

PENGARUH PENGGUNAAN *E-FORM* TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Suwardi^a

^aPusdiklat Pajak, Jl. Sakti Raya No. 1, Kemanggisan, Jakarta Barat, Indonesia

Email : suwardi@kemenkeu.go.id

ABSTRAK

Taxes are a source of state revenue which is used for development and to finance other state expenditures. So far, taxpayer compliance has become a serious concern for the Directorate General of Taxes. In order to improve taxpayer compliance, the Directorate General of Taxes continues to innovate in services to taxpayers by building an electronic system for registration, payment and tax reporting. With this electronic system, the Directorate General of Taxes (DGT) provides various facilities ranging from taxpayer registration, tax payment, to tax reporting. This study aims to examine the effect of the ease of filling out e-form and using e-form on taxpayer compliance. The population in the study of individual taxpayers registered at KPP Pratama Pondok Aren. This study uses a quantitative approach with the method of Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS). The data were collected using a questionnaire instrument using purposive random sampling technique, namely individual taxpayers who meet the research criteria. The results showed that the variable use of e-form had a significant effect on taxpayer compliance, the variable of using e-form which was mediated by the ease of filling in the e-form, the usefulness of the e-form, and the DGT socialization variable had a significant effect on taxpayer compliance.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang dipergunakan untuk pembangunan dan membiayai belanja negara lainnya. Selama ini kepatuhan wajib pajak menjadi perhatian serius bagi Ditjen pajak. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak Ditjen Pajak senantiasa berinovasi dalam pelayanan kepada wajib pajak dengan membangun sistem elektronik untuk pendaftaran, pembayaran dan pelaporan pajak. Dengan sistem elektronik ini Ditjen Pajak memberikan berbagai kemudahan mulai dari pendaftaran wajib pajak, pembayaran pajak, hingga pelaporan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan pengisian *e-form* dan penggunaan *e-form* terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive random sampling*, yaitu wajib pajak orang pribadi yang memenuhi kriteria penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan *e-form* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel penggunaan *e-form* yang dimediasi, variabel kemudahan pengisian *e-form*, variabel kebermanfaatan *e-form*, serta variabel sosialisasi Ditjen pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *e-form*, kemudahan, kebermanfaatan, sosialisai, kepatuhan

1. PENDAHULUAN

Sesuai amanah pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, "... melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa,....". Untuk mewujudkan cita-cita tersebut dibutuhkan biaya yang sangat besar, dan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pemerintah mengalokasikan belanja yang dikelola oleh kementerian negara/lembaga terkait dalam rangka melaksanakan amanah UUD 1945 tersebut. Dengan anggaran yang dimiliki, kementerian negara/lembaga bersinergi untuk melaksanakan pembangunan baik pembangunan fisik maupun non fisik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Struktur APBN meliputi penerimaan dan belanja, pendapatan meliputi

penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah. Porsi penerimaan pajak berkontribusi lebih dari 70% dari total penerimaan dalam APBN. Begitu besarnya kontribusi pajak terhadap penerimaan negara, Ditjen Pajak senantiasa melakukan sosialisasi dalam rangka meningkatkan jumlah wajib pajak dan penerimaan pajak. Untuk mewujudkan wajib pajak yang patuh, Ditjen Pajak menerbitkan berbagai kebijakan dalam pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi. Kebijakan tersebut diharapkan mempunyai dampak positif pada masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak lainnya sebagai pembayar, pemotong, dan pemungut pajak.

Dalam pemungutan pajak dikenal tiga jenis sistem pemungutan pajak yaitu *official system*, *self assessment system*, dan *withholding system*. *Official system* memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk menetapkan jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak, sedangkan *self assessment system* merupakan sistem yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Sementara itu, *with holding system* memberi kewenangan pada pihak ketiga untuk melaksanakan penghitungan, pemungutan, dan pemotongan, dan menyetorkan pajak yang dipotong dan dipungutnya. Seiring pengeluaran negara yang semakin meningkat, target penerimaan pajak dari tahun ke tahun juga mengalami peningkatan.

Untuk mewujudkan target penerimaan tersebut Ditjen Pajak harus memiliki strategi yang efektif, mulai dari pelayanan yang lebih baik dan penegakan hukum yang adil. Dengan pelayanan yang semakin baik diharapkan kesadaran wajib pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakan juga diharapkan semakin meningkat, baik dari segi jumlah wajib pajak maupun kepatuhan dalam pembayaran dan dalam pelaporan pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak dan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, Ditjen Pajak telah melakukan berbagai kebijakan, antara lain pengembangan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak melalui koneksi internet.

Dari bermacam-macam kebijakan yang diterapkan Ditjen Pajak selama empat tahun terakhir menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak seperti dalam tabel 1, tingkat kepatuhan masih dibawah 65%. Ditjen Pajak harus bekerja keras dalam memberikan penyuluhan agar tingkat kepatuhan bisa semakin tinggi.

Tabel 1: Kepatuhan wajib pajak
Sumber : Lakin Ditjen Pajak tahun 2016 s.d. 2019

Tahun	2016	2017	2018	2019
Persentase	63,15%	62,96%	59,89%	62,08%

Dunia semakin maju, modernisasi perpajakan adalah suatu hal keniscayaan. Memanfaatkan teknologi informasi berbasis sistem elektronik merupakan hal yang sangat diinginkan para wajib pajak dalam rangka kemudahan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pelaporan dan pembayaran pajak. Sistem elektronik yang ada saat ini meliputi *e-reg* untuk pendaftaran NPWP secara *online*, *e-filing* untuk pelaporan SPT secara elektronik, *e-billing* untuk pembayaran pembayaran secara elektronik, *e-faktur* untuk faktur pajak secara elektronik, *e-buppot* untuk penerbitan bukti potong secara elektronik, *e-SKD* merupakan perekaman SKD WP Luar Negeri yang dilakukan secara *online*, dan *i-KSWP* adalah aplikasi informasi Konfirmasi Status Wajib Pajak yang bisa diakses melalui laman www.djponline.pajak.go.id.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya pelayanan yang baru kepada wajib pajak untuk memfasilitasi penyampaian surat pemberitahuan menggunakan sistem elektronik yaitu *e-filing*. Pada tanggal 24 Januari 2005, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Ditjen Pajak meluncurkan produk *e-filing*. *E-filing* merupakan sistem pelaporan pajak secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Fasilitas *e-filing* ini merupakan terobosan yang dilakukan Ditjen Pajak untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak dalam hal kemudahan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Tahun 2016 Ditjen Pajak menargetkan penyampaian SPT melalui *e-filing* sebanyak 7.000.000, sampai akhir Desember 2016 jumlah SPT yang dilaporkan mencapai 8.441.188, dan setiap tahun ditargetkan selalu meningkat seperti pada tabel 2. Peningkatan ini mencerminkan kesuksesan layanan *e-filing*, hal ini mengindikasikan adanya peningkatan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang disebabkan oleh kemudahan pelaporan SPT Tahunan dengan *e-filing* melalui sistem *online*.

Tabel 2: Laporan SPT menggunakan *e-filing*
Sumber : Lakin Ditjen Pajak tahun 2016 s.d. 2019

Tahun	2016	2017	2018
Jumlah	8.441.188	12.000.800	15.399.000

Melalui berbagai sistem elektronik yang dikembangkan Ditjen Pajak diharapkan mampu meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif dan efisien ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Ditjen Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas (Pujiani et.al. 2012). Penerapan teknologi informasi dalam perpajakan adalah bertujuan untuk menghemat waktu, mudah, dan akurat, serta aman. Dengan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan pelayanan terhadap Wajib Pajak semakin baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif (Pujiani et al. 2012).

Pada awal tahun 2017 Ditjen Pajak memperkenalkan sistem elektronik baru untuk pelaporan pajak yang di sebut *e-form*. Penerapan *e-form* ini untuk mengakomodir keluhan wajib pajak terkait sulitnya akses www.djponline.pajak.go.id pada saat sesi akhir batas waktu pelaporan SPT orang pribadi maupun badan usaha. *E-form* sangat membantu wajib pajak saat laman www.djponline.pajak.go.id sulit diakses. Ini salah satu terobosan yang luar biasa yang dilaksanakan Ditjen Pajak untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan obyek penelitian wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Pondok Aren. Alasan peneliti memilih obyek tersebut yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *e-form* terhadap kepatuhan pelaporan SPT bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren, sehingga diambil judul "Pengaruh Penggunaan *e-form* Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak".

Peluncuran *e-form* merupakan pelengkap dari *e-filing*, dan dinilai sebagai solusi yang paling tepat saat laman www.djponline.pajak.go.id sulit diakses wajib pajak. Namun, peluncuran *e-form* ini membutuhkan sosialisasi yang lebih intensif dari Ditjen Pajak, agar peluncuran *e-form* sukses seperti *e-filing*. Dengan sosialisasi dari Ditjen Pajak, *e-form* akan menjadi aplikasi yang *user friendly*, sehingga wajib pajak mudah

berinteraksi dengan *e-form*. Dengan dukungan kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan, *e-form* ini diharapkan benar-benar menjadi aplikasi yang bisa diandalkan oleh wajib pajak. Berdasarkan latar belakang dan justifikasi pentingnya penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, peneliti ingin menggali sejauh mana pengaruh penggunaan *e-form* terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan pajak bagi wajib pajak.

Bertolak dari pertanyaan pokok tersebut, tujuan penelitian ini dapat dikemukakan secara lebih rinci untuk mengetahui:

1. Apakah kebermanfaatan *e-form* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kemudahan penggunaan *e-form* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah penggunaan *e-form* berpengaruh terhadap kebermanfaatan *e-form*?
4. Apakah penggunaan *e-form* berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan *e-form*?
5. Apakah penggunaan *e-form* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah penggunaan *e-form* berpengaruh terhadap sosialisasi Ditjen Pajak?
7. Apakah sosialisasi Ditjen Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

Manfaat penelitian ini adalah untuk menghasilkan masukan bagi Ditjen Pajak, untuk melakukan sosialisasi *e-form* secara intensif agar wajib pajak mudah berinteraksi dengan *e-form*, dan memberikan masukan bagi Ditjen Pajak agar dalam mengembangkan sistem elektronik yang mudah digunakan, memberikan manfaat yang besar dan dapat diakses secara aman.

2. KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*

Model TPB digunakan karena mengkaji perilaku yang lebih spesifik, yaitu perilaku untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. TPB merupakan hasil pengembangan dari teori sebelumnya yang dicetuskan oleh Ajzen dan Fishbein yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)*. TRA menjelaskan bahwa suatu perilaku muncul karena seseorang mempunyai niat atau keinginan untuk melakukannya, termasuk dalam hal ini keinginan untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan. Teori TPB menjelaskan mengenai niat seorang wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, baik dalam membayar maupun melaporkan pajak mereka. Dengan adanya modernisasi di dalam sistem administrasi perpajakan, wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakan memiliki keyakinan dan harapan bahwa pajak yang mereka setorkan ke kantor kas negara dapat digunakan secara maksimal guna mencapai kemakmuran rakyat secara merata.

TPB ini relevan untuk menjelaskan perilaku patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Motivasi dari dalam diri wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya sosialisasi perpajakan untuk menambah pengetahuan wajib pajak. Sanksi pajak yang dikenakan juga dapat membuat wajib pajak enggan untuk melanggar peraturan perpajakan, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

TAM adalah salah satu model yang sering digunakan dalam penelitian teknologi informasi karena model ini sederhana dan mudah diterapkan. Sanjaya (2005) menyatakan TAM digunakan untuk melihat pemahaman individual yang secara terus

menerus menggunakan teknologi informasi dalam aktifitasnya. Penggunaan sistem informasi pada individu untuk melakukan aktivitas dan pemanfaatannya. Tujuan dari TAM adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri. Model ini menggambarkan bahwa pengguna sistem informasi akan dipengaruhi oleh variabel manfaat dan variabel kemudahan pemakaian, dimana keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang telah teruji secara empiris. Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang merupakan model khusus yang telah terbukti berhasil untuk memprediksi dan menjelaskan tentang perilaku seseorang dalam menggunakan suatu teknologi dengan beragam bidang. TAM adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan pengguna. Bial dikaitkan dengan penelitian ini, pengguna yang dimaksud adalah Wajib Pajak dan teknologi informasi yang dimaksud adalah penggunaan *e-form*. Teori ini membuat model perilaku seorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Dalam hal ini yaitu penggunaan *e-form*, perilaku penerimaan pengguna untuk menggunakan *e-form* ditentukan oleh minat yang dibentuk dari sikap.

2.2. Pajak dan Wajib Pajak

Menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 28 tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2011), pajak adalah 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. Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 28 tahun 2007 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.

2.3. E-form

E-form merupakan formulir SPT elektronik berbentuk file dengan ekstensi *.xfdl*. Untuk dapat menggunakan *e-form*, wajib pajak harus menginstall aplikasi yang telah disediakan oleh Ditjen Pajak yaitu *Forms Viewer*. Aplikasi *e-form* hampir sama dengan program *e-filing*, namun perbedaan utamanya adalah wajib pajak bisa mengisi *e-form* tersebut secara *offline*, setelah selesai bisa langsung di *upload* ke laman www.djponline.pajak.go.id. Pada awal peluncuran, *e-form* hanya menyediakan fasilitas bagi wajib pajak orang pribadi pengusaha dan wajib pajak orang pribadi karyawan dengan penghasilan diatas Rp 60 juta setahun.

E-form merupakan layanan pelaporan SPT terbaru dari Ditjen Pajak. Dengan adanya layanan ini, diharapkan dapat mengurangi beban *server* Ditjen Pajak *Online* yang biasanya pada batas akhir pelaporan SPT menjadi *down* karena begitu banyaknya wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya secara bersamaan. Jadi bisa dibayangkan jika Ditjen Pajak tidak menyediakan aplikasi *e-form* ini maka bisa dipastikan bahwa sistem pelaporan SPT pajak secara *online* sudah pasti terganggu.

Layanan *e-form* merupakan peningkatan dari layanan *e-filing* yang disediakan oleh Ditjen Pajak untuk menyampaikan SPT PPh orang pribadi secara *online*. Layanan ini diluncurkan dengan harapan pelaporan SPT Tahunan semakin efektif dan efisien

yang akan berdampak pada peningkatan pendapatan negara. Terlepas dari kelebihan dan kekurangan *e-form* dibanding dengan aplikasi pelaporan SPT yang lain seperti *e-SPT* atau *e-filing*, aplikasi ini tetap layak digunakan. Terutama jika wajib pajak tidak ingin menyampaikan SPT lewat dari batas waktu pelaporan SPT hanya karena laman www.djponline.pajak.go.id tidak bisa diakses. Diharapkan Ditjen Pajak selalu meningkatkan pelayanan *e-form* ini dan ditingkatkan penyuluhan atau pembinaan penggunaan *e-form* kepada masyarakat sehingga layanan *e-form* ini dapat digunakan oleh banyak orang.

2.4. Sosialisasi Ditjen Pajak

Pada saat diluncurkan *e-form*, wajib pajak banyak yang belum tahu aplikasi *e-form*, bahkan sampai dengan saat ini masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui adanya aplikasi *e-form*. Oleh karena itu Ditjen Pajak harus melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan *e-form* dengan segala kelebihan dan kemudahan penggunaannya. Sosialisasi *e-form* sangat diperlukan, karena dengan sosialisasi akan memberikan sebuah pengetahuan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang *e-form* dan bagaimana cara pengisiannya agar wajib pajak tidak melakukan kesalahan dalam pengisian *e-form*.

Kegiatan sosialisasi perpajakan *e-form* dapat dilakukan dengan sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak dengan cara misalnya membuka kelas pajak atau seminar. Sedangkan sosialisasi tidak langsung dilaksanakan melalui media elektronik maupun media cetak. Sosialisasi *e-form* dimaksudkan agar wajib pajak memahami benar apa itu *e-form* sebagai pilihan setelah *e-filing* saat laman www.djponline.pajak.go.id sulit diakses.

2.5. Kemudahan Penggunaan E-form

Definisi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto 2010). Kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Syahputra 2016). Berdasarkan hal tersebut kemudahan penggunaan dapat memberikan manfaat bagi pengguna, jika sistem tersebut mudah untuk digunakan maka pengguna akan lebih tertarik menggunakan sistem tersebut.

2.6. Kebermanfaatan E-form

Kebermanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto 2010). Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi bermanfaat maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang merasa kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya. Seharusnya setiap aplikasi harus memberikan manfaat yang besar bagi wajib pajak dan pekerjaan terkait dengan perpajakan semakin efektif dan efisien.

2.7. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2005), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Rahayu (2010) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali SPT, kepatuhan dalam

penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Masalah kepatuhan pajak berkaitan dengan kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak, sehingga ini menjadi perhatian bagi Ditjen Pajak dalam mengurangi ketidakpatuhan tersebut sehingga penerimaan pajak semakin meningkat dan tercapainya *tax ratio* yang tinggi. Kepatuhan pajak dapat didekati dari berbagai perspektif yaitu: kepatuhan pajak dapat dipandang sebagai masalah keuangan publik, penyelenggaraan hukum, struktur organisasi, tersedianya jumlah tenaga kerja atau budaya atau kombinasi dari semuanya (Andreoni et al. 2006).

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu faktor penting dalam sistem perpajakan modern. Namun tidaklah mudah untuk diwujudkan, karena masyarakat belum patuh memenuhi kewajiban dalam hal mendaftar menjadi Wajib Pajak, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material. Kedua adalah kepatuhan material, merupakan keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar SPT sesuai ketentuan dan menyampaikannya sebelum batas waktu berakhir.

2.8. Penyampaian SPT dan Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Pasal 3 Undang-undang nomor 28 tahun 2007, batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah:

1. untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak;
2. untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak;
3. untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Pasal 3 ayat 2 PMK-39/PMK.03/2018 Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
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 di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.9. Penelitian Terdahulu

Tandiontong et al. (2009), melakukan penelitian terkait pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian serupa dilakukan Setiana et al. (2010), tentang penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kepatuhan wajib pajak (survei terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara). Hasil penelitian menunjukkan wajib pajak memiliki tanggapan yang cukup baik terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan sistem informasi perpajakan dengan pendekatan fungsi menjadi sistem administrasi perpajakan terpadu. Sistem administrasi perpajakan terpadu dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-filing*, *e-payment*, *e-registration*, dan *e-counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif. Sistem ini juga ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Aryati (2016) melakukan penelitian terkait sistem administrasi perpajakan modern, peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi informasi, modernisasi struktur organisasi, modernisasi strategi organisasi, peningkatan sumber daya manusia, tata kelola yang baik dan sistem *whistleblowing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian sistem administrasi perpajakan modern, modernisasi strategi organisasi, tata kelola yang baik dan sistem *whistleblowing* memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Pujiani et al. (2012), yang menganalisis penggunaan sistem elektronik terhadap penerimaan pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa sistem elektronik di KPP Pratama Palembang Ilir Timur kurang efektif karena berdasarkan data ada sekitar 1755 PKP yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur tetapi hanya sekitar 420 PKP yang melapor dengan menggunakan sistem elektronik.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Sari et al. (2013) terkait analisis tingkat kepatuhan wajib pajak atas penyampaian SPT masa PPN dengan penerapan *electronic* (*e-SPT*) Di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Hasil penelitian menunjukkan penerapan sistem *electronic* meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang menyampaikan SPT. Dengan menggunakan *e-SPT* menunjukkan peningkatan 9.3% dibandingkan dengan sebelum penerapan *e-SPT*.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Azizah (2014), berjudul Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi (*e-system*) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-NPWP* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial variabel *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rahayu (2016), meneliti pengaruh penerapan aplikasi *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan Surat Pemberitahuan. Hasil penelitian bahwa *e-filing* masih ada kelemahan-kelemahan sehingga Kantor Pelayanan Pajak (KPP) perlu mengadakan sosialisasi lagi terhadap wajib pajak orang

pribadi dan memberikan pelatihan khusus di lingkungan Universitas Islam Kadiri, Kediri sehingga wajib pajak orang pribadi lebih mudah dalam mengoperasikan aplikasi *e-filing*. Melalui aplikasi *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan secara mudah, cepat, efektif dan efisien serta terjaga kerahasiaan data perpajakan.

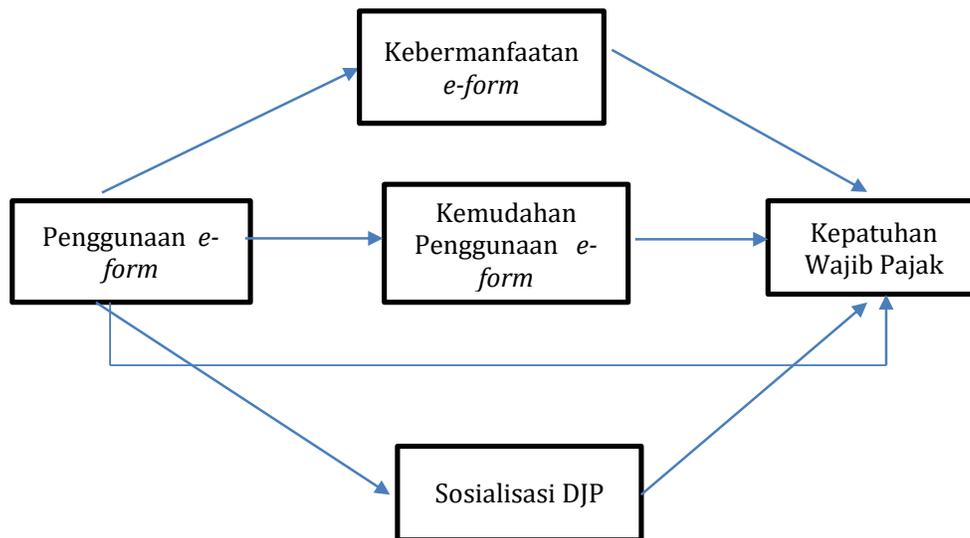
Prakoso dan Mildawati (2019), penerapan *e-form* variabel persepsi kegunaan sistem tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, penyebabnya adalah banyaknya sistem administrasi dalam perpajakannya serta tidak semua pengguna merasakan pengaruh dari sistem *e-form*, sedangkan sikap terhadap penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan jika pengguna memberikan sikap yang secara positif serta mudah untuk digunakan pada sistem *e-Form* maka akan terjadi hubungan yang baik antara pengguna dengan sistem *e-form*.

Dalam penelitian sebelumnya disebutkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan sistem elektronik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun dalam penelitian ini peneliti ingin menguji sistem elektronik baru yang diluncurkan Ditjen pajak tahun 2017 yaitu *e-form*. Apakah *e-form* juga mendapatkan animo yang besar seperti *e-filing* yang begitu fenomenal bagi wajib pajak. Karena sejak ada *e-filing* jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT semakin meningkat, artinya kepatuhan wajib pajak semakin baik. Dalam penelitian ini menguji penggunaan *e-form* yang dimediasi sosialisasi perpajakan, kemudahan penggunaan *e-form*, dan kebermanfaatan *e-form* terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun peneliti sadar masih ada kelemahan, peneliti membatasi variable penelitian, meskipun banyak variable lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2.10. Kerangka Berfikir

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa suatu perilaku muncul karena seseorang mempunyai niat atau keinginan untuk melakukannya, termasuk dalam hal ini keinginan untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan. Motivasi wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya sosialisasi perpajakan untuk menambah pengetahuan perpajakan. Sanksi pajak yang dikenakan juga dapat membuat wajib pajak enggan untuk melanggar peraturan perpajakan, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak.

Teori *Technology Acceptance Model* digunakan untuk melihat pemahaman individual yang secara terus menerus menggunakan teknologi informasi dalam aktifitasnya. Model ini menggambarkan bahwa pengguna sistem informasi akan dipengaruhi oleh variabel manfaat, variabel kemudahan penggunaan, serta kebermanfaatan aplikasi, dimana ketiganya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang telah teruji secara empiris.



Gambar 1: Kerangka Konseptual
Sumber : Data Diolah, 2020

2.10.1. Penggunaan E-Form

Penggunaan *e-form* diperuntukkan untuk WP OP yang menggunakan Formulir 1770 dalam pengisian SPT tahunannya, dengan cara mengisi Formulir SPT Tahunan 1770 tersebut secara *offline* kemudian apabila akan mengirimkan SPT tersebut, diupload ke laman www.djponline.pajak.go.id secara *online*.

2.10.2. Sosialisasi E-form

E-form merupakan aplikasi elektronik baru, Ditjen Pajak harus mensosialisasikan aplikasi *e-form* kepada wajib pajak melalui *workshop/seminar* atau melalui media informasi seperti media sosial, konsultasi melalui media sosial hingga siaran radio dan televisi. Salah satu indikator keberhasilan sosialisasi perpajakan adalah wajib pajak paham akan hak dan kewajiban perpajakannya.

2.10.3. Kemudahan Penggunaan

Indikator kemudahan penggunaan jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem dapat mempermudah atau terbebas dari kesulitan, kemudahan untuk mempelajari penggunaan *e-form*, kemudahan untuk menggunakan *e-form*, kejelasan dan kemudahan memahami saat berinteraksi dengan *e-form*, kemudahan beradaptasi dengan *e-form*, kemudahan untuk menjadi terampil dalam penggunaan *e-form*.

2.10.4. Kebermanfaatan

Wajib pajak akan menggunakan *e-form* jika mendapatkan manfaat yang besar dari *e-form*, pekerjaan menjadi lebih efisien, dan laporan pajak tidak mengalami kendala, serta pelaporan yang lebih cepat, mudah, dan aman.

2.10.5. Konsep Kepatuhan Wajib Pajak

Adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat melaksanakan haknya dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Indikator yang digunakan dalam konsep ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya. Poin pentingnya adalah membayar pajak sudah sesuai dengan kewajibannya, membayar pajak paling lama saat jatuh tempo pembayaran. Membayar pajak berarti ikut berpartisipasi dalam

pembangunan. Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak merupakan variabel terikat.

2.11. Pengembangan Hipotesis

2.11.1. Pengaruh Kebermanfaatan *E-Form* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Wajib pajak mau menggunakan suatu aplikasi kalau dirasakan bahwa aplikasi itu membawa manfaat besar bagi wajib pajak. Hal ini terjadi karena banyaknya aplikasi perpajakan yang disediakan oleh Ditjen Pajak, sehingga keputusan menggunakan atau tidak dilihat dari seberapa besar manfaat dari *e-form* tersebut. Penelitian Prakoso dan Mildawati (2019), persepsi kegunaan Sistem *e-form* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Dengan demikian, hipotesis pertama yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kebermanfaatan *e-form* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.11.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan *E-Form* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-form mudah untuk *download*, mengisi *e-form* hampir mirip mengisi formulir SPT, namun *e-form* memiliki beberapa otomasi, diantaranya dengan mengisi lampiran SPT, maka induk SPT akan terisi dengan sendirinya, dan perhitungan pajak dilakukan secara otomatis oleh aplikasi, sehingga terhindar dari kesalahan. Hasil penelitian Prakoso dan Mildawati (2019), persepsi kemudahan penggunaan sistem *e-form* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis kedua yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Kemudahan penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.11.3. Pengaruh Penggunaan *E-Form* Terhadap Kebermanfaatan *E-Form*.

Wajib pajak mau menggunakan suatu aplikasi apabila aplikasi *e-form* memberikan manfaat yang besar bagi wajib pajak, efisiensi tenaga, pikiran, dan waktu dan aplikasi benar benar efektif saat digunakan. Kebermanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto 2010). Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi bermanfaat maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang merasa kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3 : Penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap kebermanfaatan *e-form*

2.11.4. Pengaruh Penggunaan *E-Form* Terhadap Kemudahan Penggunaan *E-Form*.

E-form di rancang untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, dalam waktu dua tahun terakhir wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-form* jumlahnya sangat signifikan. Ini menunjukkan *e-form* mudah digunakan. Dengan demikian, hipotesis keempat yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4 : Penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-form*

2.11.5. Pengaruh Penggunaan *E-Form* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

e-form memiliki banyak kelebihan, salah satunya adalah fitur "*print*" dan "*Save*", ini memungkinkan wajib pajak memiliki database SPT. *E-form* membutuhkan data internet saat *download* dan *submit* saja, sehingga wajib pajak tidak terlalu bergantung dengan laman www.djponline.pajak.go.id. Hasil penelitian Prakoso dan Mildawati (2019) sikap terhadap penggunaan sistem *e-form* berpengaruh terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis kelima yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5 : Penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.11.6. Pengaruh Penggunaan E-Form Terhadap Sosialisasi Ditjen Pajak.

Bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai bagian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis keenam yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H6 : Penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap sosialisasi Ditjen pajak

2.11.7. Pengaruh Sosialisasi Ditjen Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

E-form merupakan inovasi baru dari Ditjen Pajak dalam hal pelaporan SPT tahunan. Untuk bisa dikenal dan digunakan wajib pajak harus dilakukan sosialisasi, sehingga Ditjen Pajak bisa mengurangi antrian laman www.djponline.pajak.go.id saat akhir-akhir batas waktu pelaporan, karena *e-form* bisa bekerja secara *offline* dan *online*. Penelitian Winerungan (2013), sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Manado dan KPP Bitung.

H7 : Sosialisasi Ditjen Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam bentuk penelitian survei. Data kuantitatif berbentuk angka yang sifatnya dapat dihitung dan diukur jumlahnya untuk diolah menggunakan metode statistik. Data diolah dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan program Smart PLS 3.2.2.

3.1.1 Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Pondok Aren. Alasan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apakah penerapan *e-form* meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren. Wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Pondok Aren rata-rata tinggal di perkotaan dan rata-rata berasal dari kalangan terdidik yang mudah beradaptasi dengan perubahan teknologi. Apalagi berkaitan dengan perpajakan, wajib pajak sangat mendambakan suatu perubahan teknologi yang membuat pekerjaan terkait pelaksanaan kewajiban perpajakan menjadi lebih mudah, efisien dan bermanfaat.

3.1.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak dengan menggunakan sistem *e-form* di KPP Pratama Pondok Aren. Jumlah populasi wajib pajak orang pribadi pengguna *e-form* pada KPP Pratama Pondok Aren sebanyak 3.403 orang.

Sampel penelitian ini adalah data kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-form* tahun pajak 2018 dan 2019 pada KPP Pratama Pondok Aren. Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin, berdasarkan perhitungan formula Slovin dengan margin error 10%, sehingga sampel yang diambil sebanyak 98 responden.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertemu secara langsung dengan Kepala KPP Pratama Pondok Aren beserta kepala seksinya yang terkait, kemudian peneliti meminta bantuan untuk mengirim *link* daftar kuesioner kepada responden melalui data email yang terdaftar di KPP Pondok Aren melalui *email blast*.

Menurut Sugiyono (2013), kuesioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, responden dapat memilih jawaban yang tersedia.

Dari setiap instrumen yang digunakan dalam variabel *independent* tersebut memiliki skala. Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert didesain untuk menelaah seberapa kuat subyek setuju atau tidak setuju pada skala 5 titik yaitu Sangat Tidak Setuju (STS)=1, Tidak Setuju (TS)=2, Ragu ragu (R) = 3, Setuju (S)=4, Sangat Setuju (SS)=5.

3.3. Metode Analisis Data

3.3.1. Uji Statistik Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan metode analisa dengan cara menggambarkan data yang terkumpul apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2013). Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-form*.

3.3.2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Suatu alat ukur yang memiliki validitas yang tinggi maka tingkat kesalahan yang dimiliki akan kecil, sehingga data yang diperoleh merupakan data yang memadai. Apabila tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Setelah pertanyaan tersebut dinyatakan valid maka bisa dilanjutkan dengan uji reabilitas (Sugiono 2013).

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner bisa dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sunyoto 2010). Jika hasil yang dilakukan secara berulang relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap handal. Suatu variabel bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6 (Sunyoto 2010). Untuk memudahkan perhitungan reliabilitas yaitu dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program *Smart PLS*.

3.3.3. Uji Asumsi Klasik (Uji multikolinearitas)

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas adalah tidak adanya hubungan-hubungan linear antar variabel independen dalam satu model regresi.

3.3.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis didasarkan pada *path coefficient* dan *total effect* dari variabel-variabel penelitian. Pengujian signifikansi pengaruh-pengaruh ini dilakukan dengan metode *bootstrapping*. Apabila nilai ini signifikan secara statistika, maka hipotesis penelitian diterima.

Pengujian efek mediasi dilakukan dengan pendekatan *bootstrap* dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Menguji efek utama (pengaruh independen terhadap dependen), harus signifikan.

2. Menguji pengaruh variabel independen ke variabel mediasi, harus signifikan.
3. Kalkulasi nilai *VarianceAccountedFor* (VAF). Nilai VAF dihitung dengan persamaan:

$$VAF = \frac{\text{pengaruh tidak langsung}}{\text{pengaruh total}} \times 100\%$$

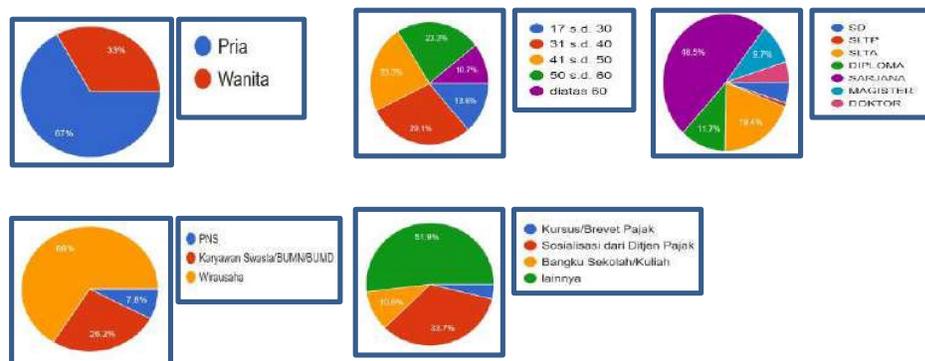
Kriteria penilaian efek mediasi didasarkan pada nilai VAF.

- a. Apabila nilai VAF > 80% maka variabel mediasi bersifat *full mediation*,
- b. Apabila $20\% \leq VAF \leq 80\%$ maka variabel mediasi bersifat *partial mediation*.
- c. Apabila VAF < 20% maka variabel mediasi bukan bersifat sebagai mediator.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Responden yang mengisi kuesioner karakteristiknya adalah seperti dalam grafik 1, mayoritas responden adalah pria, dengan tingkat pendidikan mayoritas sarjana, profesi wirausaha, dan unikmya responden mendapat pengetahuan perpajakan mayoritas dari sumber lainnya.



Grafik 1: Grafik Sampel Responden
Sumber : Rekapitulasi Kuesioner Google Form

4.2. Deskriptif Hasil Penelitian

Analisis deskriptif mengenai gambaran masing-masing dari variabel penelitian yaitu penggunaan *e-form*, kemudahan penggunaan *e-form*, sosialisasi Ditjen Pajak, serta kebermanfaatan *e-form* sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Variabel independen dikatakan mempunyai pengaruh positif jika *P Values* memiliki nilai dibawah 0,5 dan T Statistik diatas 1,980.

Berdasarkan tabel 3 hasil penelitian di atas dapat dijelaskan bahwa Variabel penggunaan *e-form* terhadap variable kepatuhan wajib pajak adalah *P Value* 0,022, *T Statistics* 2,302, Variabel kebermanfaatan *e-form* terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah *P Value* 0,030, *T Statistics* 2,180. Variabel kemudahan penggunaan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah *P Value* 0,015, *T Statistics* 2,443. Variable sosialisasi Ditjen Pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah *P Value* 0,000, *T Statistics* 3,831.

Tabel 3: Path Coeficient
Sumber : olah data Smart PLS

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviat...	T Statistics (O/S...	P Values
KEBERMANFAATAN -> KEPATUHAN	0.299	0.277	0.137	2.180	0.030
KEMUDAHAN -> KEPATUHAN	0.122	0.112	0.050	2.443	0.015
PENGGUNAAN -> KEBERMANFAATAN	0.849	0.853	0.031	27.209	0.000
PENGGUNAAN -> KEMUDAHAN	0.624	0.635	0.053	11.765	0.000
PENGGUNAAN -> KEPATUHAN	0.422	0.452	0.183	2.302	0.022
PENGGUNAAN -> SOSIALISASI	0.608	0.615	0.054	11.196	0.000
SOSIALISASI -> KEPATUHAN	0.210	0.207	0.055	3.831	0.000

4.2.1. Pengaruh Kebermanfaatan *e-form* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan nilai koefisien jalur dari kebermanfaatan *e-form* bernilai positif sebesar 0,299. Nilai T-Statistic 2,180 dan P Value 0,030, maka bisa diambil kesimpulan bahwa kebermanfaat *e-form* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan *e-form* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan nilai koefisien jalur dari kemudahan penggunaan *e-form* bernilai positif sebesar 0,122. Nilai T-Statistic 2,443 dan P Value 0,015. Maka bisa diambil kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.3. Pengaruh Penggunaan *e-form* Terhadap Kebermanfaatan *e-form*

Berdasarkan nilai koefisien jalur dari kemudahan penggunaan *e-form* bernilai positif sebesar 0,849. Nilai T-Statistic 27,209 dan P Value 0,000. Maka bisa diambil kesimpulan bahwa Penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap kebermanfaatan *e-form*.

4.2.4. Pengaruh Penggunaan *e-form* terhadap Kemudahan

Berdasarkan nilai koefisien jalur dari penggunaan *e-form* bernilai positif sebesar 0,624. Nilai T-Statistic 11,765 dan P Value 0,000, maka bisa diambil kesimpulan bahwa penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap kemudahan.

4.2.5. Pengaruh Penggunaan *E-form* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan nilai koefisien jalur dari penggunaan *e-form* bernilai positif sebesar 0,422. Nilai T-Statistic 2,302 dan P Value 0,022, maka bisa diambil kesimpulan bahwa penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap sosialisasi Ditjen Pajak.

4.2.6. Pengaruh Penggunaan *e-form* Terhadap Sosialisasi Ditjen Pajak

Berdasarkan nilai koefisien jalur dari penggunaan *e-form* bernilai positif sebesar 0,608. Nilai T-Statistic 11,196 dan P Value 0,000. Maka bisa diambil kesimpulan bahwa penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-form*.

4.2.7. Pengaruh Sosialisasi Ditjen Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan nilai koefisien jalur dari penggunaan *e-form* bernilai positif sebesar 0,210. Nilai T-Statistic 3,831 dan P Value 0,000, maka bisa diambil kesimpulan bahwa penggunaan *e-form* berpengaruh positif terhadap sosialisasi Ditjen Pajak.

4.3. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur seberapa jauh ketepatan sah atau tidaknya kuisisioner dalam melakukan fungsi ukurnya. Variabel dikatakan valid jika hasil hitung *Average variance extracted* lebih dari 0,6. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah apabila instrumen tersebut digunakan beberapa kali pada objek yang sama maka akan menghasilkan hasil yang sama. Hasil uji

reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 atau 60% maka pernyataan atau indikator dikatakan reliabel.

Berdasarkan tabel 4, nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel kebermanfaatan 0,939, variabel kemudahan 0,850, variabel penggunaan 0,905, variabel sosialisasi 0,816, dan variabel kepatuhan 0,907. Ini menunjukkan bahwa instrumen dalam variabel tersebut reliabel. Sedangkan *Average variance extracted* variabel kebermanfaatan 0,767, variabel kemudahan 0,621, variabel penggunaan 0,679, variabel sosialisasi 0,521, dan variabel kepatuhan 0,683. Ini menunjukkan bahwa instrumen dalam variabel tersebut memenuhi uji validitas.

Tabel 4: Uji Validitas dan Reliabilitas
Sumber : olah data Smart PLS

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
KEBERMANFAATAN	0.939	0.943	0.952	0.767
KEMUDAHAN	0.850	0.871	0.891	0.621
KEPATUHAN	0.907	0.909	0.928	0.683
PENGGUNAAN	0.905	0.908	0.927	0.679
SOSIALISASI	0.816	0.824	0.866	0.520

4.4. Hasil Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Suatu regresi dikatakan perlu untuk tidak memiliki hubungan sangat erat. Ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilakukan dengan menentukan *outer VIF Values* dan *Inner VIF Value*. Apabila nilai *outer VIF Values* dan *Inner VIF Value* <5 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 5: Uji multikolinearitas
Sumber : olah data Smart PLS

Outer VIF Values

Outer VIF Values	Inner VIF Values	VIF
KEBERMANFAATAN1		3.897
KEBERMANFAATAN2		2.646
KEBERMANFAATAN3		2.333
KEBERMANFAATAN4		3.660
KEBERMANFAATAN5		4.424
KEBERMANFAATAN6		3.469
KEMUDAHAN1		1.844
KEMUDAHAN2		1.911
KEMUDAHAN3		2.055
KEMUDAHAN4		2.420
KEMUDAHAN5		1.890
KEPATUHAN1		2.898
KEPATUHAN2		3.041
KEPATUHAN3		3.169
KEPATUHAN4		2.479
KEPATUHAN5		3.444
KEPATUHAN6		3.071
PENGGUNAAN1		2.477
PENGGUNAAN2		2.219
PENGGUNAAN3		2.557
PENGGUNAAN4		1.963
PENGGUNAAN5		3.012
PENGGUNAAN6		3.123
SOSIALISASI1		1.372
SOSIALISASI2		1.665
SOSIALISASI3		2.124
SOSIALISASI4		1.485
SOSIALISASI5		2.345
SOSIALISASI6		2.044

Inner

Outer VIF Values		Inner VIF Values			
	KEBERMANFAATAN	KEMUDAHAN	KEPATUHAN	PENGGUNAAN	SOSIALISASI
KEBERMANFAATAN					3.850
KEMUDAHAN					1.990
KEPATUHAN					
PENGGUNAAN	1.000	1.000			3.874
SOSIALISASI					1.938

Dari tabel 5 dapat ditarik kesimpulan bahwa *VIF Values dan Inner VIF Value* < 5 , maka dapat diartikan seluruh variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Sehingga dari hasil tabel tersebut variabel dapat digunakan karena terbebas dari multikolinearitas.

4.5. Pembahasan

4.5.1. Pengaruh Kebermanfaatan *e-form* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, ditemukan bahwa Kebermanfaatan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t menunjukkan hasil yang signifikan pada Kebermanfaatan *e-form* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar T Statistik 2,180 $> 1,980$ dan P Value 0,030 $< 0,5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan kebermanfaatan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima. Aplikasi baru yang memberikan banyak kebermanfaatan bagi wajib pajak pasti akan diminati oleh wajib pajak, dan wajib pajak akan memberikan apresiasi yang besar kepada Ditjen Pajak dan wajib pajak akan selalu menunggu aplikasi aplikasi baru lainnya yang memberikan manfaat besar bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan target kepatuhan wajib pajak akan semakin baik dan meningkat.

4.5.2. Pengaruh Kemudahan penggunaan *e-form* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, ditemukan bahwa kemudahan penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak. Hasil uji t menunjukkan hasil yang signifikan pada Kemudahan penggunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar T Statistik 2,443 $> 1,980$ dan P Value 0,015 $< 0,5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 yang menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima. Sehingga ini sejalan penelitian yang dilakukan dengan Prakoso dan Mildawati (2019) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.5.3. Pengaruh Penggunaan *e-form* terhadap Kebermanfaatan.

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, ditemukan bahwa penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan *e-form*. Hasil uji t menunjukkan hasil yang signifikan pada Kemudahan penggunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar T Statistik 27,209 $> 1,980$ dan P Value 0,000 $< 0,5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 yang menyatakan penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan *e-form* diterima.

4.5.4. Pengaruh Penggunaan *e-form* terhadap Kemudahan.

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, ditemukan bahwa penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan *e-form*. Hasil uji t menunjukkan hasil yang signifikan pada Kemudahan penggunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar T Statistik 11,765 > 1,980 dan P Value 0,000 < 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 yang menyatakan penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan *e-form* diterima.

4.5.5. Pengaruh Penggunaan *e-form* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, ditemukan bahwa penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t menunjukkan hasil yang signifikan pada penggunaan *e-form* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar T Statistik 2,302 > 1,980 dan P Value 0,022 < 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 yang menyatakan penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima. *E-form* sebagai salah satu aplikasi modern mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, ini sejalan dengan penelitian Tandiontong et al. (2009), Setiana et al. (2010), dan Aryati (2016), bahwa sistem administrasi modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan Prakoso dan Mildawati (2019) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sistem *e-form* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.5.6. Pengaruh Penggunaan *e-form* terhadap Sosialisasi Ditjen Pajak

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, ditemukan bahwa penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap sosialisasi Ditjen Pajak. Hasil uji t menunjukkan hasil yang signifikan pada penggunaan *e-form* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar T Statistik 11,196 > 1,980 dan P Value 0,000 < 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H6 yang menyatakan penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap sosialisasi Ditjen Pajak diterima.

4.5.7. Pengaruh Sosialisasi Ditjen Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, ditemukan bahwa Sosialisasi *e-form* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t menunjukkan hasil yang signifikan pada Sosialisasi *e-form* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar T Statistik 3,831 > 1,980 dan P Value 0,000 < 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H7 yang menyatakan Sosialisasi *Ditjen Pajak* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Sosialisasi yang intensif akan sangat membantu wajib pajak dalam memahami aplikasi perpajakan yang baru. Penelitian Rahayu (2016), bahwa *e-filing* masih ada kelemahan sehingga Kantor Pelayanan Pajak perlu mengadakan sosialisasi lagi terhadap wajib pajak orang pribadi dan memberikan pelatihan khusus sehingga wajib pajak orang pribadi lebih mudah dalam mengoperasikan aplikasi *e-filing*. Hasil penelitian ini tidak sejalan penelitian yang dilakukan dengan Winerungan (2013) menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan tabel 3, sebagai masukan kepada Ditjen pajak bahwa kepatuhan pajak bisa ditingkatkan apabila Ditjen Pajak melakukan hal-hal dengan urutan sebagai berikut: pertama Ditjen pajak harus melaksanakan sosialisasi kepada wajib pajak baik melalui penyuluhan secara langsung atau memanfaatkan media yang ada atau teknologi yang makin berkembang saat ini; kedua Ditjen Pajak dalam mengembangkan sistem elektronik harus mudah digunakan, sehingga wajib pajak mudah berinteraksi dengan aplikasi tersebut; dan yang ketiga adalah agar kepatuhan semakin meningkat Ditjen Pajak penggunaan *e-form* tetap bisa digunakan dengan

memperbaiki *e-form* yang harus secara otomatis mengisi jumlah penghasilan baik penghasilan yang dikenakan PPh tidak final maupun PPh final berdasarkan bukti potong yang dibuat oleh pemotong pajak. sehingga wajib pajak hanya mengisi tambahan penghasilan lainnya yang tidak ada bukti potong pajaknya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dapat dikemukakan beberapa poin simpulan sebagai berikut: pertama, variabel kebermanfaatan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; kedua, variabel kemudahan penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak; ketiga, penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kebermantaatan *e-form*; keempat, penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan *e-form*; kelima, variabel penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; keenam, penggunaan *e-form* berpengaruh signifikan terhadap sosialisasi Ditjen Pajak; ketujuh, variabel sosialisasi *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sosialisasi adalah hal pertama yang harus dilaksanakan oleh Ditjen Pajak dalam rangka mengenalkan *e-form* kepada wajib pajak, agar wajib pajak menggunakan *e-form* dalam melaporkan SPT tahunannya, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Wajib pajak juga mendambakan aplikasi yang mudah digunakan, aplikasi yang memberikan manfaat yang besar terkait efisiensi waktu, tenaga, dan pikiran.

6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Berdasarkan hasil penelitian, agar *e-form* dapat meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak maka Ditjen Pajak melakukan langkah-langkah sebagai berikut: yang pertama Ditjen Pajak harus melaksanakan sosialisasi kepada wajib pajak baik melalui penyuluhan secara langsung atau tidak langsung; kedua Ditjen Pajak dalam mengembangkan sistem elektronik harus mudah digunakan, sehingga wajib pajak mudah berinteraksi dengan aplikasi tersebut; dan yang ketiga adalah agar kepatuhan semakin meningkat *e-form* harus menjadi aplikasi yang benar-benar diandalkan dan memberikan kebermanfaatan yang besar oleh wajib pajak. Penjumlahan penghasilan baik penghasilan yang dikenakan PPh tidak final maupun PPh final berdasarkan bukti potong yang dibuat oleh pemotong pajak, sehingga wajib pajak hanya mengisi tambahan penghasilan lainnya yang tidak ada bukti potong pajaknya.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya. Keterbatasan dalam penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut: 1) teknik pengumpulan data hanya menggunakan kuesioner, sehingga data yang terkumpul hanya terbatas pendapat responden dan kemungkinan jawaban tidak sebenarnya. Hal tersebut terjadi karena peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden dan jawaban kuesioner dari responden dapat menyebabkan terjadinya bias karena perbedaan persepsi antara peneliti dan responden; 2) hasil dari penelitian ini hanya berdasarkan pada pendapat dari wajib pajak itu sendiri tanpa membandingkan dengan data hasil pemeriksaan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh fiskus; 3) variabel bebas yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini hanya empat variabel, yaitu penggunaan *e-form*, kemudahan penggunaan, sosialisasi Ditjen Pajak, dan kebermanfaatan *e-form*, sedangkan masih banyak variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penghargaan

Terima Kasih kami ucapkan kepada Bapak Antonius selaku Kepala KPP dan Bapak Rusdi selaku kepala seksi beserta tim dari KPP Pratama Pondok Aren atas bantuan dan dukungan datanya, atas bantuan beliau dalam membagikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi pengguna *e-form* yang terdaftar pada KPP pondok aren, sehingga penelitian ini bisa selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreoni, James, Erard and Feinstein, 2006, Tax Compliance. *Journal of Economic Literature*. Volume 36. Issue 2.
- Titik Aryati, 2016, Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, Vol 4 No 3.
- Nur Azizah, 2014, Pengaruh penerapan teknologi informasi (e-system) terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Malang. *Undergraduate thesis Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2019, *Elektronik Form (e-Form)*. Diakses dari www.djponline.go.id.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2019, *Laporan Kinerja Ditjen Pajak*, <https://www.pajak.go.id/id/kinerja-page>.
- Fishbein, M., & Ajzen, I., 1975), *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison-Wesley
- Jogiyanto, 2010, *Sistem Informasi Keperilakuan*. CV Andi. Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2011, *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. CV Andi. Yogyakarta.
- Safri Nurmantu, 2005, *Pengantar Perpajakan*, Kelompok Yayasan Obor, Jakarta.
- Bagus Dwi Prakoso, Titik Mildawati, 2019, Pengaruh E-Form Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Surabaya Sukomanunggal, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Melli Pujiani, dan Rizal Effendi, 2012, Analisis Efektivitas Penggunaan e-system terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. *Jurnal Akuntansi*.
- Puji Rahayu, 2016, Pengaruh Penerapan Aplikasi *Electronic Filling (e-filling)* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan, *Universitas Islam Kadiri*.
- Nurul Afia Sari, Agus Bandang, dan Yohanis Rura, 2013, Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT Masa PPN dengan Penerapan Electronic(e-SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. <https://core.ac.uk/download/pdf/25490372.pdf>
- Sanjaya, 2005, *Pembelajaran dalam Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi*, Kencana Media Group, Jakarta.
- Sinta Setiana, Tan Kwang En, Lidya Agustina, 2010, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara), *Jurnal Akuntansi Universitas Kristen Maranatha*, Volume 2 No 2.
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, 2010, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta, Alfabeta.

Syahputra, A.R., 2016, Penggunaan Technology Acceptance Model Terhadap Intensitas Pebisnis Dalam Menggunakan E-Commerce. *Skripsi*. Universitas Lampung. Lampung.

Mathius Tandiontong, Tan Ming Kuang, Joni, 2009, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya, *Jurnal Akuntansi Universitas Kristen Maranatha*.

Oktaviane Lidya Winerungan, 2013, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung, *Jurnal EMBA, Universitas Sam Ratulangi Manado, Manado*.

LAMPIRAN

Grafik 2 : Model Variabel
Sumber : olah data Smart PLS

