
**PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA SALAH SATU KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA DI KOTA BANDUNG**

Nia Kurniawati¹, Vicky Achmad Zulfikar², Djadjun Djuhara³, R. Deni Purana⁴

STIE Pasundan, Bandung^{1,2,3,4}

E-mail: niakurniawati@stiepas.ac.id¹, vicky@stiepas.ac.id², djajun@stiepas.ac.id³, deni@stiepas.ac.id⁴

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the application of the E-Taxation System on the Compliance of Individual Taxpayers at one on KPP Bandung. The research method used is a descriptive analysis method, while the data collection technique is by distributing questionnaires to 40 respondents (Individual Taxpayers) at the Bandung Tax Service Office. The data analysis technique used is the person product-moment correlation coefficient analysis technique, simple linear regression analysis, and the coefficient of the determination analysis technique, with his assistance using the help of excel and software SPSS 26 for windows.

In the results of the regression research, there is a significant and positive effect between tax collection actions and individual taxpayer compliance. These results are calculations from the regression analysis obtained from $Y = 8.74 + 0.803 X$, which shows a constant value of 8,749; this shows that if the application of the E-Taxation System is zero, then the level of compliance with individual taxpayers is 8,749 while the predictive value is 0.803. shows that for each additional unit for the Implementation of the Tax E-System, the individual taxpayer compliance will increase by 0.803 and fall into the "Probably" category. That is, there is a robust relationship between the implementation of the Tax E-System with individual taxpayer compliance, with a determination coefficient of 66.3%. The application of the E-Taxation System affects individual taxpayer compliance by 66.3%, while the remaining 33.7% is the influence of other factors not examined in this study.

Keywords: E-Taxation System, individual taxpayer compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem E-Taxation terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada salah satu KPP Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 orang responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis koefisien korelasi

person product-moment, analisis regresi linier sederhana, dan teknik analisis koefisien determinasi, dengan bantuannya menggunakan bantuan excel dan software SPSS 26 for windows.

Dalam hasil penelitian regresi terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara tindakan pemungutan pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil tersebut merupakan perhitungan dari analisis regresi yang diperoleh dari $Y = 8,74 + 0,803 X$ yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,749; hal ini menunjukkan bahwa jika penerapan Sistem E-Taxation adalah nol, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah 8.749 sedangkan nilai prediktifnya adalah 0.803. menunjukkan bahwa untuk setiap penambahan satuan Penerapan E-System Perpajakan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat sebesar 0,803 dan masuk dalam kategori "Mungkin". Artinya, terdapat hubungan yang kuat antara penerapan E-System Pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan koefisien determinasi sebesar 66,3%. Penerapan Sistem E-Taxation mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 66,3%, sedangkan sisanya sebesar 33,7% merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Sistem E-Taxation, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan Negara yang utama berasal dari pajak, baik pajak pusat maupun pajak daerah. Dengan adanya penerimaan pajak oleh suatu negara, salah satunya negara Indonesia, maka negara tersebut dapat mendanai keperluan dan pembangunannya secara mandiri. Pemerintah terus berusaha untuk menaikkan target penerimaan pajak dari tahun ke tahun, hal ini dilakukan agar program – program pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dapat ditingkatkan. penerimaan pajak akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

Penerimaan pajak yang rendah akibat dampak dari Covid-19 adalah konsekuensi yang harus diterima pemerintah. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ditengah covid-19 menerapkan

kebijakan dalam upaya mencegah penyebaran wabah ini yaitu menghentikan kegiatan tatap muka dengan wajib pajak dan menggantikannya dengan komunikasi secara daring. (Listiyowati, Indarti, Wijayanti, & Setiawan, 2021) Hal ini tidak hanya dari pemerintah sendiri akan tetapi juga perlu peran serta dari masyarakat sebagai Wajib Pajak. Peran serta tersebut dapat dilakukan dalam bentuk kepatuhan dalam membayar kewajiban perpajakan. (Wantasen. Sondakh & Suwetja, 2021) Salah satu KPP di kota Bandung, yang mencakup seluruh penerimaan pajak, diperoleh capaian persentase realisasi penerimaan pajak selama empat tahun terakhir menunjukkan ada penurunan penerimaan pajak di tahun 2020 yaitu dengan capaian 96.20 % dan mengalami peningkatan penerimaan pajak Kembali di tahun 2021 yaitu dengan capaian 108.56%,realisasi penerimaan pajak dari tahun

2018 – 2020 belum mencapai target dan tercapai target di tahun 2021 dengan capaian 108.56%.

Berdasarkan data yang diperoleh juga dapat diindikasikan bahwa jumlah Wajib pajak yang melapor SPT lebih rendah dari jumlah Wajib Pajak Aktif. Kantor pajak pratama Bandung Cicadas hingga tahun 2021 mencatat terdaftar sebanyak 264.213 wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar. Meski demikian, hanya 69.514 orang WPOP yang melaporkan SPT, yang berarti bahwa tingkat kepatuhan WPOP di salah satu KPP di Kota Bandung masih rendah. Artinya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang tidak melaporkan SPT akan berdampak terhadap penerimaan negara. Penerimaan negara mengalami penurunan jika penerimaan pajak tidak sesuai dengan apa yang ditargetkan.

Reformasi administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan terpercaya diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang (Nasution, 2019) Sistem administrasi perpajakan modern sendiri merupakan sistem administrasi perpajakan yang terus mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik dari sisi internal maupun eksternal institusi perpajakan yang tujuan untuk memberikan

pelayanan pajak yang prima sekaligus meningkatkan penerimaan pajak, dengan menerapkan sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini, pelayanan pajak yang diberikan bisa lebih efisien sekaligus meringankan beban fiskus dalam melaksanakan tugasnya. (Mikhaleva & Vochozka, 2021; Schaffer & Turley, 2019) Dengan ini pula wajib pajak juga lebih mudah dan praktis dalam melakukan kewajibannya.

Sistem adalah kumpulan dari elemen – elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian – kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang – orang yang betul – betul ada dan terjadi (Solekhah & Supriono, 2018) E-system memungkinkan seluruh rangkaian pelaporan dan pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh dari salah satu KPP di Kota Bandung jumlah pengguna E-System terus mengalami kenaikan dari Tahun 2018 hingga Tahun 2020 dan mengalami penurunan pada Tahun 2021 (Sidharta & Wati, 2015)

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu seberapa besar pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada salah satu kantor pelayanan pajak pratama di kota bandung (Ersania & Merkusiwati 2018). Adapun

tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada salah satu kantor pelayanan pajak pratama di kota Bandung.

METODE

Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu. Keberhasilan suatu penelitian dapat dilihat dari metode atau teknik yang digunakan selama proses penelitian.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode pendekatan kuantitatif, karena menggunakan pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan menggunakan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistic. Penelitian ini digunakan untuk menguji variable x terhadap y yang diteliti. Dengan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variable yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Untuk menguji variabel penelitian maka pendekatan verifikatif dengan metode analisis regresi sederhana dilakukan oleh penulis.

HASIL dan PEMBAHASAN

Uji Kualitas data

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari variable X Yaitu Penerapan E-System Perpajakan sebanyak 15 item dan Variabel Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 15 item pertanyaan.

Mengenai uji validitas dari kedua variabel penelitian yaitu E-system Perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, semuanya valid. Sehingga semua pernyataan pada kuesioner dalam penelitian ini layak untuk diikutsertakan dalam penelitian.

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode alpha cronbach. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,7. Adapun hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus alpha cronbach diperoleh nilai reliabilitas variabel Penerapan E-System Perpajakan yaitu sebesar 0,9 lebih dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak yaitu tidak beda jauh, nilai tersebut lebih besar dari 0,7 hasil ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan pada kuesioner andal untuk mengukur variabelnya.

Dalam hasil penelitian regresi terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara

tindakan pemungutan pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil tersebut merupakan perhitungan dari analisis regresi yang diperoleh dari $Y = 8,74 + 0,803 X$ yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,749.

Hal ini menunjukkan bahwa jika penerapan Sistem E-Taxation adalah nol, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah 8.749 sedangkan nilai prediktifnya adalah 0.803. menunjukkan bahwa untuk setiap penambahan satuan Penerapan E-System Perpajakan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat sebesar 0,803 dan masuk dalam kategori "Mungkin". Artinya, terdapat hubungan yang kuat antara penerapan E-System Pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan koefisien determinasi sebesar 66,3%. Penerapan Sistem E-Taxation mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 66,3%, sedangkan sisanya sebesar 33,7% merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), 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. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan jika pajak merupakan

kontribusi yang harus dilaksanakan wajib pajak. Pasal 1 angka 2 UU KUP menjelaskan bahwa 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.

Menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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.

Menurut Keen & Slemrod (2017) Administrasi perpajakan adalah sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan penagihan pajak.

Reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan perpajakan berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi pajak dilakukan agar sistem perpajakan dapat lebih efektif dan efisien, sejalan dengan perkembangan globalisasi yang menuntut daya saing tinggi dengan negara lain. Tingkat keberhasilan sebuah program reformasi ekonomi itu sangat tergantung

pada dua hal, yaitu kebijakan pajak mendapat kepercayaan (credibility of policy) dan kredibilitas pembuat kebijakan (credibility of policy makers). (Sidharta, 2017)

Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti penggelapan pajak (tax evasion) dan penghindaran pajak (tax avoidance), yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara (Wang & Cullinan, 2020) Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi pelayanan pajak (tax service) dan penegakan pajakan (tax enforcement) (Lin, KZ, Mills, LF, Zhang & Li, 2018)

Saat ini pemerintah menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan online dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern. E-system digunakan untuk meningkatkan kualitas informasi pajak guna memberikan kemudahan kepada Wajib

Pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya (Said & Aslindah 2018)

Menurut Night & Bananuka (2020) dan Soneka & Phiri (2019) tentang E-System perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem perpajakan yang berkembang di Indonesia saat ini yaitu system self-assessment merupakan system pemungutan pajak memberi kepada wajib pajak untuk menghitung dan memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Menurut Sidharta (2017) banyaknya layanan e-System pada administrasi perpajakan di Indonesia, sebagai berikut:

1. e-Registration, merupakan sebuah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sebuah sistem yang terhubung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak.

2. e-Filing, yaitu suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan langsung melalui aplikasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

3. e-Billinge, merupakan sistem yang digunakan untuk melakukan pembayaran pajak secara online.

4. e-SPT, yakni aplikasi yang dibuat oleh Direktur Jenderal Pajak yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk memudahkan dalam menyampaikan SPT.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai penerapan E-System Perpajakan Pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Bandung termasuk kategori Cukup baik. Dari hasil survey dilapangan dengan indikator Lebih hemat dan lebih ramah lingkungan dan indikator E-registration dapat meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data pada indikator E-registration mudah dipelajari bagi pemula (pengguna yang belum pernah menggunakan e-registration. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Penerapan E-System perpajakan pada kantor pelayanan pajak pratama Bandung Cicadas telah berjalan dengan cukup baik.

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif didapatkan bahwa tanggapan responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas termasuk kategori Cukup baik pada indikator kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri “Wajib pajak harus mempunyai NPWP yang digunakan sebagai identitas wajib pajak”. Dan indikator kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali surat pemberitahuan pajak (SPT) dengan pernyataan “Wajib pajak

melaporkan sendiri SPT tahunan ke KPP”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Bandung Cicadas telah cukup optimal.

Pengaruh penerapan E-System Perpajakan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaiknya meningkatkan penyuluhan mengenai peraturan perpajakan dan sistem-sistem perpajakan yang baru, khususnya pada program e-system bisa melalui Social media yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Perlu untuk memenuhi kewajiban perpajakan sehingga dapat dilaksanakan secara tepat waktu tanpa perlu datang dan mengantri di Kantor Pelayanan Pajak. Juga sebaiknya penelitian selanjutnya menggunakan variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini yang dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(3), 1882-1908.

- Keen, M., & Slemrod, J. (2017). Optimal tax administration. *Journal of Public Economics*, 152, 133-142.
- Lin, KZ, Mills, LF, Zhang, F., & Li, Y. (2018). Apakah koneksi politik melemahkan efektivitas penegakan pajak?. *Riset Akuntansi Kontemporer*, 35(4), 1941-1972.
- Listiyowati, L., Indarti, I., Wijayanti, F., & Setiawan, F. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1), 41-59.
- Mikhaleva, O. L., & Vochozka, M. (2021). Application of information technologies in tax administration. *Current Achievements, Challenges and Digital Chances of Knowledge Based Economy*, 273-278.
- Nasution, A. P. (2019). Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (STUDI KASUS: KPP PRATAMA BINJAI). *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 7(2), 207-224.
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73-88.
- Said, S., & Aslindah, A. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 29-39.
- Schaffer, M. E., & Turley, G. (2019). Effective versus statutory taxation: measuring effective tax administration in transition economies. In *Institutional Change in Transition Economies* (pp. 145-175). Routledge.
- Sidharta, I., & Wati, M. (2015). Perancangan dan implementasi sistem informasi urunan desa (URDES) berdasarkan pada pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Computech & Bisnis*, 9(2), 95-107.
- Sidharta, I. (2017). Pengantar Perpajakan. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Sidharta, I. (2017). Pengujian Model "Slippery Slope" Dalam Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Kewirausahaan (e-Journal)*, 11(2).
- Solekhah, P., & Supriono, S. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74-90.
- Soneka, P. N., & Phiri, J. (2019). A Model for Improving E-Tax Systems Adoption in Rural Zambia Based on the TAM Model. *Open Journal of Business and Management*, 7(2), 908-918.
-

Wang, F., Xu, S., Sun, J., & Cullinan, CP (2020).

Penghindaran pajak perusahaan: Tinjauan literatur dan agenda penelitian. *Jurnal Survei Ekonomi*, 34(4), 793-811.

Wantasen, M. A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G.

(2021). Analisis Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Adanya Insentif Pajak Bagi Wajib Pajak yang Terdampak Covid-19 Selama Masa Pandemi Pada KPP Pratama Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(4), 387-397.