberatan dan banding.

2.1.2. Surat Pemberitahuan

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik di mana pada pasal 1 ayat (2) Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pada ayat (5) SPT Elektronik adalah SPT yang disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik. SPT tersebut berbentuk: formulir kertas (*hardcopy*) atau e-SPT.

SPT terdiri dari:

1. SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh).
2. SPT Masa yang meliputi:
 - a. SPT Masa PPh
 - b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
 - c. SPT Masa Pemungut PPN

2.1.2.1 Sistem Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Manual

Kewajiban melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dalam SPT tercantum dalam Pasal 3 ayat 1 UU KUP yang berbunyi sebagai berikut:

“Setiap WP wajib mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor DJP tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak.”

Yang dimaksud dengan benar, lengkap, dan jelas dalam mengisi SPT adalah:

1. Benar adalah pajak benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan UU Pajak, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Lengkap adalah memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT.
3. Jelas melaporkan asal-usul atau sumber objek pajak dan unsur lain yang harus diisikan dalam SPT. SPT yang telah diisi dengan benar, lengkap dan jelas tersebut wajib disampaikan ke Kantor DJP tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh DJP, dan kewajiban penyampaian SPT oleh pemotong atau pemungut pajak dilakukan untuk setiap masa.

Pasal 3 ayat (2) UU KUP menyatakan, wajib pajak mengambil sendiri SPT ditempat yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (pada kantor DJP atau tempat lain yang diperkirakan mudah terjangkau oleh wajib pajak) atau mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK). Dalam PMK Nomor

9/PMK.03/2018 diatur SPT berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) dapat diambil secara langsung di tempat yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak.

Penyampaian SPT oleh wajib pajak dapat dilakukan: secara langsung dan diberikan tanda penerimaan surat, melalui pos dengan bukti pengiriman surat atau dengan cara lain seperti: melalui perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat. Batas waktu penyampaian SPT pada pasal 3 ayat 3 UU KUP diatur sebagai berikut:

1. SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
2. SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak.
3. SPT Tahunan PPh wajib pajak badan, paling lama empat bulan setelah akhir tahun pajak.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara manual juga memiliki beberapa kelemahan seperti yang dikutip dari beberapa sumber yaitu:

1. Pelaporan Surat Pemberitahuan Manual rawan kebocoran sejak dokumen dicetak pada komputer wajib pajak, dikirim ke DJP, diterima, diteliti, diinput hingga dikirim ke ruang pemberkasan yang melibatkan banyak orang serta melalui tahapan yang lebih panjang. Selain itu pengiriman SPT melalui laman pihak ketiga penyedia jasa aplikasi *Application Service Provider* (ASP) akan dikenakan biaya tambahan. (Wijarno, 2013)
2. Jika wajib pajak melaporkan SPT yang dibuat secara manual, maka seluruh berkas SPT baik induk maupun lampirannya harus diserahkan dalam bentuk fisik atau *hard copy*. Semakin banyak data yang dimiliki

wajib pajak, semakin banyak pula berkas yang dicetak sehingga mengakibatkan adanya pemborosan kertas. (Jampang, 2016)

3. Adanya kelemahan pada administrasi pajak dimana bukti penerimaan bisa hilang, kusam tak terbaca atau bahkan SPT yang dilaporkan bisa hilang baik fisik maupun datanya serta kemungkinan adanya kesulitan dalam menyesuaikan diri wajib pajak yang telah terbiasa dengan sistem manual jika terjadi perubahan-perubahan kedepannya. (Nirtan Dj, 2016)

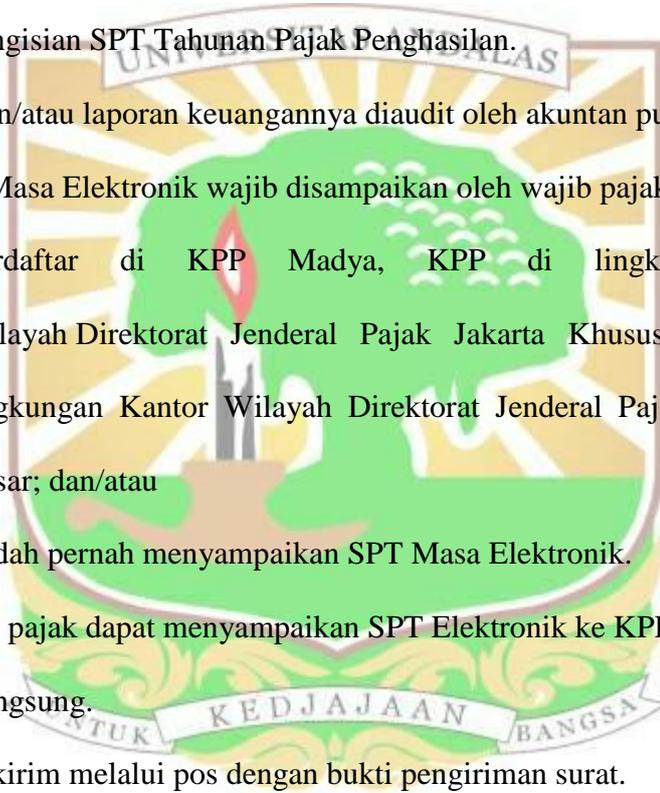
2.1.2.2 Sistem Penyerahan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 Tentang Penyerahan Surat Pemberitahuan Elektronik dijelaskan pada pasal 2 bahwa:

- (1) Setiap wajib pajak wajib mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke KPP atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
- (2) SPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan dalam bentuk SPT Elektronik. SPT Tahunan Elektronik wajib disampaikan oleh wajib pajak yang:
 - a. Diwajibkan menyampaikan SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dalam bentuk dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan.
 - b. Diwajibkan menyampaikan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dalam bentuk dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan di bidang perpajakan dan memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan.

- c. Sudah pernah menyampaikan SPT Tahunan Elektronik.
 - d. Terdaftar di KPP Madya, KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, dan KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.
 - e. Menggunakan jasa konsultan pajak dalam pemenuhan kewajiban pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan.
 - f. Dan/atau laporan keuangannya diaudit oleh akuntan publik.
- (4) SPT Masa Elektronik wajib disampaikan oleh wajib pajak yang:
- a. Terdaftar di KPP Madya, KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, dan KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar; dan/atau
 - b. Sudah pernah menyampaikan SPT Masa Elektronik.
- (5) Wajib pajak dapat menyampaikan SPT Elektronik ke KPP dengan cara:
- a. Langsung.
 - b. Dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat.
 - c. Dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat; atau
 - d. Melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
- (6) Saluran tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf d meliputi:
- a. Laman Direktorat Jenderal Pajak.



- b. Laman Penyalur SPT elektronik.
- c. Saluran suara digital yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak untuk wajib pajak tertentu.
- d. Jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak dan saluran lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

Tentang pelampiran keterangan dan/atau dokumen yang disyaratkan dalam SPT elektronik sesuai ketentuan Perundang-undangan Perpajakan pasal 3 ayat (1) dengan cara:

- a. Menyampaikan dalam format *Portable Document Format* (PDF) dalam satu *file*, dalam hal SPT Elektronik disampaikan secara langsung, melalui pos atau melalui perusahaan jasa ekspedisi/kurir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (5) huruf a, huruf b, dan huruf c atau
- b. Mengunggah, dalam hal SPT Elektronik disampaikan melalui saluran tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (6).

Batas waktu penyampaian SPT Elektronik mengikuti ketentuan batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT Elektronik melalui saluran tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (6) dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu Indonesia.

2.1.3. Konsep Kepatuhan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Istilah Kepatuhan berasal dari kata patuh. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, patuh memiliki makna suka menurut (perintah), taat (pada perintah, aturan), dan berdisiplin. Sedangkan menurut Gunadi (2015) kepatuhan pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan kewajiban bagi wajib pajak untuk menurut, taat dan berdisiplin dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Diana dan Setiawati, 2010). Jadi, dalam sistem ini seorang wajib pajak harus berperan aktif dalam melakukan perhitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak terutangya secara benar, lengkap, dan tepat. Fungsi fiskus di sini adalah sebagai pengawas dari pelaksanaan pajak dan untuk menguji kebenaran serta kepatuhan dari wajib pajaknya. Kepatuhan wajib pajak dapat diuji dengan melakukan pemeriksaan oleh fiskus agar pelaksanaan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undang perpajakan yang berlaku.

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak menjelaskan wajib pajak yang mengajukan permohonan menjadi wajib pajak patuh harus memenuhi persyaratan/kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Indikator kepatuhan pajak menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:103) antara lain dapat dilihat dari:

1. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek *income* atau penghasilan wajib pajak, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Aspek *law enforcement* (penerapan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Aspek lainnya misalkan aspek pembayaran dan aspek pembukuan .

2.1.4 Konsep E-Filing System

2.1.4.1 Pengertian E-Filing System

E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sedangkan aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (www.pajak.go.id, diakses tanggal 18 Februari 2018). *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet kapanpun dan dimanapun berada. *Realtime* berarti konfirmasi dari DJP dapat diterima saat itu juga asalkan data yang diisikan benar dan lengkap.

Wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filing* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jenderal Pajak memberikan jaminan keaslian, keamanan dan kerahasiaan dari pajak yang dilaporkan.

Dasar hukum mengenai *e-filing* yaitu:

1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2016 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.
2. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

2.1.4.2 Kelebihan *E-Filing System*

Menurut Nur (2010: 44-45), dengan adanya aplikasi *e-filing*, baik wajib pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak akan sangat diuntungkan. Beberapa hal yang dapat disampaikan mengenai kelebihan yang dapat diperoleh bagi wajib pajak dengan adanya aplikasi *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. Membantu untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat menyampaikan SPT dari rumah atau tempat kerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau tempat lain yang bisa mengakses internet. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, memverifikasi dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Karena sistemnya melalui sarana elektronik, penyampaian SPT dengan aplikasi *e-filing* dapat dilakukan setiap saat 24 jam sehari dan tujuh hari seminggu dengan standar waktu Indonesia bagian barat. Hal ini meningkatkan efisiensi, menekan biaya dan waktu.
3. Efisiensi waktu wajib pajak cukup duduk di depan komputer yang terhubung dengan jaringan internet untuk melakukan pelaporan tanpa harus mendatangi KPP.

4. Menekan biaya dengan mengurangi penggunaan kertas sehingga akan mengurangi biaya cetak lembar isian SPT. Selain itu akan terjadi penghematan biaya komunikasi dan transportasi.
5. Mendapatkan *real time acknowledgment* (konfirmasi laporan wajib pajak), artinya wajib pajak menerima konfirmasi untuk laporan yang telah dilakukan secara langsung pada saat laporan tersebut diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak. Nomor konfirmasi langsung diterima wajib pajak berupa tanda terima ASP (NTPA) dan Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) saat itu juga.
6. Pelaporan SPT lebih efisien dan aman karena data tersimpan dalam bentuk elektronik dan ter-enskripsi , terintegritas dan *non-repudiantian* (tak terelakan).
7. Beberapa ASP menambah fasilitas dengan menyediakan kemudahan mengenai informasi perpajakan seperti kalkulator pajak, kurs pajak, peraturan pajak terkini dan informasi lainnya seputar pajak.
8. Dari segi efisiensi meningkat karena jika terjadi kesalahan input data sebagainya, aplikasi yang digunakan untuk pengisian laporan (e-SPT) akan melakukan pengecekan secara otomatis dan dapat segera dilakukan perbaikan. Hal ini terjadi karena aplikasi e-SPT berisi formula yang dapat mengurangi kemungkinan terjadi salah pengisian. Selain itu, seandainya terjadi kesalahan tidak perlu mengganti lembar kertas SPT.
9. Sederhana dan nyaman, tidak perlu antri menyampaikan SPT dan bisa dilakukan dimana dan darimana saja selama dapat terhubung dengan internet.

10. Sentralisasi penyampaian SPT Pajak Pertambahan Nilai bagi wajib pajak badan yang memiliki beberapa kantor cabang dapat dilakukan dengan aplikasi *e-filing* sehingga dapat mempermudah konsolidasi pelaporan PPN antar cabang.

Selain itu Direktorat Jenderal Pajak juga mendapatkan keuntungan dengan sistem pelaporan SPT dengan aplikasi *e-filing* tersebut, diantaranya:

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak sehingga tercipta pelayanan prima Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini dapat dicapai karena tidak telalu banyak bersentuhan antara wajib pajak dengan petugas di DJP sehingga prinsip *good governance* di Direktorat Jenderal Pajak dapat lebih cepat tercapai.
2. Perekaman data di KPP dapat dilakukan dengan cepat dan akurat tanpa direkam petugas secara manual karena aplikasi e-SPT dibuat sedemikian rupa sehingga mudah untuk digunakan dan akurat karena penjumlahannya dilakukan secara otomatis menggunakan sistem. Sehingga akan terjadi penghematan sumber daya manusia dalam perekaman data di KPP.
3. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada KPP dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Petugas pajak tidak perlu lagi menginput data-data SPT ke dalam sistem karena telah diinput oleh wajib pajak pada saat penyampaian SPT melalui *e-filing*. Hal ini secara tidak langsung mengurangi beban kerja petugas pajak.

4. Berdasarkan data dari Direktorat Transformasi Teknologi Informasi Direktorat Jenderal Pajak, saat ini tercatat lebih dari 10 juta wajib pajak efektif di Indonesia, dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat ditingkatkan pelayanan terhadap para wajib pajak tersebut. Dengan *e-filing*, sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah wajib pajak akan terus meningkat.
5. Penelitian data SPT dari KPP dapat dilakukan dengan cepat dan tepat karena dilakukan oleh sistem aplikasi.

2.1.4.3 Kelemahan *E-Filing System*

Menurut Nur (2010: 45-46) , dengan begitu banyaknya kelebihan sistem penyampaian SPT dengan aplikasi *e-filing*, masih terdapat kelemahan-kelemahan yang harus diperhatikan, diantaranya:

1. Perpindahan pelaporan pajak konvensional ke pelaporan digital terlihat mudah. Namun di lapangan bisa terjadi berbagai permasalahan. Pada tahap awal penerapan sistem ini, KPP di bawah Kanwil DJP Khusus dan Kanwil DJP wajib pajak besar upload data sering gagal. Pengiriman SPT digital melalui internet sering macet, sehingga wajib pajak sering menyampaikan SPT digitalnya dalam bentuk disket ke KPP.
2. Wajib pajak masih harus mengirimkan SPT secara manual. Hal ini dikarenakan kondisi sistem teknologi informasi yang belum didukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur tentang validasi dokumen elektronik. Di Indonesia belum ada undang-undang yang mengatur keabsahan tanda tangan digital. Sehingga baik wajib pajak

ataupun Direktorat Jenderal Pajak belum sepakat akan keabsahan tanda tangan digital.

3. Akses jalur koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal. Koneksi internet di Indonesia terkadang lambat bahkan terputus, sehingga ketika wajib pajak akan men-*upload* data SPT dengan aplikasi *e-filing* dan kemudian terputus, maka wajib pajak harus mengulanginya dari awal. Hal ini sangat dirasakan oleh wajib pajak yang sudah mengaplikasikan *e-filing*.
4. Terdapat perbedaan format data digital yang dimiliki oleh wajib pajak dengan ASP serta Direktorat Jenderal Pajak, sehingga perlu dilakukan penyesuaian oleh pihak ASP agar format data digital yang ada bisa *compatible* dengan format yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak. Beberapa ASP yang pada Tahun 2005 ditunjuk oleh DJP menjadi mediator penyampaian SPT banyak yang kemudian tidak dapat lagi berperan sebagai mediator dalam penyampaian SPT secara *e-filing* dikarenakan hal tersebut. Dari tujuh ASP yang terdaftar pada Tahun 2005, berdasarkan data Tahun 2010 hanya tinggal empat ASP yang masih berjalan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan terhadap penelitian ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Anggoro dkk pada Tahun 2013. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji t sampel berpasangan dengan hasil bahwa pemeriksaan pajak wajib pajak badan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

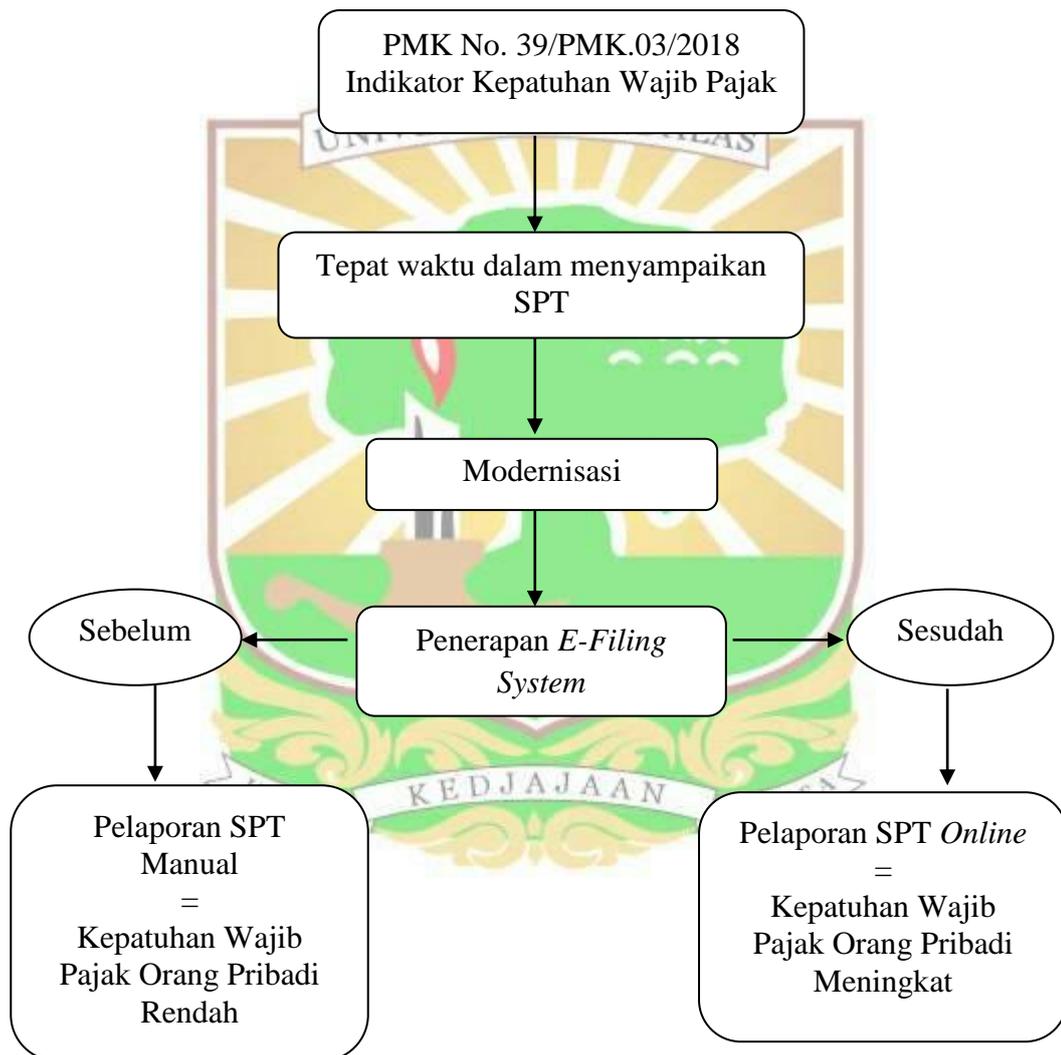
pelaporan pajak dan penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Fajarwati dkk pada Tahun 2014. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak non karyawan sebanyak 99 responden dengan menggunakan analisis *Paired samples t test*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan antara kepatuhan formal, kepatuhan material dan kepatuhan variabel sebelum dan sesudah implementasi administrasi pajak.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Tumuli dkk pada Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan kepustakaan dengan metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT dan *e-filing* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Manado.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Widjaja dkk pada Tahun 2017. Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian eksploratif. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi pada KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga Jakarta Selatan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa *e-system* di KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga efektif dan efisien.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Munif pada tahun 2017. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer. Hipotesis pengujian menggunakan uji *t* sampel berpasangan dengan hasil penelitian

menggambarkan bahwa penerapan *e-filing* memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara.

2.3. Kerangka Penelitian

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Menurut Nurmantu, (2005: 148-149) isu kepatuhan menjadi penting karena dengan wajib pajak yang patuh, maka akan meningkatkan penerimaan sektor pajak pula. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan, jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan kewajiban bagi wajib pajak untuk taat dan berdisiplin dalam undang-undang perpajakan yang berlaku.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak disebutkan salah satu dari indikator kepatuhan wajib pajak yaitu tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, Direktorat Jenderal Perpajakan mengadakan program reformasi administrasi perpajakan dimana salah satunya yaitu *e-filing system*, yang merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara online yang *real time* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP).

Tumuli dkk (2016) menyimpulkan bahwa penerapan *e-SPT* dan *e-filing* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Manado. Hasil serupa juga diperoleh oleh Munif (2017) yang menunjukkan bahwa *e-filing* memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara. Hal ini menunjukkan dengan diberlakukannya *e-filing system* berikut beserta kemudahan-kemudahan yang didapatkan oleh wajib pajak seperti adanya efisiensi waktu, tenaga dan biaya

serta keamanan dari data tersimpan dalam bentuk elektronik dan ter-enskripsi, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPTnya. Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

Ho: tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*.

Ha: terdapat perbedaan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Singarimbun dan Effendy (1995: 4) penelitian eksplanatori (*explanatory research*) merupakan penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kausal antara variable-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian eksplanatori adalah menjelaskan suatu fenomena sosial khusus tentang mengapa (*why*) dan bagaimana (*how*) sesuatu terjadi.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang Satu yang berjumlah 167.894 orang.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi misalnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah produktivitas barang pada perusahaan tertentu, jumlah karyawan dan pembeli di toko tertentu (Sugiyono, 2014). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan (*purposive sampling*) yang

menurut Sugiyono (2014) merupakan tipe pemilihan sampel yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah:

1. Wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing system*
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT yang dimaksud adalah SPT Masa Pribadi.

Untuk data pendukung yang diambil dari kuesioner, sampel diambil dengan teknik insidental, yaitu mengambil sampel yang mudah ditemui di lapangan dan cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016). Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \rightarrow \frac{167.894}{1 + 167.894(0,1)^2} = 99,9405$$

Dimana: n= jumlah sampel minimal

N= populasi

e= error margin

Sehingga didapatkan jumlah sampel penelitian ini adalah 99,9405 dibulatkan menjadi 100 orang wajib pajak. Dalam hal ini kuesioner disebarikan kepada 50 orang wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* yang sedang melaksanakan pengurusan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Padang Satu dikarenakan kesulitan yang dialami oleh peneliti dalam menemukan sampel. Antara lain, peneliti kesulitan dalam menemukan wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing system* dan masih banyaknya wajib pajak yang baru akan melakukan pengurusan untuk pengalihan pelaporan SPT manual ke *e-filing system* sehingga jumlah sampel minimal tidak dapat terpenuhi.

3.3. Variabel penelitian

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2013) adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen dan independen.

Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya, atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2011). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu penerapan *e-filing system* (X).

Variabel dependen dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak (Y).

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung melalui kuisisioner yang diisi oleh para wajib pajak sebagai responden terpilih dan diolah sendiri oleh peneliti. Data sekunder berupa dokumentasi yang didapatkan dari KPP Pratama Padang Satu tempat penelitian dilakukan.

3.4.1. Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan salah satu jenis dari *itemized rating scales* yang digunakan untuk menilai tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan responden pada suatu pernyataan (Malhotra, 2007). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 5 *rating* skala *Likert*, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Cukup Setuju (CS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

3.5. Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua metode, yaitu metode dokumentasi dan kuesioner.

1. Metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data sekunder yang terdiri dari:
 - a. Daftar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang Satu pada tahun penerimaan pajak 2010-2016.

b. Daftar wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT manual dan *e-filing* di KPP Pratama Padang Satu pada tahun penerimaan pajak 2010-2016.

2. Metode kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengetahui persepsi wajib pajak orang pribadi dan petugas pajak yang berhubungan dengan *e-filing system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*.

Tabel 3.1
Indikator Kuisisioner Penelitian

No	Variabel	Indikator	No Pertanyaan
1	Pemahaman sebelum penerapan <i>e-filing system</i>	<p>Pelaporan SPT Manual :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rawan kebocoran. 2. Melibatkan banyak orang dan tahapan yang lebih panjang. 3. Dikenakan biaya pengiriman. (Wijarno, 2013) 4. Boros kertas (Jampang, 2016) 5. Perpindahan pelaporan pajak konvensional ke pelaporan digital terlihat mudah. Namun di lapangan bisa terjadi berbagai permasalahan. 6. Akses jalur koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal. 7. Terdapat perbedaan format data digital yang dimiliki oleh wajib pajak dengan ASP serta Direktorat Jenderal Pajak. (Nur, 2010: 45-46) 8. Kesulitan menyesuaikan diri. 9. Kelemahan pada administrasi pajak. (Nirtan Dj, 2016) 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>

No	Keterangan	Indikator	No Pertanyaan
2	Pemahaman sesudah penerapan <i>e-filing system</i>	<p>Pelaporan SPT Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan SPT lebih efisien dan aman karena data tersimpan dalam bentuk elektronik dan terenskripsi , terintegritas dan <i>non-repudiantian</i> (tak terelakan). 2. Adanya fasilitas seperti kalkulator pajak, kurs pajak, peraturan pajak terkini dan informasi lainnya seputar pajak 3. Aplikasi yang digunakan untuk pengisian laporan (e-SPT) akan melakukan pengecekan secara otomatis dan dapat segera dilakukan perbaikan. 4. Efisiensi waktu. 5. Menekan biaya. 6. Bisa dilakukan dimana saja dan darimana saja selama dapat terhubung dengan internet. 7. Mendapatkan <i>real time acknowledgment</i> (konfirmasi laporan wajib pajak). Nomor konfirmasi langsung diterima Wajib Pajak berupa tanda terima ASP (NTPA) dan Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) saat itu juga. <p>(Nur, 2010: 44-45)</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>1, 4</p> <p>5, 8</p> <p>6</p> <p>9</p>

Sumber : data primer yang diolah, 2018

3.6. Hipotesis

Metode untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan *paired sample t test*. *Paired sample t-test* digunakan untuk menguji perbedaan dua sampel yang berpasangan. Sampel yang berpasangan diartikan sebagai sebuah sampel dengan subjek yang sama namun mengalami dua perlakuan yang berbeda pada situasi sebelum dan sesudah proses (Santoso, 2001). *Paired sample t-test* digunakan apabila data berdistribusi normal. Menurut

Widiyanto (2013) *paired sample t-test* merupakan salah satu metode pengujian yang digunakan untuk mengkaji keefektifan perlakuan, ditandai adanya perbedaan rata-rata sebelum dan rata-rata sesudah diberikan perlakuan. Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak H_0 pada *uji paired sample t-test* adalah sebagai berikut:

1. Jika probabilitas (Asymp.Sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika probabilitas (Asymp.Sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Sementara apabila data berdistribusi tidak normal maka digunakan uji *non-parametrik* yaitu *Wilcoxon Signed Rank Test*. Kedua model uji beda tersebut digunakan untuk menganalisis model penelitian pre-post atau sebelum dan sesudah.

3.7. Teknik Analisis Data

Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan (Fransisca, 2012). Alat uji dalam penelitian ini menggunakan (*Statistical Product and Service Solutions*) SPSS versi 23.

3.7.1. Analisis Deskriptif

Metode analisis yang bersifat menggambarkan keterangan-keterangan dan penjelasan dari koefisien yang diperoleh dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk menggambarkan saran. Analisis deskriptif digunakan untuk mendapat suatu gambaran mengenai data penelitian sesuai dengan variabel penelitian yang digunakan.

Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer bersumber dari penyebaran kuisioner mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang sedang melakukan pengurusan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. Data sekunder bersumber dari data yang didapatkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar, yang melaporkan SPT manual dan melalui *e-filing* dari tahun penerimaan pajak 2010-2016. Selain itu, pada penelitian ini juga terdapat data pendukung yang bersumber dari kuisioner yang dibagikan kepada petugas pajak yang berhubungan dengan *e-filing system* mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

3.7.2. Uji Asumsi

Uji prasyarat untuk analisis parametrik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid (Ghozali, 2005: 110). Uji normalitas terhadap data dilakukan dengan menggunakan program SPSS yaitu *Kolmogorov Smirnov (K-S)*. Dasar penarikan kesimpulan apakah data berdistribusi normal apabila nilai *asymptotic significance* $> 0,05$ (Susanto, 2002: 212)

3.7.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh.

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan *valid* dan *reliable* sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan *valid* dan sebaliknya (Ghozali, 2009: 49).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,7 (Ghozali, 2011: 48).

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

4.1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun yang belum terdaftar sebagai wajib pajak dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak. Pada mulanya, Kantor Pelayanan Pajak di Kota Padang Sumatera Barat hanya satu, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang yang berada di Jalan Bagindo Aziz Chan Nomor 26 dimana kantor ini mulai beroperasi pada tanggal 9 September 2008. Sehubungan dengan adanya reorganisasi instansi vertikal DJP, maka pada tanggal 5 Oktober 2015 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu tetap beralamat di Jalan Bagindo Aziz Chan Nomor 26 dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Padang Pariaman, Kota Pariaman, Kecamatan Koto Tangah, Kecamatan Kuranji, Kecamatan Nanggalo, Kecamatan Padang Barat dan Kecamatan Padang Utara.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu mempunyai tugas antara lain: memberikan pelayanan kepada wajib pajak, melaksanakan pemeriksaan dan pembinaan serta melakukan penyuluhan dan mengamati potensi perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai kantor yang

berfungsi sebagai pelayan masyarakat (*public service*), Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu melaksanakan tugas yang diembannya dengan prioritas utama memberikan pelayanan terbaik (pelayanan prima) kepada wajib pajak. Tugas-tugas yang berkaitan langsung dengan wajib pajak dilaksanakan berdasarkan kriteria dan batas waktu yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

Secara keseluruhan visi dan misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berpedoman kepada visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak. Adapun visi dan misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

b. Misi

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- i. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.
- ii. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- iii. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional dan kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu mengacu kepada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 yang dijelaskan dalam beberapa pasal, yaitu:

1. Pasal 52 Ayat (2) menjelaskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama dipimpin oleh seorang kepala. Kepala Kantor berfungsi mengatur dan menerima laporan untuk diberikan saran. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah jabatan struktural eselon IIIa. Struktur Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di bawah kepala kantor yang nantinya juga akan memberi laporan kepada kepala kantor adalah Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal.

2. Pasal 60 menjelaskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama terdiri atas:

- a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal.

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan,

pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *e-filing*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.

c. Seksi Pelayanan.

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan, dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran wajib pajak.

d. Seksi Penagihan.

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan.

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

f. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan.

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi,

bimbingan, dan pengawasan wajib pajak baru serta penyuluhan perpajakan.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV.

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

4.1.3. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuisisioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing* yang terdaftar pada KPP Pratama Padang Satu. Peneliti menyebarkan kuisisioner pada saat wajib pajak melakukan pengurusan pajak di KPP Pratama Padang Satu dimulai dari tanggal 11 April sampai dengan 19 April 2018. Berdasarkan perhitungan rumus slovin yang telah ditetapkan pada Bab III, maka

didapatkan jumlah responden sebanyak 50 wajib pajak orang pribadi. Data distribusi sampel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Sampel Penelitian

	Kuesioner yang dibagikan	Kuesioner yang lengkap	Kuesioner yang dianalisis
Jumlah	50	50	50
Persentase	100%	100%	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Demografi responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan waktu penggunaan *e-filing system*. Pada tabel 4.2 dapat dilihat ringkasan karakteristik responden.

Tabel 4.2
Demografi Responden

Keterangan	Karakteristik	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Wanita	31	62
	Pria	19	38
Usia	41-50 Tahun	1	2
	31-40 Tahun	24	48
	21-30 Tahun	23	46
	> 50 Tahun	2	4
Pendidikan Terakhir	Pasca Sarjana	6	12
	Sarjana	25	50
	Diploma	11	22
	SLTA	8	16
Pekerjaan	Karyawan Swasta	37	74
	Wiraswasta	5	10
	PNS	7	14
	Lainnya (BUMN)	1	2
Waktu Penggunaan	<6 Bln	11	22
	6 Bln - 1 Thn	11	22
	> 1 Thn	28	56

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.2 di atas, demografi responden yang mengisi kuisisioner ini didominasi oleh wanita yang berjumlah 31 orang dengan persentase sebesar 62 % diikuti oleh responden pria berjumlah 19 orang dengan persentase sebesar 38 %. Pada karakteristik usia, sebagian besar responden memiliki rentang usia 31 sampai dengan 40 tahun yang berjumlah 24 orang dengan persentase 48%. Selanjutnya, pada rentang usia 21 sampai dengan 30 tahun yang berjumlah 23 orang dengan persentase 46%, rentang usia lebih dari 50 tahun berjumlah dua orang dengan persentase 4% dan terakhir pada rentang usia 41 sampai dengan 50 tahun berjumlah satu orang dengan persentase 2%.

Pada karakteristik pekerjaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang telah menggunakan *e-filing system* memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta berjumlah 37 orang dengan persentase sebesar 74%. Selanjutnya, responden yang telah menggunakan *e-filing system* memiliki pekerjaan sebagai PNS berjumlah tujuh orang dengan persentase sebesar 14%, diikuti wiraswasta berjumlah lima orang dengan persentase sebesar 10% dan terakhir responden memiliki pekerjaan sebagai salah satu pegawai BUMN berjumlah satu orang dengan persentase 2%.

Pada karakteristik lamanya responden telah menggunakan *e-filing system*, hasil penelitian menunjukkan sebagian besar waktu penggunaan *e-filing system* oleh responden adalah lebih dari satu tahun yang berjumlah 28 orang dengan persentase sebesar 56%. Selanjutnya, untuk jangka waktu kurang dari enam bulan dan jangka waktu antara enam bulan sampai dengan satu tahun masing-masing berjumlah 11 orang dengan persentase sebesar 22%.

4.2. Analisis Uji Kualitas Data

4.2.1. Analisis Uji Instrumen Data

4.2.1.1 Hasil Uji Validitas

Perhitungan validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 23. Hasil pada perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel korelasi r ($r_{\text{tabel}} = 0,279$) dengan taraf signifikan sebesar 5% dan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria pengujian adalah:

1. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
2. Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). (Ghozali, 2011).

Hasil uji validitas item kuisioner dapat ditunjukkan pada Tabel 4.3:

Tabel 4.3
Hasil Pengujian Validitas Instrumen
Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-Filing System*

	No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Sebelum Penerapan <i>E-Filing System</i>	P1	0,553	0,279	Valid
	P2	0,606	0,279	Valid
	P3	0,49	0,279	Valid
	P4	0,666	0,279	Valid
	P5	0,507	0,279	Valid
	P6	0,576	0,279	Valid
	P7	0,439	0,279	Valid
	P8	0,679	0,279	Valid

	No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	P1	0,612	0,279	Valid
	P2	0,659	0,279	Valid
	P3	0,67	0,279	Valid
	P4	0,658	0,279	Valid
	P5	0,652	0,279	Valid
	P6	0,677	0,279	Valid
	P7	0,684	0,279	Valid
	P8	0,649	0,279	Valid
	P9	0,67	0,279	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, terlihat bahwa seluruh item pertanyaan pada kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi pada rentang waktu sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* dapat dikatakan valid. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya untuk mengetahui apakah instrumen dapat dipergunakan lebih lanjut atau tidak, sehingga kuisioner terlebih dahulu di uji cobakan untuk mengetahui keandalannya. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, dimana suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,7 (Ghozali, 2011: 48) yang dihitung dengan bantuan program SPSS versi 23.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

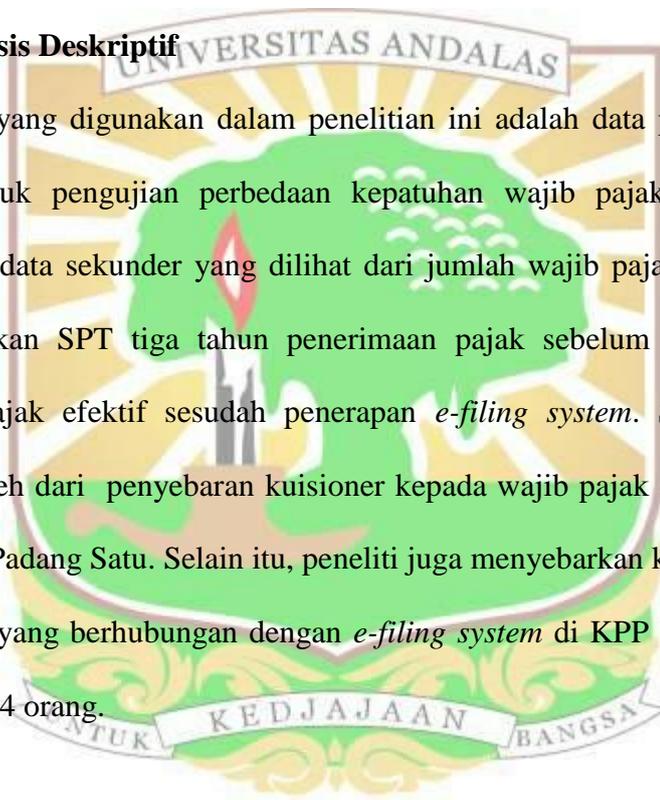
	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Sebelum Penerapan <i>E-filing System</i>	0,730	Reliabel
Sesudah Penerapan <i>E-filing System</i>	0,761	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, nilai *Cronbach Alpha* sebelum penerapan *e-filing system* sebesar 0,730 dimana nilai ini lebih besar dari 0,7. Begitu juga dengan nilai *Cronbach Alpha* sesudah penerapan *e-filing system* sebesar 0,761 yang lebih besar dari 0,7. Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuisisioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi pada rentang waktu sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* dapat dikatakan *reliable*.

4.2.2. Analisis Deskriptif

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk pengujian perbedaan kepatuhan wajib pajak orang pribadi menggunakan data sekunder yang dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tiga tahun penerimaan pajak sebelum dan tiga tahun penerimaan pajak efektif sesudah penerapan *e-filing system*. Sedangkan data primer diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang Satu. Selain itu, peneliti juga menyebarkan kuisisioner kepada petugas pajak yang berhubungan dengan *e-filing system* di KPP Pratama Padang Satu sebanyak 4 orang.



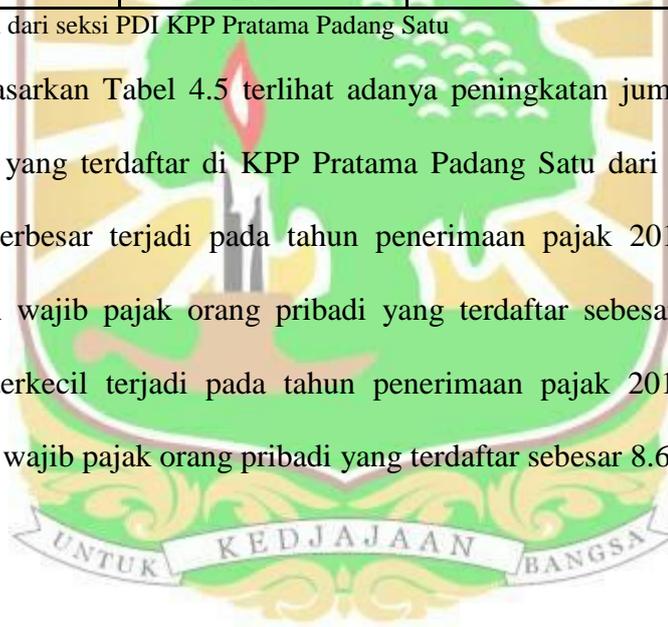
4.2.2.1 Deskripsi Data Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Padang Satu

Tabel 4.5
Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Padang Satu
Tahun 2010-2016

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar
2009	2010	111.496
2010	2011	123.529
2011	2012	132.569
2012	2013	141.656
2013	2014	149.911
2014	2015	159.217
2015	2016	167.894

Sumber : diolah dari seksi PDI KPP Pratama Padang Satu

Berdasarkan Tabel 4.5 terlihat adanya peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang Satu dari tahun ke tahun. Peningkatan terbesar terjadi pada tahun penerimaan pajak 2010-2011 dengan selisih jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebesar 12.033 orang. Peningkatan terkecil terjadi pada tahun penerimaan pajak 2015-2016 dengan selisih jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebesar 8.677 orang.



4.2.2.2 Deskripsi Data Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan SPT Manual dan *e-Filing*

**Tabel 4.6
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan SPT Tahun 2010-2016**

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Lapor SPT	Jumlah WP Lapor <i>E-Filing</i>
2009	2010	111.496	35.836	-
2010	2011	123.529	45.446	-
2011	2012	132.569	60.185	-
2012	2013	141.656	65.251	130
2013	2014	149.911	73.669	19.663
2014	2015	159.217	80.866	22.585
2015	2016	167.894	60.227	53.497

Sumber : diolah dari seksi PDI KPP Pratama Padang Satu

Berdasarkan data Tabel 4.6, terlihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT mengalami peningkatan dari tahun penerimaan pajak 2010 sampai dengan 2015. Namun dari Tahun 2015 ke Tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 20.639 orang. Hal ini berarti kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara umum dalam melaporkan SPT mengalami peningkatan.

Setelah diberlakukannya *e-filing system*, terlihat bahwa terjadi peningkatan wajib pajak orang pribadi dari tahun penerimaan pajak 2013 sampai dengan tahun 2016. Pada tahun penerimaan pajak 2013, jumlah wajib pajak yang melaporkan *e-filing* hanya berjumlah 130 orang dikarenakan pada tahun penerimaan pajak 2013 baru dilakukan sosialisasi dan pengenalan *e-filing system* sebagai salah satu media untuk melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak. Oleh karena itu penerapannya dapat dikatakan belum maksimal.

Pada tahun penerimaan pajak 2014 yang merupakan awal penerapan *e-filing system* secara efektif di KPP Pratama Padang mengalami peningkatan wajib

pajak orang pribadi yang melaporkan *e-filing* sebanyak 19.553 orang dari tahun penerimaan pajak 2013. Pada tahun penerimaan pajak 2015, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan *e-filing* sebanyak 22.585 orang dengan peningkatan sebanyak 2.992 orang dari tahun sebelumnya. Pada tahun penerimaan pajak 2016 juga mengalami peningkatan sebanyak 30.912 orang, yang merupakan peningkatan tertinggi selama tiga tahun penerimaan pajak setelah diterapkannya *e-filing system*. Hal ini berarti bahwa, penerapan *e-filing system* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Padang Satu.

4.2.2.3 Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-filing System*

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan distribusi jawaban untuk gambaran kuisioner mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*. Pada Tabel 4.7 di bawah ini, disajikan distribusi jawaban responden pada pernyataan-pernyataan sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Penerapan E-Filing System

No Pertanyaan	Distribusi Jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
P1	8	27	12	3	0
P2	27	15	5	3	0
P3	12	22	11	5	0
P4	18	22	8	2	0
P5	3	10	14	22	1
P6	3	11	17	19	0
P7	3	4	13	27	3
P8	14	27	8	1	0

Total	88	138	88	82	4
Persentase	22,00%	34,50%	22,00%	20,50%	1,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diringkas pada tabel 4.7 mengenai kepatuhan wajib pajak sebelum penerapan *e-filing system*, dapat diketahui bahwa jawaban dari 50 responden sebagian besar mengarah kepada setuju dengan persentase sebesar 34,50%. Selanjutnya pada jawaban sangat setuju dan cukup setuju dengan persentase masing-masing sebesar 22% diikuti dengan jawaban tidak setuju dengan persentase sebesar 20,50%. Terakhir pada jawaban sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 1%. Hal ini berarti bahwa secara umum responden cenderung setuju dengan indikator kepatuhan wajib pajak sebelum penerapan *e-filing system* dimana sebelum diterapkannya *e-filing system*, wajib pajak merasakan berbagai kesulitan dalam hal pelaporan SPT manual.

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak
Sesudah Penerapan E-Filing System

No Pertanyaan	Distribusi Jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
P1	28	19	3	0	0
P2	31	19	0	0	0
P3	24	24	2	0	0
P4	29	21	0	0	0
P5	29	19	2	0	0
P6	36	14	0	0	0
P7	26	24	0	0	0
P8	28	21	1	0	0
P9	26	20	4	0	0
Total	257	181	12	0	0
Persentase	57,11%	40,22%	2,67%	0,00%	0,00%

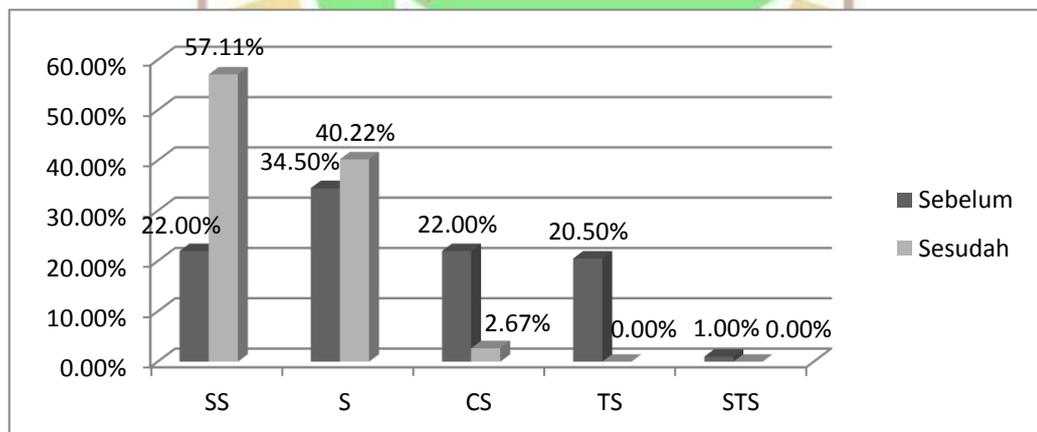
Sumber : data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.8 mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sesudah penerapan *e-filing system*, dari 50 responden yang memberikan jawaban, sebagian

besar responden memberikan jawaban sangat setuju dengan persentase sebesar 56,11%. Selanjutnya jawaban setuju dengan persentase sebesar 40,22% dan jawaban cukup setuju dengan persentase sebesar 2,67%. Sementara itu pada jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju, persentase menunjukkan angka 0%. Hal ini berarti bahwa secara umum responden sangat setuju dengan diterapkannya *e-filing system* karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tepat waktu.

Secara keseluruhan, persentase distribusi jawaban responden pada Tabel 4.7 dan Tabel 4.8 di atas dapat digambarkan seperti Gambar 4.1 berikut.

Gambar 4.1
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak
Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-Filing System*



4.2.2.4 Persepsi Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-Filing System*

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan distribusi jawaban mengenai kuisisioner yang telah dibagikan kepada petugas pajak yang berhubungan dengan *e-filing system* di KPP Pratama Padang Satu yang berjumlah empat orang.

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Petugas Pajak Mengenai
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum Penerapan *E-Filing System*

No Pertanyaan	Distribusi Jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
P1		2	1	1	
P2		2	1	1	
P3		3		1	
P4	1	3			
P5		2	2		
P6		2	1	1	
P7		2	1	1	
P8		1	2	1	
Total	1	17	8	6	0
Persentase	3,13	53,13	25	18,75	0

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diringkas pada tabel di atas, dapat diketahui sebagian besar jawaban para petugas pajak mengarah kepada jawaban setuju yaitu sebesar 53,13%. Hal ini berarti para petugas pajak setuju sebelum penerapan *e-filing system* terdapat berbagai macam kelemahan pelaporan SPT manual yang dirasakan oleh wajib pajak seperti pemborosan kertas (P2), sering terjadi kesalahan pengisian data (P3), adanya biaya tambahan untuk mencetak dan menyimpan dokumen (P4) serta banyaknya keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak terkait kesulitan dalam pengisian SPT manual (P5) menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPTnya rendah.

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Petugas Pajak Mengenai
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sesudah Penerapan *E-Filing System*

No Pertanyaan	Distribusi Jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
P1		3	1		
P2		2	2		
P3		3	1		
P4	2	2			
P5	1	3			

No Pertanyaan	Distribusi jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
P6		3	1		
P7	1	3			
P8		3		1	
P9		3		1	
Total	4	25	5	2	0
Persentase	11,11	69,44	13,89	5,56	0,00

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.10 di atas, sebagian besar jawaban para petugas pajak mengarah kepada jawaban setuju yaitu sebesar 69,44%. Hal ini berarti bahwa para petugas pajak setuju dengan adanya penerapan *e-filing system*, jumlah pelaporan SPT meningkat dari tahun ke tahun (P1 dan P2). Selain itu mereka juga setuju wajib pajak merasakan berbagai macam kemudahan terkait dengan penerapan sistem ini seperti kesalahan dapat diminimalisir dengan adanya fungsi perhitungan otomatis (P3 dan P5), hemat biaya cetak dan penyimpanan dokumen (P4) dan berbagai macam kemudahan lainnya. Selain kepatuhan pajak yang meningkat, pendaftaran wajib pajak juga mengalami peningkatan sesudah diterapkannya *e-filing system* (P2).

4.3. Analisis Data

Jenis data yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah data sekunder.

Data yang dibutuhkan meliputi jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT sebelum dan sesudah diterapkannya *e-filing system*. Berikut adalah penjelasan dari data statistik yang menggambarkan perkembangan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu selama beberapa tahun terakhir.

4.3.1. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-Filing System*

Tabel 4.11
Data kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang Satu Tahun 2010-2016

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Lapor SPT	Kepatuhan (%)
2009	2010	111.496	35.836	32,14
2010	2011	123.529	45.446	36,79
2011	2012	132.569	60.185	45,40
2012	2013	141.656	65.251	46,06
2013	2014	149.911	73.669	49,14
2014	2015	159.217	80.866	50,79
2015	2016	167.894	60.227	35,87

Sumber: diolah dari seksi PDI KPP Pratama Padang Satu

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-39/PJ/2011 yang direvisi menjadi Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, *e-filing system* mulai berlaku tanggal 1 Februari 2012 di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan pemberlakuan *e-filing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang yang dimulai pada Tahun 2013.

Tahun penerimaan pajak 2010, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT sebanyak 35.836 orang dari jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 111.496 orang. Rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun ini sebesar 32,14%. Pada tahun penerimaan pajak 2011, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT sebanyak 45.446 orang dari jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 123.529 orang dengan rasio kepatuhan wajib pajak sebesar 36,79%. Selanjutnya pada tahun penerimaan pajak 2012, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT sebanyak 60.185 orang dari jumlah wajib

pajak yang terdaftar sebanyak 132.569 orang dengan rasio kepatuhan wajib pajak sebesar 45,40%.

Pada tahun penerimaan pajak 2013, walaupun masih dalam masa transisi dari pelaporan SPT manual ke *e-filing*, terjadi peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT sebanyak 65.251 orang. Jumlah ini lebih banyak 5.066 orang dibanding dengan tahun lalu dengan rasio tingkat kepatuhan sebesar 46,06%. Pada tahun penerimaan pajak 2014, penerapan *e-filing system* di KPP Pratama Padang Satu dapat dikatakan mulai efektif. Hal ini dapat dilihat dari jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT meningkat secara signifikan sebanyak 73.669 wajib pajak orang pribadi dengan selisih sebanyak 8.418 orang. Rasio tingkat kepatuhan pajak pada tahun ini sebesar 49,14%.

Pada tahun penerimaan pajak 2015, dari 159.217 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, sebanyak 80.866 orang yang telah melaporkan SPT dengan rasio tingkat kepatuhan sebesar 50,79%. Jumlah ini meningkat sebanyak 7.197 orang dari tahun sebelumnya. Namun, pada tahun penerimaan pajak 2016, dari data yang peneliti dapatkan walaupun terjadi peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT menurun sebesar 20.639 menjadi 60.227 orang dengan tingkat kepatuhan sebesar 35,87%. Secara keseluruhan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang terjadi peningkatan yang signifikan, terutama pada tahun penerimaan pajak 2014 yaitu sebanyak 8.418 orang.

Tabel 4.12
Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Sesudah Penerapan *E-Filing System*

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Laport <i>E-Filing</i>	Kepatuhan (%)
2012	2013	141.656	130	0,09
2013	2014	149.911	19.663	13,11
2014	2015	159.217	22.585	14,19
2015	2016	167.894	53.497	31,87

Sumber: diolah dari seksi PDI KPP Pratama Padang Satu

Pada Tabel 4.12 di atas, dapat dilihat dari tahun penerimaan pajak 2013 hingga 2016 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT melalui *e-filing* mengalami peningkatan. Pada tahun penerimaan pajak 2013 dari 141.656 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, hanya sebanyak 130 orang yang melaporkan SPT melalui *e-filing*, hal ini dikarenakan pada tahun tersebut baru dimulainya *e-filing system* di KPP Pratama Padang Satu sehingga pelaksanaannya dapat dikatakan belum efektif.

Pada tahun penerimaan pajak 2014 pelaksanaan *filing system* di KPP Pratama Padang Satu mulai efektif. Hal ini terlihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT melalui *e-filing* mengalami peningkatan sebanyak 19.533 orang menjadi 19.633 orang dengan rasio tingkat kepatuhan sebesar 13,11%. Pada tahun penerimaan pajak 2015, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT melalui *e-filing* juga mengalami peningkatan sebanyak 2.922 orang menjadi 22.585 orang dengan rasio tingkat kepatuhan sebesar 14,19%.

Meskipun pada tahun penerimaan pajak 2016 terjadi penurunan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT secara manual, namun justru terjadi peningkatan yang signifikan terhadap jumlah wajib pajak orang pribadi

yang melaporkan melalui *e-filing* sebanyak 30.912 orang menjadi 53.497 orang dengan rasio tingkat kepatuhan sebesar 31,87%. Hal ini dikarenakan telah banyaknya wajib pajak orang pribadi yang telah beralih melaporkan SPT melalui *e-filing system*, sehingga terjadi penurunan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPTnya secara manual.

4.4. Uji Asumsi

Pengujian asumsi data yang diuji dalam penelitian ini adalah uji kenormalan data. Uji statistik yang dilakukan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov (K-S). Pengujian normalitas dilakukan dengan menilai *2-tailed significant* dengan tingkat signifikansi 5%. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2011). Hasil pengujian normalitas untuk data kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas
One - Sample Kolmogorov – Smirnov Test

		SEBELUM <i>E-FILING</i>	SESUDAH <i>E-FILING</i>
N		50	50
Normal Parameters ^{ab}	Mean	28,48	40,90
	Std. Deviation	3,908	3,228
		,091	,118
Most Extreme Differences	Absolute	,068	,107
	Positive	-,091	-,118
	Negative	,091	,118
Test Statistic		,200 ^{e,d}	,079 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)			

Sumber : data diolah SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* untuk sebelum penerapan *e-filing system* adalah sebesar 0,200 dan untuk

sesudah penerapan *e-filing system* adalah sebesar 0,079. Nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi yang diharapkan yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* dapat dinyatakan berdistribusi normal. Oleh karena itu, uji beda dapat dilakukan dengan menggunakan uji *paired t-test*.

4.5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji *paired t-test* dilakukan untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak orang pribadi antara sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* terdapat perbedaan. Hipotesis pengujian yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho: tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*.

Ha: terdapat perbedaan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*.

Hasil perhitungan uji *paired t-test* dapat disajikan pada Tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Hipotesis
Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 SEBELUM E-FILING	28,48	50	3,908	,553
SESUDAH E-FILING	40,90	50	3,228	,456

Sumber : data diolah SPSS, 2018

Pada tabel 4.14 di atas diperlihatkan hasil ringkasan statistik deskriptif dari kedua sampel data, yaitu data kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum penerapan *e-filing system* dan sesudah penerapan *e-filing system*. Dapat kita lihat bahwa untuk data kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum penerapan *e-filing system* mempunyai nilai *mean* sebesar 28,80 dengan N sebanyak 50 responden. Untuk data kepatuhan wajib pajak orang pribadi sesudah penerapan *e-filing system* mempunyai nilai *mean* sebesar 40,90 dengan N sebanyak 50 responden. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum penerapan *e-filing system* lebih kecil daripada rata-rata kepatuhan wajib pajak orang pribadi sesudah penerapan *e-filing system*, hal ini terlihat dari jumlah *mean* naik dari 28,48 menjadi 40,90. Standar deviasi yang menunjukkan keheterogenan dari data sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* sebesar 3,908 dan 3,228. *Standard error mean* dari data sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* sebesar 0,553 dan 0,456. *Standard error mean* menggambarkan sebaran rata-rata sampel terhadap rata-rata keseluruhan kemungkinan sampel.

Tabel 4.15
Hasil Uji Hipotesis
Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 SEBELUM E-FILING SESUDAH E-FILING	50	,234	,103

Sumber : data diolah SPSS

Pada Tabel 4.15 menunjukkan korelasi atau hubungan antara kedua data yaitu data kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum penerapan *e-filing system* dan sesudah penerapan *e-filing system*. Dasar pengambilan keputusan dari uji korelasi adalah apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat korelasi atau hubungan antara dua data atau sampel. Nilai signifikansi pada data tersebut

adalah sebesar 0,103 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05. Dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat korelasi atau hubungan antara data kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum penerapan *e-filing system* dengan data kepatuhan wajib pajak orang pribadi sesudah penerapan *e-filing system*.

Tabel 4.16
Hasil Uji Hipotesis
Paired Samples Test

	Paired Difference					t	D f	sig. (2- tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Diference				
				Lower	Upper			
Pair 1 SEBELUM E-FILING SESUDAH E-FILING	- 12,42 0	4,450	0,629	- 13,68 5	- 11,11 5	- 19,73 7	4 9	,000

Sumber : data diolah SPSS

Hasil uji *paired t-test* pada tabel 4.16 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut. Tingkat signifikansi dari uji ini adalah sebesar 5%. Dasar pengambilan keputusan terhadap hipotesis yang diajukan adalah jika nilai sig. 2(tailed) < 0,05 maka H_0 ditolak begitu juga sebaliknya. Dapat dilihat dari tabel, nilai sig. 2(tailed) adalah sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*.

4.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan di atas, dapat dijelaskan hasil-hasil penelitian terkait dengan tujuan penelitian yang telah disebutkan pada BAB I yaitu untuk menganalisis apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah diterapkannya *e-filing system*.

Penerapan *e-filing system* memberikan berbagai macam kemudahan kepada wajib pajak, diantaranya kemudahan dalam proses pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Karena *e-filing system* dapat diakses kapanpun dan dimana pun oleh wajib pajak dengan hanya memerlukan akses internet, sehingga wajib pajak tidak perlu untuk mengantri dalam melaporkan SPT baik SPT Masa ataupun SPT Tahunan.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan dimana H_0 diterima dengan hasil adanya perbedaan yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji *paired t-test* yang menunjukkan nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak sesudah penerapan *e-filing system* berdasarkan Tabel 4.14 mengenai *paired samples statistics* lebih besar dari nilai rata-rata sebelum penerapan *e-filing system*. Dimana nilai rata-rata sesudah penerapan *e-filing system* sebesar 40,90 dan sebelum penerapan *e-filing system* sebesar 28,48 dengan selisih rata-rata sebesar 12,42. Artinya, dengan diterapkannya *e-filing system* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang

pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

Hasil pengujian hipotesis dimana terdapat perbedaan yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT Masa sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* didukung dengan data yang diperoleh dari KPP Pratama Padang Satu pada Tabel 4.6 tentang jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahun 2010-2016. Berdasarkan tabel ini, terlihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT mengalami peningkatan dari tahun penerimaan pajak 2010 sampai dengan 2015. Namun dari Tahun 2015 ke Tahun 2016 mengalami penurunan sebanyak 20.639 orang. Setelah diberlakukannya *e-filing system* pada tahun penerimaan pajak 2013, terlihat bahwa terjadi peningkatan wajib pajak orang pribadi dari tahun penerimaan pajak 2013 sampai dengan Tahun 2016. Peningkatan terbesar terjadi pada tahun penerimaan pajak 2016 dengan selisih wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT melalui *e-filing* adalah sebanyak 30.912 orang dibandingkan dengan tahun penerimaan pajak sebelumnya. Maka dapat disimpulkan dengan adanya perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam melaporkan SPT di KPP Pratama Padang Satu.

Selain didukung dari data sekunder, hasil penelitian ini juga didukung oleh jawaban petugas pajak yang berhubungan dengan proses *e-filing system* di KPP Pratama Padang Satu. Hal ini dapat diketahui dari sebagian besar jawaban para petugas pajak mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum penerapan

e-filing system mengarah kepada jawaban setuju yaitu sebesar 53,13%. Artinya para petugas pajak setuju sebelum penerapan *e-filing system* terdapat berbagai macam kelemahan pelaporan SPT manual yang dirasakan oleh wajib pajak sehingga menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPTnya rendah.

Begitu pula dengan jawaban para petugas pajak mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sesudah penerapan *e-filing system*. Sebagian besar jawaban para petugas pajak mengarah kepada jawaban setuju yaitu sebesar 69,44%. Hal ini berarti para petugas pajak setuju dengan adanya penerapan *e-filing system* wajib pajak merasakan berbagai macam kemudahan terkait dengan penerapan sistem ini. Selain kepatuhan pajak yang meningkat, pendaftaran wajib pajak juga mengalami peningkatan sesudah diterapkannya *e-filing system*.

Pada Tabel 4.7 distribusi jawaban responden mengenai kepatuhan wajib pajak sebelum penerapan *e-filing system*, persentase responden yang terbesar berada pada jawaban setuju sebesar 34,50%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mengalami berbagai kesulitan selama dalam proses pelaporan SPT manual seperti yang telah diuraikan pada Tabel 3.1 mengenai indikator kuisioner penelitian. Hasil temuan dari penelitian ini juga menunjukkan sekitar 57,11% responden menyatakan sangat setuju seperti yang terdapat pada Tabel 4.8 mengenai distribusi jawaban tentang responden mengenai kepatuhan wajib pajak sesudah penerapan *e-filing system*. Hal ini berarti bahwa responden memberikan respon yang positif terhadap penerapan *e-filing system* di KPP Pratama Padang Satu. Responden merasa bahwa *e-filing system* sangat bermanfaat dan memberikan banyak kemudahan dalam

menyampaikan SPTnya. Meskipun demikian, capaian penggunaan *e-filing system* belum sepenuhnya dilakukan oleh seluruh wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya sosialisasi oleh Direktorat Jenderal Pajak terhadap penggunaan *e-filing system* sehingga wajib pajak yang bukan berasal dari lingkungan akuntansi merasa kesulitan dalam proses pengisian *e-filing system* ini.

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh A.K. Tumuli, J.J. Sondakh dan H.R.N. Wokas (2016) yang menunjukkan bahwa *e-filing system* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Manado. Penerapan *e-filing system* dalam administrasi perpajakan di KPP Pratama Manado ini dimulai pada Tahun 2013. Peneliti mengambil data kepatuhan wajib pajak sebelum penerapan *e-filing system* yaitu Tahun 2012 dan sesudah penerapan *e-filing system* yaitu Tahun 2013 sampai 2015, dapat dilihat bahwa setelah diterapkannya *e-filing system* tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu jumlah wajib pajak yang melapor SPT tahunan dengan tepat waktu, mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Pada Tahun 2012, wajib pajak yang melaporkan SPT tepat waktu berjumlah 1.575 untuk wajib pajak badan dengan persentase kepatuhan wajib pajak sebesar 88,83%, sedangkan wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tepat waktu berjumlah 34.979 orang dengan persentase kepatuhan wajib pajak sebesar 62,32%. Pada Tahun 2013 persentase kepatuhan wajib pajak yang menggunakan *e-filing system* sebesar 0%. Pada Tahun 2014 persentase kepatuhan wajib pajak yang menggunakan *e-filing system* sebesar 2,42% untuk wajib pajak badan dan 21,30% untuk wajib pajak orang pribadi. Pada Tahun 2015 persentase

kepatuhan wajib pajak yang menggunakan *e-filing system* sebesar 3,01% untuk wajib pajak badan, sedangkan untuk wajib pajak orang pribadi persentasenya meningkat secara pesat menjadi 98,47%. Dapat diambil kesimpulan bahwa setiap tahunnya persentase kepatuhan wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* mengalami peningkatan dimana peningkatan yang terbesar terdapat pada tahun 2015 oleh wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 98,47%.

Namun, hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisilia Abdurrohman, Tjahjanulin Domai dan Muhammad Shobaruddin (2015) dimana hasilnya implementasi *e-filing system* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal ini diketahui pada saat peneliti melakukan pengamatan tentang proses implementasi program *e-filing system* pada KPP Pratama Bojonegoro, didapatkan hasil bahwa dalam prakteknya, *e-filing* dianggap belum sesuai dengan tujuan dari program modernisasi yaitu penerapan *full automation* karena untuk mendapatkan *e-FIN* wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak dan mengisi semua form pendaftaran secara manual. Faktor perbedaan individu seperti wajib pajak yang berusia lanjut atau orang tua cenderung enggan menggunakan *e-filing*, mereka lebih suka melaporkan SPT secara manual atau datang langsung ke kantor pajak. Sehingga implementasi *e-filing* belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pemberlakuan *e-filing system* merupakan perwujudan dari reformasi administrasi perpajakan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak. Sistem ini menawarkan berbagai

kemudahan kepada wajib pajak, sehingga efisiensi waktu, biaya dan tenaga dapat dilakukan.

Kemudahan yang didapatkan oleh wajib pajak dengan adanya *e-filing system* ini selaras dengan salah satu asas pemungutan pajak yaitu asas *ease of administration* dalam pemungutan pajak (Rosdiana, 2012). Pelayanan dalam *e-filing system* yang selaras dengan asas *ease of administration* antara lain:

1. Asas *ertainty*: dalam hal ini pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan kepastian hukum terkait dengan pelaksanaan dan penerapan *e-filing system* secara jelas dan pasti.
2. Asas *convenience*: adanya kemudahan yang diberikan oleh *e-filing system* yang dirasakan oleh wajib pajak salah satunya yaitu penghitungan otomatis yang disediakan oleh sistem ini sehingga kesalahan dalam pengisian dalam pengisian dapat diketahui segera.
3. Asas *efficiency*: adanya efisiensi waktu dimana wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPTnya karena melaporkan SPT melalui *e-filing* dapat dilakukan kapan dan dimanapun.
4. Asas *simplicity*: adanya asas kesederhanaan dalam undang-undang perpajakan yang berhubungan dengan *e-filing system* sehingga peraturan akan lebih pasti, jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*. Penelitian ini menggunakan data primer dengan membagikan kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing system* dan kepada petugas pajak yang berhubungan dengan *e-filing system* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. Data sekunder bersumber dari data yang didapatkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu, yaitu data jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun penerimaan pajak 2010-2016 dan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT sebelum penerapan *e-filing system* (tahun penerimaan pajak 2010-2012) dan sesudah penerapan *e-filing system* (tahun penerimaan pajak 2013-2016). Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 wajib pajak orang pribadi dan 4 orang petugas pajak.

Berdasarkan hipotesis yang dianalisis dengan menggunakan uji *paired t-test* dengan bantuan SPSS versi 23, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system*. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji *paired t-test* yang menunjukkan nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak orang pribadi sesudah penerapan *e-filing system* sebesar 40,90 yang

lebih besar dari nilai rata-rata sebelum penerapan *e-filing system* sebesar 28,48 dengan selisih rata-rata sebesar 12,42.

Dilihat dari data yang diperoleh, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT melalui *e-filing* mengalami peningkatan semenjak diberlakukannya *e-filing system* di KPP Pratama Padang Satu. Begitu juga dengan jawaban dari petugas pajak dengan persentase terbesar mengarah kepada jawaban setuju: sebelum penerapan *e-filing system* sebesar 53,13% dimana terdapat berbagai macam kelemahan pelaporan SPT manual yang dirasakan oleh wajib pajak dan sesudah penerapan *e-filing system* dengan persentase sebesar 69,44% dimana wajib pajak merasakan berbagai macam kemudahan dengan diberlakukannya sistem ini. Artinya, dengan diterapkannya *e-filing system* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPTnya di KPP Pratama Padang Satu.

5.2. Keterbatasan Penelitian

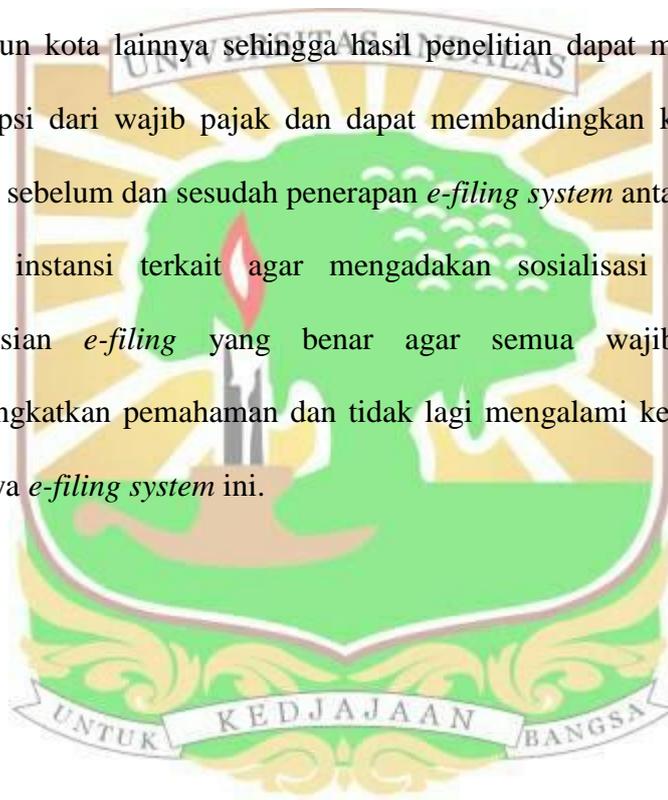
Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti hanya mendapatkan sedikit responden dari kategori wajib pajak orang pribadi non karyawan. Sehingga cakupan dari kategori pekerjaan wajib pajak belum terpenuhi karena persepsi paling banyak dari kategori karyawan swasta.
2. Cakupan wilayah penelitian hanya di KPP Pratama Padang Satu, sehingga hasil penelitian belum dapat dikatakan telah mewakili persepsi wajib pajak orang pribadi di wilayah Kota Padang.

5.3. Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian, peneliti memberikan saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ataupun bagi praktisi agar:

1. Menambah jumlah responden untuk seluruh kategori pekerjaan wajib pajak baik orang pribadi maupun badan sehingga hasil penelitian dapat memenuhi persepsi seluruh wajib pajak.
2. Menambah cakupan wilayah penelitian ke KPP Pratama Padang Dua ataupun kota lainnya sehingga hasil penelitian dapat mewakili seluruh persepsi dari wajib pajak dan dapat membandingkan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan *e-filing system* antar daerah.
3. Bagi instansi terkait agar mengadakan sosialisasi mengenai cara pengisian *e-filing* yang benar agar semua wajib pajak dapat meningkatkan pemahaman dan tidak lagi mengalami kesulitan terhadap adanya *e-filing system* ini.



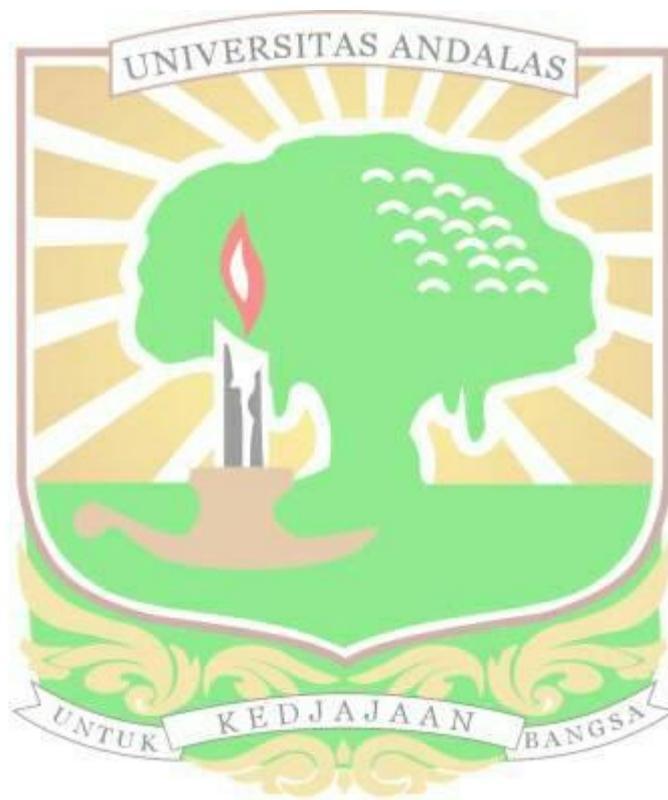
DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, Sisilia., Tjahjanulin Domai, dan Muhammad Shobaruddin. 2013. *Implementasi Program E-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) 3 (5): 807-811.
- Anastasia Diana, Lilis Setiawati. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Anggoro, Lingga Widi., SE., M.In Tax, Cristine. 2013. *Analisis Perbedaan Tingkat Kepatuhan dan Penerimaan Pajak Wajib Pajak Badan Sebelum dan Sesudah Dilakukan Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Dua*. Universitas Indonesia.
- Aristanti, Widyaningsih. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan dengan Pendekatan Mind Map*. Cetakan Pertama. Bandung: CV Alfabeta
- Azhar, Sussanto. 2002. *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 2*. Bandung: Lingga Jaya.
- Fajarwati, Riska Noer., Kertahadi, dan Bondan Catur Kurniawan. 2014. *Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se Malang Raya)*. Jurnal Mahasiswa Perpajakan Universitas Brawijaya 2 (1): 1-10.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fransisca, Maria. 2012. *Perbandingan Likuiditas dan Return Saham-Saham LQ 45 Sebelum dan Sesudah Stock Split Periode 2000–2008*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2005. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Jampang. 2016. *5 Aplikasi yang Memudahkan Administrasi Perpajakan Anda*. <https://jampang.wordpress.com/tag/kelebihan-e-filing/> (diakses tanggal 8 Maret 2018)

- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak. *Cara Baru Bayar Pajak, Lebih Mudah, Lebih Cepat*. 2013. hlm. 3.
- Malhotra. 2007. *Marketing Research An Applied Orientation*, Pearson Education, inc. Fifth Edition. Nem Jerasey: USA.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Munif, Asyhabul. *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Filing di KPP Pratama Jepara (Periode Tahun 2008–2017)*. 2017. Skripsi: Universitas Islam Indonesia.
- Nirtan Dj. 2016. *Lebih enak mana, lapor SPT ke KPP atau Lapor SPT Online?*. <http://forumajak.org/lebih-enak-mana-lapor-spt-ke-kpp-atau-lapor-spt-online/>. (Diakses tanggal 8 Maret 2018)
- Nur, Iim Ibrahim. 2010. *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing Secara Online*. *Ultima Infosys*. ISSN 208 5-4579
- Nurmantu, Safri Drs., MSi. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 01/PJ/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik*. 2017. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*. 2017. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Keuangan No.39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 2018. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 2018. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Surat Pemberitahuan*. 2018. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia
- Putera, Andi Donnal. *Per November 2017, Penerimaan Pajak Mencapai 78 Persen*. Kamis, 30 November 2017.
<http://ekonomi.kompas.com/read/2017/11/30/153400426/per-november-2017-penerimaan-pajak-mencapai-78-persen> (diakses tanggal 18 Februari 2018)
- Rosdiana, Haula., Irianto, Edi Slamet. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

- Rustiyaningsih Sri, 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Widya Warta No. 2 Tahun XXXV/ Juli 2011, ISSN 0854-1981.
- Saksama, Hestu Yoga. 2017. *Ingat, 30 April Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan*. Siaran Pers. Jakarta: Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat.
<http://www.pajak.go.id/content/ingat-30-april-batas-waktu-penyampaian-spt-tahunan-wajib-pajak-badan> (diakses tanggal 18 Februari 2018)
- Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Simanjutak, H.T dan Mukhlis, Imam. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sungarimbun, Masri dan Effendy Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Tumuli, Apriliani .Kasandra., Sondakh, Jullie.J., dan Wokas, Heinca. RN. 2016. *Analisis Penerapan E-SPT dan E-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi 68 Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)*. Jurnal EMBA 4 (3) 102-112.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 2009. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 1983. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widiyanto. 2013. *Statistika Terapan*. Jakarta: PT Alex Mediaa Komputindo.
- Widjaja, Helen dan Arthur Jaya Siagian. 2017. *Analisis Penerapan E-System Perpajakan pada Wajib Pajak Pribadi terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Jurnal Ekonomi Volume XXII No. 03: Universitas Tarumanegara.
- Widyaningsih Aristanti. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: Alfabeta

Wijarno, Isnain. 2013. *Kelebihan SPT Pajak E-filing*.
<http://isnain-wijarno.com/2013/02/kelebihan-spt-pajak-e-filing/> (diakses tanggal
27 Februari 2018)



Lampiran 1
Kuisisioner Penelitian
Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi

Padang, April 2018

Perihal : Permohonan Pengisian Kuisisioner Penelitian

Kepada :
Yth. Bpk/Ibu/Sdr/iResponden
di tempat

Bapak /Ibu/Sdr/i Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk melaksanakan wisuda dan memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1), saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisa Olivia Putri

Status : Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas
Andalas

saat ini sedang melakukan penelitian yang berjudul ***“Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Filing System (Studi Kasus KPP Pratama Padang Satu)”*** sebagai bahan penelitian. Saya ingin mengetahui sejauh mana peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan *e-filing*.

Dalam rangka menyukseskan penelitian ini, dengan segala kerendahan hati saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab dengan leluasa, sesuai dengan kenyataan yang terjadi dan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan. Diharapkan sekali Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan informasi dengan jujur karena tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuisisioner ini. Kuisisioner ini juga tidak ada hubungannya dengan jumlah pajak terutang maupun penagihan pajak, sehingga tidak akan memberikan risiko kepada Bapak/Ibu/Saudara/i maupun usaha Bapak/Ibu/Saudara/i.

Di lain pihak, sesuai dengan kode etik penelitian, semua data dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian semata.

Demikian surat permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nisa Olivia Putri

A. Petunjuk Pengisian

Kepada responden, saya sebagai penulis mengharapkan :

1. Saudara/saudari menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya, dan perlu diketahui bahwa jawaban anda tidak berhubungan dengan benar atau salah.
2. Setelah melakukan pengisian, mohon anda menyerahkan kepada pemberi kuesioner.

B. Bagian I: Identitas Responden

Petunjuk Teknis : Pilihlah dengan memberi tanda checklist (\checkmark) pada pilihan yang menjadi jawaban anda.

1. Jenis kelamin: Wanita Pria
2. Usia : 41 - 50 tahun 31 – 40 tahun 21 - 30 tahun >50 tahun
3. Pendidikan terakhir : Pasca Sarjana Sarjana Diploma SLTA
4. Pekerjaan : Lainnya _____ Karyawan Swasta
Wiraswasta PNS
5. Apakah Responden telah menggunakan sistem *e-filing*?
 Ya Tidak
6. Berapa lama Responden telah menggunakan sistem *e-filing*?
 < 6 bulan 6 bulan – 1 tahun >1 tahun

C. Bagian II: Pertanyaan Kuesioner

Petunjuk Teknis : Pilihlah jawaban dengan memberi tanda checklist (\checkmark) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut saudara/saudari.

Keterangan :

- | | | |
|-----|-----------------------|----------|
| SS | (Sangat Setuju) | (skor 5) |
| S | (Setuju) | (skor 4) |
| CS | (Cukup Setuju) | (skor 3) |
| TS | (Tidak Setuju) | (skor 2) |
| STS | (Sangat Tidak Setuju) | (skor 1) |

SEBELUM MENGGUNAKAN E-FILING

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
----	------------	------------

		SS	S	CS	TS	STS
1.	Sebelum diterapkannya <i>e-filing</i> , saya merasa adanya peluang terjadinya kebocoran informasi pada pelaporan SPT manual dikarenakan banyak pihak terlibat mulai sejak dokumen berada pada WP hingga disimpan oleh DJP					
2	Sebelum diterapkannya <i>e-filing</i> , saya harus mengantri untuk menunggu giliran dilayani di KPP dan pelayanan tersebut hanya bisa di dapatkan pada jam kerja saja					
3	Sebelum diterapkannya <i>e-filing</i> , saya harus mengeluarkan biaya pengiriman SPT jika melalui laman pihak ketiga penyedia jasa aplikasi <i>Application Service Provider</i> (ASP)					
4	Sebelum diterapkannya <i>e-filing</i> , banyaknya pemborosan kertas dikarenakan saya harus menyerahkan seluruh berkas SPT baik induk maupun lampirannya dalam bentuk fisik atau <i>hard copy</i> .					
5	Saya merasakan kesulitan dalam proses <i>e-filing</i> dikarenakan akses koneksi internet yang belum optimal dan sinyal yang tidak merata					
6	Adanya perbedaan format data digital yang dimiliki oleh wajib pajak dengan DJP sehingga harus menyebabkan saya untuk menyesuaikan format tersebut agar sesuai dengan data yang diminta					
7	Saya merasakan kesulitan dalam menggunakan aplikasi internet karena telah terbiasa dengan pelaporan SPT secara manual.					
8	Dikarenakan banyaknya dokumen yang harus diserahkan dalam pelaporan SPT Manual, saya merasa adanya kemungkinan dokumen-dokumen tersebut bisa hilang baik fisik maupun datanya pada saat penyimpanan di gudang.					

SESUDAH MENGGUNAKAN *E-FILING*

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Dengan adanya <i>e-filing</i> , data saya lebih aman dari kebocoran informasi dan saya dapat mengakses riwayat pelaporan SPT pada sistem informasi DJP					
2	Dengan adanya <i>e-filing</i> , saya merasakan kemudahan dalam pengisian data karena dilengkapi dengan fungsi penghitungan otomatis.					
3	Dengan adanya <i>e-filing</i> , dalam proses kelengkapan dan pengisian data langsung diverifikasi oleh sistem sehingga data saya lebih akurat dan terhindar oleh kesalahan.					
4	Dengan adanya <i>e-filing</i> , dengan menggunakan akses internet data yang dilaporkan cepat terkirim ke server DJP, sehingga saya dapat menghemat waktu dan tenaga					
5	Dengan adanya <i>e-filing</i> , dalam pengiriman SPT saya dapat menghemat biaya karena tidak di pungut biaya apapun selain menggunakan kuota internet					
6	Dengan adanya <i>e-filing</i> , saya merasakan berbagai macam kemudahan karena penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.					
7	Dengan adanya <i>e-filing</i> , saya dapat mengefisienkan waktu untuk kegiatan yang lainnya karena saya tidak perlu lagi mendatangi KPP dan antri dalam pelaporan SPT					
8	Dengan adanya <i>e-filing</i> , saya dapat menghemat biaya dan penggunaan kertas dikarenakan tidak perlu mencetak lembar isian SPT dan dokumen yang diperlukan lainnya					
9	Dengan adanya <i>e-filing</i> , saya dapat mengetahui bahwa SPT yang saya laporkan telah diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan adanya konfirmasi berupa tanda terima ASP (NTPA) dan Nomor tanda terima elektronik (NTTE)					

Lampiran 2
Kuisisioner Penelitian

Kepada Petugas Pajak

Padang, April 2018

Perihal : Permohonan Pengisian Kuisisioner Penelitian

Kepada:

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/iResponden

di tempat

Bapak /Ibu/Sdr/i Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk melaksanakan wisuda dan memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1), saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisa Olivia Putri

Status : Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

saat ini sedang melakukan penelitian yang berjudul ***“Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Filing System (Studi Kasus KPP Pratama Padang Satu)”*** sebagai bahan penelitian. Saya ingin mengetahui sejauh mana peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan *e-filing*.

Dalam rangka menyukseskan penelitian ini, dengan segala kerendahan hati saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab dengan leluasa, sesuai dengan kenyataan yang terjadi dan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan. Diharapkan sekali Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan informasi dengan jujur karena tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuisisioner ini. Kuisisioner ini juga tidak ada hubungannya dengan jumlah pajak terutang maupun penagihan pajak, sehingga tidak akan memberikan risiko kepada Bapak/Ibu/Saudara/i maupun usaha Bapak/Ibu/Saudara/i.

Di lain pihak, sesuai dengan kode etik penelitian, semua data dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian semata.

Demikian surat permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Nisa Olivia Putri

KUESIONER PENELITIAN

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- bacalah petunjuk pengisian dengan cermat sebelum memberikan jawaban.
- isilah biodata pada instrumen ini yang terdapat pada poin II.
- Jawaban yang disampaikan kepada peneliti merupakan suatu perwujudan dari intensitas penerapan e-Filing, sehingga untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal diharapkan bapak?ibu dapat menjawab dengan benar dan jujur.

II. Identitas Responden

- Nama :
- Jenis kelamin : (a) Laki-laki (b) Perempuan
- Jabatan :
- Status : (a) Menikah (b) Belum Menikah (c) Janda/Duda
- Umur : tahun



Tanda Tangan

.....

Petunjuk Teknis :

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda checklist (\checkmark) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut saudara/saudari.

Keterangan :

- | | | |
|-----|-----------------------|----------|
| SS | (Sangat Setuju) | (skor 5) |
| S | (Setuju) | (skor 4) |
| CK | (Cukup Setuju), | (skor 3) |
| TS | (Tidak Setuju) | (skor 2) |
| STS | (Sangat Tidak Setuju) | (skor 1) |

SEBELUM ADANYA *E-FILING*

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Wajib pajak telah melaporkan SPT baik SPT masa atau tahunan secara tepat waktu					
2	Adanya keluhan oleh wajib pajak yang merasa pelaporan manual kurang efisien karena banyaknya dokumen yang harus dibawa pada saat pelaporan					
3	Sering terjadi kesalahan dalam pengisian SPT yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga potensi Kurang Bayar atau Lebih Bayar meningkat					
4	Berbagai dokumen terkait pelaporan harus dicetak sehingga menambah biaya kertas, biaya cetak dan biaya penyimpanan dokumen					
5	Banyaknya keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak dikarenakan kesulitan dalam pengisian SPT manual					
6	Menggunakan tanda tangan basah sehingga mengakibatkan setiap orang bisa mengisi SPT sehingga kemungkinan timbulnya SPT Palsu					
7	Banyak pihak yang dirugikan dalam penyalahgunaan SPT manual					
8	Terjadinya penurunan dalam ketepatan waktu pelaporan SPT oleh Wajib Pajak (sebelum adanya <i>e-filing</i>)					

SESUDAH ADANYA *E-FILING*

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Jumlah pelaporan SPT tepat waktu meningkat dengan adanya sistem <i>e-filing</i>					
2	Adanya peningkatan jumlah pendaftaran Wajib Pajak Pribadi / Badan dengan adanya sistem <i>e-filing</i>					
3	Kesalahan dalam pengisian SPT dapat ketahui dengan cepat sehingga meminimalisir kemungkinan terjadinya Kurang Bayar atau Lebih bayar					
4	Dengan adanya sistem <i>e-filing</i> , dokumen tidak harus dicetak sehingga dapat menghemat biaya cetak, biaya kertas dan biaya penyimpanan dokumen					
5	Adanya perhitungan otomatis sehingga kesalahan dalam perhitungan pajak dapat dihindari					
6	Dengan adanya sistem <i>e-filing</i> , dapat meminimalisir kemungkinan adanya SPT Fiktif dikarenakan menggunakan tanda tangan elektronik					
7	Banyak Wajib Pajak yang telah beralih dari pelaporan SPT manual ke pelaporan SPT <i>online</i>					
8	Wajib Pajak merasakan banyaknya kemudahan yang didapatkan dengan adanya sistem <i>e-filing</i>					
9	Terjadinya peningkatan ketepatan waktu pelaporan SPT Masa dan Tahunan setelah adanya sistem <i>e-filing</i>					

**Hasil Jawaban Responden
Sebelum Penerapan *E-filing System***

RESPONDEN	NOMOR PERTANYAAN								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	5	4	5	1	3	1	5	28
2	4	4	4	4	2	2	2	4	26
3	3	3	3	3	3	3	2	3	23
4	4	5	3	5	2	4	2	5	30
5	3	4	4	5	4	5	3	4	32
6	4	5	5	4	3	3	2	4	30
7	4	5	5	5	2	2	2	5	30
8	3	5	5	5	2	3	2	4	29
9	4	5	5	5	3	3	3	5	33
10	4	3	3	3	3	3	3	3	25
11	5	4	2	4	4	4	3	4	30
12	4	4	4	5	5	4	3	5	34
13	4	5	2	4	5	5	5	5	35
14	2	3	3	3	4	4	4	4	27
15	4	5	4	4	2	2	2	4	27
16	3	5	5	5	2	2	2	4	28
17	4	4	2	5	2	2	2	4	25
18	4	4	4	4	2	2	2	4	26
19	3	5	3	4	2	2	2	4	25
20	4	5	4	4	4	2	2	4	29
21	4	5	4	4	2	2	2	4	27
22	5	5	5	4	2	4	2	5	32
23	4	5	4	4	4	4	2	4	31
24	5	5	5	5	3	3	4	5	35
25	4	4	4	4	2	2	2	4	26
26	5	5	5	5	3	2	1	5	31
27	5	5	4	5	4	4	4	5	36
28	2	5	4	4	2	2	2	4	25
29	4	5	4	5	3	3	2	5	31
30	3	2	3	2	2	2	1	2	17
31	3	4	4	4	2	3	2	5	27
32	4	4	3	3	2	3	3	4	26
33	3	3	4	4	4	4	5	4	31
34	4	4	3	3	2	2	2	4	24
35	4	5	3	4	2	2	2	4	26
36	3	3	3	3	2	2	2	3	21
37	4	4	4	4	4	2	2	3	27
38	4	4	4	5	3	3	3	4	30
39	5	4	4	5	3	5	3	4	33
40	2	2	2	2	2	3	3	3	19
41	4	5	5	4	4	4	2	3	31
42	5	5	5	4	3	3	3	4	32
43	4	5	5	4	3	3	3	4	31
44	3	2	2	3	5	4	5	3	27
45	5	5	4	3	3	4	4	4	32
46	3	4	4	4	4	3	3	4	29
47	4	5	3	5	2	2	2	5	28
48	4	4	4	4	3	3	2	3	27
49	4	5	4	5	2	2	2	4	28
50	3	5	5	5	3	3	3	5	32
TOTAL	190	216	191	206	142	148	127	204	
RATA-RATA	3,8	4,32	3,82	4,12	2,84	2,96	2,54	4,08	

Lampiran 4

**Hasil Jawaban Responden
Sesudah Penerapan E-filing System**

RESPONDEN	NOMOR PERTANYAAN									TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	39
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
6	5	5	3	4	4	4	4	4	4	37
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	5	5	5	5	5	4	4	4	41
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
10	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
11	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
13	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
15	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
16	5	5	5	5	5	4	5	5	3	42
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
21	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42
22	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
32	4	4	4	4	4	5	4	4	3	36
33	3	4	4	5	5	4	4	4	3	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
35	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
36	5	4	5	4	5	5	4	4	5	41
37	3	5	4	5	4	4	4	4	4	37
38	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
40	4	4	4	4	4	5	4	5	3	37
41	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
42	5	5	5	4	4	5	5	4	4	41
43	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39
44	3	4	4	4	4	5	5	5	4	38
45	5	5	5	5	3	4	4	3	5	39
46	4	5	4	4	3	5	5	4	4	38
47	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
TOTAL	225	231	222	229	227	236	226	227	222	
RATA-RATA	4,5	4,62	4,44	4,58	4,54	4,72	4,52	4,54	4,44	

Lampiran 5

**Hasil jawaban Responden Petugas Pajak
Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-filing System***

Keterangan	Responden	Nomor Pertanyaan								Total	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		
Sebelum Penerapan <i>E-Filing System</i>	1	2	4	4	4	4	2	4	4	28	
	2	3	3	4	5	3	4	4	3	29	
	3	4	4	4	4	3	3	3	3	28	
	4	4	2	2	4	4	4	2	2	24	
	Total	13	13	14	17	14	13	13	12	109	
	Rata-Rata	11,9	11,9	12,9	15,6	12,9	11,9	11,9	11,0		
	Responden	Nomor Pertanyaan								Total	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P9
Sesudah Penerapan <i>E-Filing System</i>	1	4	4	4	5	4	4	4	4	37	
	2	3	3	3	5	5	3	5	4	35	
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	31
	Total	15	14	15	18	17	15	17	14	14	139
	Rata-Rata	10,8	10,1	10,8	12,9	12,2	10,8	12,2	10,1	10,1	



Data Responden

Responden	Jenis Kelamin		Usia (tahun)				Pendidikan Terakhir			
	Wanita	Pria	41-50	31-40	21-30	>50	Pasca Sarjana	Sarjana	Diploma	SLTA
1	√			√				√		
2		√		√				√		
3		√		√				√		
4	√			√				√		
5	√				√				√	
6	√				√			√		
7	√			√			√			
8	√				√			√		
9	√			√						√
10		√			√			√		
11	√		√							√
12	√				√			√		
13		√				√	√			
14	√					√		√		
15	√			√			√			
16	√			√						√
17	√			√			√			
18		√		√						√
19	√				√			√		
20	√			√					√	
21	√			√				√		
22		√			√			√		
23	√				√			√		
24		√			√					√
25	√				√			√		
26	√				√			√		
27	√				√				√	
28	√				√			√		
29	√			√					√	
30	√				√			√		
31		√		√				√		
32	√			√					√	
33		√		√				√		
34	√			√						√
35	√			√				√		
36		√			√				√	
37	√				√			√		
38	√			√					√	
39		√			√				√	
40	√			√						√
41		√			√				√	
42		√			√					√
43		√		√			√			
44		√		√				√		
45		√			√			√		
46	√				√				√	
47		√			√			√		
48		√		√				√		
49	√			√			√			
50	√				√				√	
TOTAL	31	19	1	24	23	2	6	25	11	8

Lanjutan Lampiran 6

Responden	Pekerjaan				E-FILING		Waktu Penggunaan		
	Karyawan Swasta	Wiraswasta	PN S	Lainnya	Ya	Tidak	< 6 Bln	6 - 1 Thn	>1 Thn
1	√				√				√
2	√				√			√	
3		√			√				√
4	√				√			√	
5	√				√		√		
6	√				√			√	
7				BUMN	√				√
8	√				√			√	
9		√			√				√
10		√			√		√		
11	√				√				√
12	√				√				√
13			√		√				√
14			√		√		√		
15			√		√				√
16	√				√				√
17	√				√				√
18	√				√				√
19	√				√				√
20	√				√		√		
21	√				√				√
22	√				√		√		
23	√				√				√
24	√				√				√
25	√				√				√
26	√				√		√		
27	√				√				√
28	√				√		√		
29	√				√				√
30	√				√				√
31	√				√				√
32			√		√				√
33	√				√				√
34	√				√			√	
35	√				√			√	
36	√				√		√		
37	√				√			√	
38	√				√				√
39		√			√			√	
40			√		√				√
41	√				√		√		
42	√				√		√		
43		√			√				√
44	√				√				√
45			√		√			√	
46	√				√		√		
47	√				√			√	
48	√				√				√
49	√				√				√
50			√		√			√	
TOTAL	37	5	7	0	50	0	11	11	28

Lampiran 7

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas Sebelum Penerapan *e-filing system*

Correlations

		SEBELUMEFILIN G
SEBELUMEFILING1	Pearson Correlation	,553**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SEBELUMEFILING2	Pearson Correlation	,606**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SEBELUMEFILING3	Pearson Correlation	,490**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SEBELUMEFILING4	Pearson Correlation	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SEBELUMEFILING5	Pearson Correlation	,507**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SEBELUMEFILING6	Pearson Correlation	,576**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SEBELUMEFILING7	Pearson Correlation	,439**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
SEBELUMEFILING8	Pearson Correlation	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SEBELUMEFILING	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Validitas Sesudah Penerapan *E-filing system*

		SESUDAHEFILIN G
SESUDAHEFILING1	Pearson Correlation	,612**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING2	Pearson Correlation	,659**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING3	Pearson Correlation	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING4	Pearson Correlation	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING5	Pearson Correlation	,652**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING6	Pearson Correlation	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING7	Pearson Correlation	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING8	Pearson Correlation	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING9	Pearson Correlation	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
SESUDAHEFILING	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

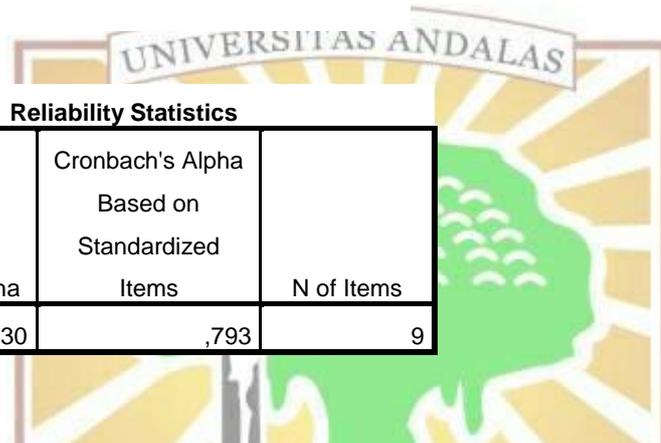
3. Hasil Uji Reliabilitas Sebelum Penerapan *E-filing system*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,730	,793	9

Inter-Item Correlation Matrix

	SEBELUMEFILIN G
SEBELUMEFILING1	,553
SEBELUMEFILING2	,606
SEBELUMEFILING3	,490
SEBELUMEFILING4	,666
SEBELUMEFILING5	,507
SEBELUMEFILING6	,576
SEBELUMEFILING7	,439
SEBELUMEFILING8	,679
SEBELUMEFILING	1,000



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SEBELUMEFILIN G1	53,16	54,953	,477	.	,710
SEBELUMEFILIN G2	52,64	53,460	,526	.	,701
SEBELUMEFILIN G3	53,14	54,898	,393	.	,714
SEBELUMEFILIN G4	52,84	53,198	,601	.	,697
SEBELUMEFILIN G5	54,12	54,312	,405	.	,712
SEBELUMEFILIN G6	54,00	53,633	,488	.	,704
SEBELUMEFILIN G7	54,42	55,473	,333	.	,720
SEBELUMEFILIN G8	52,88	53,944	,624	.	,700
SEBELUMEFILIN G	28,48	15,275	1,000	.	,681



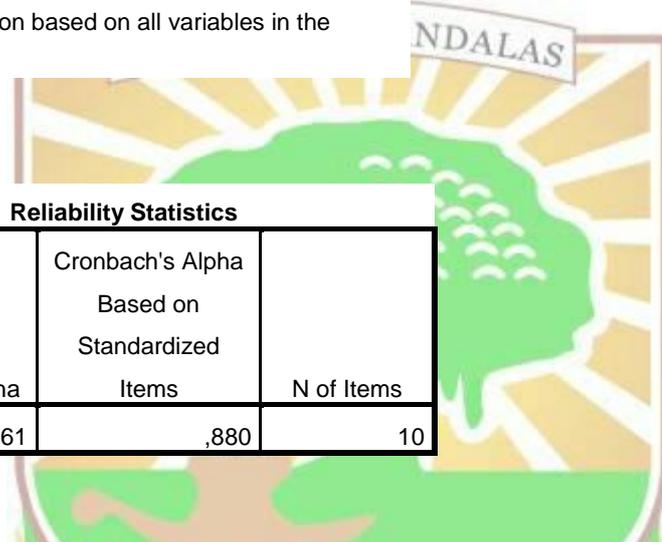
4. Hasil Uji Reliabilitas Sesudah Penerapan *E-filing system*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,761	,880	10

Inter-Item Correlation Matrix

	SESUDAHEFILIN G
SESUDAHEFILING1	,612
SESUDAHEFILING2	,659
SESUDAHEFILING3	,670
SESUDAHEFILING4	,658
SESUDAHEFILING5	,652
SESUDAHEFILING6	,677
SESUDAHEFILING7	,684
SESUDAHEFILING8	,649
SESUDAHEFILING9	,670
SESUDAHEFILING	1,000



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SESUDAHEFILIN G1	77,30	37,194	,547	.	,740
SESUDAHEFILIN G2	77,18	37,742	,613	.	,741
SESUDAHEFILIN G3	77,36	37,011	,617	.	,736
SESUDAHEFILIN G4	77,22	37,685	,611	.	,741
SESUDAHEFILIN G5	77,26	37,135	,596	.	,738
SESUDAHEFILIN G6	77,08	37,912	,637	.	,742
SESUDAHEFILIN G7	77,28	37,471	,639	.	,739
SESUDAHEFILIN G8	77,26	37,421	,596	.	,739
SESUDAHEFILIN G9	77,36	36,521	,609	.	,734
SESUDAHEFILIN G	40,90	10,418	1,000	.	,833



Lampiran 8
Hasil Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SEBELUMEFILIN	SESUDAHEFILIN
		G	G
N		50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	28,48	40,90
	Std. Deviation	3,908	3,228
Most Extreme Differences	Absolute	,091	,118
	Positive	,068	,107
	Negative	-,091	-,118
Test Statistic		,091	,118
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,079 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Lampiran 9
Hasil Uji Hipotesis
Paired T-test

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	SEBELUMEFILING	28,48	50	3,908	,553
	SESUDAHEFILING	40,90	50	3,228	,456

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	SEBELUMEFILING & SESUDAHEFILING	50	,234	,103

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 SEBELUMEFILING - SESUDAHEFILING	-12,420	4,450	,629	-13,685	-11,155	-19,737	49	,000

NPARTIAL TESTS

/K-S (NORMAL) =SEBELUM SESUDAH

/MISSING ANALYSIS.