

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM E-BILLING,
KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Jakarta Pratama Pulogadung)**

¹Margareta Windi Pratama Sari, ²Sulistiyowati

Program Studi Strata 1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Jakarta, Indonesia

Email: windimargaretha88@gmail.com; Sulistiyowati@stei.ac.id

Abstract – *The aim of this study is to find out the effect of e-Billing system, awareness of taxpayer, taxation knowledge, and service of tax office employees to personal taxpayers compliance at KPP Pratama Jakarta Pulogadung. The study is using multiple linear regression analysis method. This study is collecting primary data by disseminating questioner. The population of this study is personal taxpayers that registered at KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Determination of sample proportion is using slovin's formula by distributing 100 questioner sample. The collected data are tabulated and processed with SPSS 24. In this study was done, data quality testing, classical assumption test, hypothesis testing and assessment through multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2) and partial test were conducted. The results of this study is proving that partially (1) implementation e-Billing system significantly positive the effecting personal taxpayers compliance, (2) awareness of taxpayers significantly positive the effecting personal taxpayers compliance, (3) taxation knowledge significantly positive the effecting personal taxpayers compliance, and (4) tax office employees service are not significantly effecting personal taxpayers compliance at KPP Pratama Jakarta Pulogadung.*

Keywords: *e-Billing System, Awareness of Taxpayer, Taxation Knowledge, Services of Tax Office Employess, Personal Taxpayeyers Compliance*

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Implementasi Sistem e-Billing, Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Data penelitian ini diperoleh dari data primer melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan menyebar 100 sampel kuesioner. Data yang diperoleh ditabulasi dan dihitung dengan menggunakan SPSS 24. Dalam penelitian ini dilakukan uji kualitas data, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis dan penelian melalui analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2), dan uji parsial (uji T). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial (1) Implementasi Sistem e-Billing berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi, (2) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi, (3) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi, dan (4) Pelayanan Pegawai Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

Kata Kunci: Sistem e-Billing, Kesadaran Wajib pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1. PENDAHULUAN

Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi perekonomian Indonesia karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Pajak merupakan iuran wajib negara berdasarkan undang-undang.

Pajak merupakan pungutan Pemerintah kepada rakyat yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang. Kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara karena sumber penerimaan terbesar berasal dari sektor pajak. Tingkat pajak dapat berpengaruh berpengaruh terhadap penerimaan negara.

Usaha meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh Pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berbagai upaya dilakukan agar penerimaan pajak maksimal antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak dengan mencari wajib pajak baru.

Kesadaran waib pajak yang masih sulit untuk diwujudkan, sampai saat ini kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh terhadap pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga.

Sering kali wajib pajak tidak patuh dalam melakukan pelaporan pajak dan kurang memiliki kesadaran untuk membayar pajak, hal ini terjadi dikarenakan wajib pajak mengalami kesulitan dalam pelaporan dan pembayaran.

Pengaruh Implementasi Sistem e-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dengan demikian diperlukan adanya perbaikan sistem informasi perpajakan, perubahan sistem perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Semakin berkembangnya teknologi dan informasi yang saat ini telah merambah ke berbagai sektor. Maka melihat kondisi yang seperti ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memanfaatkan situasi perkembangan teknologi dan informasi dengan membuat suatu terobosan baru dengan sebuah pengembangan yaitu sistem pelaporan pajak *e-Billing*. *e-Billing* adalah sistem online perpajakan yang digunakan oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak secara online dengan menggunakan kode billing.

Sehingga dengan adanya penyempurnaan sistem dan peningkatan pelayanan bagi wajib pajak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dalam melaksanakan pelaporan pajaknya daripada saat metode pelaporan manual.

Sistem perpajakan yang seperti ini diharapkan dapat memberi kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat semakin meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu perekonomian di Indonesia.

Menurut Ariesta (2017) modernisasi sistem perpajakan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan online dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*, dan *e-Faktur*. Berbagai macam fasilitas yang dibuat Dirjen Pajak tersebut sangat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai warga negara. Melalui fasilitas *e-Billing* dan *e-Filing* wajib pajak dapat lebih mudah dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dan membayar pajak menggunakan kode billing. Dengan adanya kemudahan sistem perpajakan tersebut akan menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat khususnya wajib pajak. Dan diharapkan persepsi yang baik ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Seringkali wajib pajak banyak yang tidak menghitung sendiri pajak terhutangnya bahkan ada juga wajib pajak yang membayarkan pajak terhutangnya tidak sesuai dengan perhitungan meskipun dalam hal pelaporan sudah cukup baik dan menyetorkan sebelum tanggal jatuh tempo. Kepatuhan akan pelaporan pajak bukan karena adanya kesadaran wajib pajak tetapi karena adanya sanksi atau denda jika wajib pajak terlambat melakukan pelaporan. Kepatuhan wajib pajak sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan ini diharapkan dapat meningkatkan ketaatan masyarakat dalam melakukan pelaporan pajak. Cara baru pembayaran pajak yang disebut *e-Billing* ini resmi diterapkan pada 1 Januari 2016 oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan demikian, seluruh sistem pembayaran pajak online dapat dilakukan melalui ATM ataupun dari bank yang langsung dapat dibayarkan oleh wajib pajak tersebut. Sistem perpajakan online atau yang disebut dengan *e-Billing* diberlakukan kepada setiap wajib pajak baik orang pribadi maupun wajib pajak badan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu mengupayakan pelayanan pajak semaksimal mungkin agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak.

Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sangat bergantung pada pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan. Pengetahuan wajib pajak masih kurang karena banyak wajib pajak yang belum sadar dan peduli pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan menjadi rendah (Lestari, 2017).

Ada beberapa indikator yang dapat mengukur pengetahuan perpajakan dari wajib pajak yaitu mengetahui fungsi pajak, mengetahui cara pendaftaran sebagai wajib pajak, mengetahui peraturan pajak, mengetahui tarif pajak yang berlaku, metode pembayaran pajak, tata cara pembayaran pajak, fungsi nomor pokok wajib pajak (NPWP), dasar penagihan pajak, wajib pajak diperbolehkan mengangsur kewajibannya, dan melakukan pembukuan atau pencatatan wajib pajak.

Menurut Widiastuti dan Laksito (2014) pada dasarnya faktor yang menghambat pembayar pajak adalah masalah kesadaran masyarakat, dimana masyarakat perlu diberi pengarahan bahwa pajak merupakan hak dan kewajiban setiap warga negara untuk ikut serta dalam pembangunan. Kesadaran dalam membayar pajak muncul dari motivasi untuk membayar pajak, maka kepatuhan membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara sektor pajak semakin meningkat. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari beberapa faktor yaitu kepatuhan dalam mendaftarkan diri, melaporkan surat pemberitahuan (SPT), mengisi surat pemberitahuan (SPT), menghitung kewajiban pajaknya, membayar pajak, dan membayar tunggakan pajak.

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak diantaranya, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, ketidaksesuaian dalam pembayaran pajak dapat mengakibatkan kerugian negara, pajak merupakan hal yang dapat dipaksakan, kesadaran bahwa pembayaran pajak bentuk pengabdian terhadap negara, mempunyai peran vital dalam memakmurkan negara, dan memahami fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara dan sarana umum.

Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin wajib pajak secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya di bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya dalam melakukan pelaporan pajak.

Menurut Faried (2014), tarif pajak yang tinggi dan perubahan peraturan perundang-undangan pajak berpengaruh terhadap penghindaran wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan mempengaruhi proses minimalisasi penggelapan pajak (*tax evasion*) yang dilakukan oleh wajib pajak.

UU No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas UU No. 06 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) secara tegas menyatakan, bahwa perubahan bertujuan untuk lebih memberikan rasa keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi kemajuan di bidang teknologi informasi dan perubahan ketentuan material di bidang perpajakan (Pohan, 2015, 524).

Pelayanan pegawai pajak yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut oleh (Arum, 2012).

Selain itu standarisasi dalam memilih aparat pajak perlu ditetapkan agar mencakup ketanggapan, penjelasan yang mudah dipahami, perhatian dalam setiap keberatan terkait pajak yang dikenakan, memiliki program simulasi dan arahan terkait masalah pajak, dan memiliki kualitas melayani yang tinggi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Diantaranya Kundalini (2016) menggunakan variabel independen kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak. Hasilnya kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara Arum (2012) meneliti tentang variabel independen kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Hasilnya kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2017) yang menggunakan variabel independen pengetahuan perpajakan dan pemahaman peraturan pemerintah No. 46 Tahun 2013. Hasilnya pengetahuan perpajakan dan pemahaman peraturan pemerintah No. 46 Tahun 2013 secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pajak

Definisi pajak menurut S.I. Djajadiningrat bahwa “Pajak merupakan iuran wajib rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa pajak bersifat dapat memaksa dan dipungut langsung oleh pemerintah yang telah diatur dalam undang-undang.”

Adapun menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 berbunyi “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.”

Berdasarkan kedua definisi diatas, maka dapat disimpulkan secara lebih singkat bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dibayarkan kepada Negara atas dasar Undang-undang yang berlaku untuk memelihara kesejahteraan seluruh masyarakat.

2.2 Wajib Pajak

Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 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 perundang-undangan perpajakan.”

2.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Adanya modernisasi sistem perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki tujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Indikasi efektivitas sistem perpajakan online yang dapat dirasakan oleh wajib pajak, antara lain *e-Registration, e-Billing, e-Filling dan e-Faktur*. Dirjen Pajak berharap dengan adanya berbagai macam fasilitas seperti ini dapat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawab sebagai warga Negara yang baik karena dengan adanya modernisasi sistem ini wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pelaporan SPT dan melakukan pembayaran pajak menggunakan kode billing. Upaya ini dilakukan supaya wajib pajak memiliki persepsi yang baik dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2013:110).

2.4 Sanksi Pajak

Muhammad Imam Zuhdi dan Dedi Suryadi (2019) menyatakan bahwa “Jenis sanksi pajak di Indonesia adalah sanksi administrasi dan sanksi pidana, yaitu :”

1. Sanksi Administrasi adalah sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap Negara dalam bentuk denda, bunga dan kenaikan.

Menurut UU KUP No. 16 Tahun 2009 (Muhammad Imam Zuhdi dan Dedi Suryadi, 2019) adalah sebagai berikut :

- a. Denda

Adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya, denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentase dari jumlah tertentu atau suatu angka perkalian tertentu.

- b. Bunga

Adalah sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah yang dihitung berdasarkan presentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

- c. Kenaikan

Adalah sanksi yang dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang. Sanksi kenaikan dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang bayar.

2. Sanksi Pidana adalah sanksi pajak yang diberikan berupa hukuman pidana berupa denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara.
Menurut UU KUP No. 16 Tahun 2009 (Muhammad Imam Zuhdi dan Dedi Suryadi, 2019) adalah sebagai berikut :
 - a. Denda Pidana
Adalah sanksi berupa denda pidana dikenakan kepada wajib pajak dan diancamkan juga kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
 - b. Pidana Kurungan
Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga.
 - c. Pidana Penjara
Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancam terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

Menurut Syarifudin (2016), “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

2.5 Fungsi Pajak

Fungsi Pajak menurut Suharyadi D (2019) menerapkan bahwa pajak memiliki fungsi :

1. Fungsi Anggaran
Untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat di peroleh dari penerimaan pajak.
2. Fungsi Mengatur
Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi ini, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.
3. Fungsi Stabilitas
Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
4. Fungsi Redistribusi Pendapatan
Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system* dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak.

2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:138) dalam Ayu dan Sari (2017), Kepatuhan adalah sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi :

1. Wajib pajak paham atau berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Kepatuhan dalam mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Kepatuhan dalam menghitung jumlah pajak terutang dengan benar.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan tepat pada waktunya.

Wajib pajak dimasukan dalam kategori wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Pasal 2 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria :

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 audit 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.

2.7 Implementasi Sistem e-Billing

Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel penerapan *e-Billing* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *e-Billing* mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,011. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena tingkat signifikansi. (Nurhidayah, 2015; Ni Luh Gede dan Wahyuni, 2017).

H1 : Implementasi sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

2.8 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. (Anam *et al.*, 2018).

Dengan memiliki rasa kesadaran bahwa pajak adalah salah satu bentuk partisipasi penunjang pembangunan Negara, maka wajib pajak tidak akan merasa terbebani dan dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Sering kali yang menjadi kendala dalam pengumpulan pajak adalah kesadaran dari masyarakatnya sendiri. Menurut Dirjen Pajak bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat tentang pelaporan dan pembayaran pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Widayati dan Nurlis (2014) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.9 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan menurut Lestari (2017) yaitu, wajib pajak harus meliputi Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia dan Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak semakin patuh adalah meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakannya.

Menurut penelitian Adiasa (2013) pemahaman peraturan perpajakan juga cara tau mekanisme wajib pajak memahami ketentuan dan peraturan perpajakan serta mengaplikasikannya seperti menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak. Apabila setiap wajib pajak paham dan mengerti hal tersebut tentunya akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

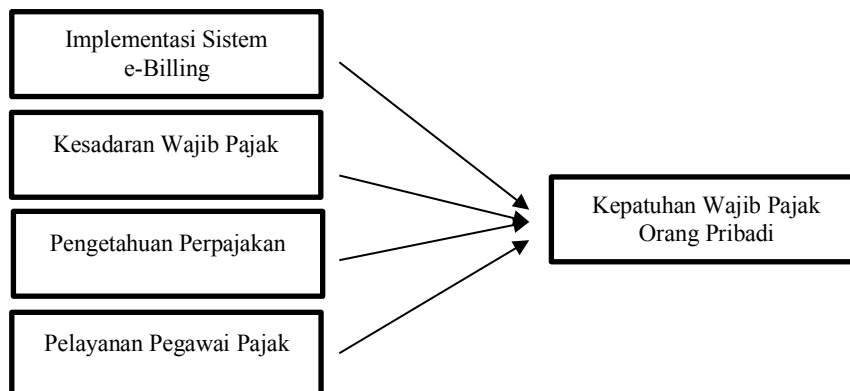
H3: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.10 Pelayanan Pegawai Pajak

Dewi *et al.*, (2019) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan baik itu dari fiskus pajak, fasilitas yang tersedia, serta kenyamanan ruang tunggu dapat mempengaruhi keinginan dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang semakin baik tentu akan mendorong wajib pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakannya. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).

H4: Pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan telaah pustaka yang sudah dilakukan untuk mengetahui pengaruh sistem *e-billing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

3. METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung yang beralamat di Jl. Pramuka Kav. 31 RT 011 RW 005 Utan Kayu Utara Kec. Matraman, Jakarta Timur 13120 pada bulan Agustus 2020.

3.2 Sumber Data

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui metode survei dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi. Untuk mendapatkan suatu data primer maka peneliti menggunakan kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala likert.

Menurut Maryuliana *et al.*, (2016) bahwa skala likert ini mempunyai 4 atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasi hingga membentuk skor atau nilai. Pilihan jawaban yang bisa dipilih oleh responden dalam penelitian ini adalah:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 3 = Setuju

Skor 4 = Sangat Setuju

Sebelum data di analisis maka terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Penggunaan tersebut masing-masing untuk mengetahui akurasi dan konsistensi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016) mendefinisikan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.” Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

Menurut Sugiyono (2016) mendefinisikan “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang menggambarkan keadaan sebenarnya.” Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah cara

Pengaruh Implementasi Sistem e-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

pengambilan sampel dengan menetapkan ciri yang sesuai dengan tujuan. Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

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

Berdasarkan data dari KPP Pratama Jakarta Pulogadung hingga akhir tahun 2019, tercatat sebanyak 161.456 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah 100 responden.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel independen atau bebas adalah variabel yang digunakan untuk menjelaskan perubahan nilai variabel yang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen atau bebas terdiri dari Pengaruh Implementasi Sistem *e-Billing* (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Pengetahuan Perpajakan (X3) dan Pelayanan Pegawai Pajak (X4).
2. Variabel dependen atau terikat adalah variabel yang memberi respon pada variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau terikat terdiri dari Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dengan variabel yang mempengaruhi metode sistem *e-Billing*. Jadi dipilih pengukuran regresi berganda yang dirumuskan sebagai berikut (Budiyanto *et al.*, 2019) :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + E$$

Keterangan :

Y	:	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
α	:	Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$:	Koefisien Regresi
X ₁	:	Variabel Independen Pertama Pengaruh Sistem <i>e-Billing</i>
X ₂	:	Variabel Independen Kedua Kesadaran Wajib Pajak
X ₃	:	Variabel Independen Ketiga Pengetahuan Perpajakan
X ₄	:	Variabel Independen Keempat Pelayanan Pegawai Pajak
E	:	Error

3.6 Uji Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r table dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika $r \text{ table} < r \text{ hitung}$ maka valid. (Priyatno 2014). Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir soal dinyatakan tidak valid, maka dilanjutkan dengan uji reabilitas. Validitas instrumen dapat diukur menggunakan rumus sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{xy} : Koefisien korelasi antara X dan Y

N : Jumlah Sampel

$\sum XY$: Jumlah hasil kali X dan Y

$\sum X$: Jumlah nilai X

$\sum Y$: Jumlah nilai Y

$\sum X^2$: Jumlah nilai X^2

$\sum Y^2$: Jumlah nilai Y^2

Uji reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai $\alpha > 0,60$ maka *reliable* (Priyatno 2014).

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan terhadap model regresi yang digunakan dalam penelitian digunakan untuk menguji apakah model tersebut baik atau tidak. Dalam penelitian ini ada 3 uji asumsi klasik yang digunakan yaitu, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas (Saebani and Muliawati, 2016) :

1. Uji Normalitas

Digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas dan terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2011). Cara untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal adalah dengan melakukan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji ini dilakukan dengan memasukkan nilai residual dalam pengujian *non parametric* dengan ketentuan:

- a. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka data terdistribusi normal.
- b. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan fenomena adanya korelasi yang sempurna antar variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya. Uji multikolinieritas merupakan syarat untuk menggunakan analisis regresi berganda. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan *tolerance* dan VIF. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel terikat pada setiap variabel bebas. Bila terjadi gejala heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak lagi valid. Apabila terdapat variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% terhadap residual absolut maka terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Uji Hipotesis

Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) dan uji t (parsial).

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat, dengan nilai koefisien antara nol dan satu. Dengan rumus sebagai berikut:

Pengaruh Implementasi Sistem e-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

$$R^4 = R_{Y(1,4)}^4$$

Keterangan:

R^4 : Koefisien determinasi antara pengaruh sistem *e-Billing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan pegawai pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

$R_{Y(1,4)}$: Koefisien korelasi antara pengaruh sistem *e-Billing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan pegawai pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Uji t (parsial) adalah untuk menunjukkan apakah variabel independen secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} , yaitu dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika signifikansi $> 0,05$ ($t_{hitung} < t_{tabel}$) maka H_0 ditolak.
2. Jika signifikansi $< 0,05$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka H_0 diterima.

Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 (5%), berarti suatu kesimpulan memiliki peluang kesalahan sebesar 5% dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% t_{hitung} dapat dicari menggunakan SPSS atau dengan rumus berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Besarnya t_{tabel} dapat diperoleh dari tabel distribusi. Tabel distribusi t dicari pada alpha (α) 2,5% karena menggunakan uji 2 sisi dengan df (*degree of freedom*) = $(n - k)$, dimana n adalah banyaknya sampel dan k adalah jumlah variabel bebas dan terikat (Sugiyono, 2016).

4. Hasil

4.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara keempat variabel independen terhadap variabel dependennya. Berdasarkan tabel analisis regresi berganda maka di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,818	1,323		,618	,538
	SistemE Billing	,306	,069	,349	4,429	,000
	KesadaranWajibPajak	,221	,082	,216	2,693	,008
	PengetahuanPerpajakan	,327	,082	,362	3,988	,000
	PelayananPegawaiPajak	,013	,056	,018	,235	,815

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakOrangPribadi

Sumber: Data primer telah diolah menggunakan SPSS 24

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien konstanta sebesar 0,818 artinya jika variabel Implementasi Sistem *e-Billing* (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Pengetahuan Perpajakan (X3), Pelayanan Pegawai Pajak (X4) bernilai 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) nilainya adalah 0,818.
2. Koefisien regresi variabel Implementasi Sistem *e-Billing* (X1) sebesar 0,306 artinya Implementasi Sistem *e-Billing* mengalami kenaikan 30,6%, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 30,6% dengan asumsi variabel independen tetap.
3. Koefisien regresi variabel Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (X2) sebesar 0,221 artinya Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami kenaikan 22,1%, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 22,1% dengan asumsi variabel independen tetap.
4. Koefisien regresi variabel Pengetahuan Perpajakan (X3) sebesar 0,327 artinya Pengetahuan Perpajakan mengalami kenaikan 32,7%, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 32,7% dengan asumsi variabel independen tetap.
5. Koefisien regresi variabel Pelayanan Pegawai Pajak (X4) sebesar 0,013 artinya Pelayanan Pegawai Pajak mengalami kenaikan 13%, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 13% dengan asumsi variabel independen tetap.

4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) menunjukkan seberapa besar presentase variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan dalam variabel independen. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*, diperoleh angka berikut ini :

Tabel 4.2: Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,718 ^a	,516	,496	1,143
a. Predictors: (Constant), PelayananPegawaiPajak, KesadaranWajibPajak, SistemE. Biling, PengetahuanPerpajakan				

Sumber: Data primer telah diolah menggunakan SPSS 24

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,496 atau 49,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel implementasi sistem *e-billing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 49,6%. Sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

4.3 Uji t (Parsial)

Uji ini berguna untuk mengetahui sebesar berapa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien korelasi yang telah di uji dengan menggunakan tariff signifikansi 5% (0,05). Hasil uji t disajikan sebagai berikut :

Pengaruh Implementasi Sistem e-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 4.3: Hasil Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,818	1,323		,618	,538		
	SistemE_Biling	,306	,069	,349	4,429	,000	,822	1,216
	KesadaranWajibPajak	,221	,082	,216	2,693	,008	,791	1,264
	PengetahuanPerpajakan	,327	,082	,362	3,988	,000	,618	1,618
	PelayananPegawaiPajak	,013	,056	,018	,235	,815	,829	1,206

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakOrangPribadi

Sumber: Data primer telah diolah menggunakan SPSS 24

Pada tingkat signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan df (jumlah sampel - variabel) = 100-4-1 = 95. Maka diperoleh $t_{tabel} = 1,98525$. Berdasarkan tabel 4.3 diatas maka dapat disimpulkan :

1. Variabel Implementasi Sistem e-Billing (X1) memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 dengan t_{hitung} sebesar 4,429 > 1,98525. Artinya, secara parsial Implementasi Sistem e-Billing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Sehingga diketahui hipotesisnya adalah Ha1 diterima dan Ho1 ditolak.
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,008 yang artinya lebih kecil dari 0,05 dengan t_{hitung} sebesar 2,693 > 1,98525. Artinya, secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sehingga diketahui hipotesisnya adalah Ha2 diterima dan Ho2 ditolak.
3. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X3) memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 dengan t_{hitung} sebesar 3,988 > 1,98525. Artinya, secara parsial Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Sehingga diketahui hipotesisnya adalah Ha3 diterima dan Ho3 ditolak.
4. Variabel Pelayanan Pegawai Pajak (X4) memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,815 yang artinya lebih besar dari 0,05 dengan t_{hitung} sebesar 0,235 < 1,98525. Artinya, secara parsial Pelayanan Pegawai Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Sehingga diketahui hipotesisnya adalah Ho4 diterima dan Ha4 ditolak.

5. SIMPULAN, IMPLIKASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Sistem *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Pelayanan Pegawai Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

5.2 Implikasi

1. Hasil uji hipotesis ini berarti bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pulogadung menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem *e-Billing* maka kepatuhan wajib pajak juga akan baik. Sistem *e-Billing* memiliki fitur yang dapat membantu dan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak melalui situs online sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Dewi (2019) menunjukkan bahwa *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sistem *e-Billing* lebih efektif dan efisien. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Arbani Rusdi, P.Y.J (2019) yang menyatakan bahwa *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil uji hipotesis ini berarti bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pulogadung sudah memiliki kesadaran akan pentingnya perpajakan. Wajib pajak merasa sadar akan pentingnya membayar pajak karena merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara dan jika pembayaran pajak yang tidak sesuai akan mengakibatkan kerugian yang akan ditanggung oleh Negara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Arifin (2015) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Bahwa keyakinan setiap individu serta kesadaran akan pajak adalah hal yang penting. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Aditya dan Rita (2016) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi.
3. Hasil uji hipotesis ini berarti bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pulogadung sudah memiliki pengetahuan yang mumpuni mengenai perpajakan. Dengan semakin paham dan mengerti wajib pajak dalam pentingnya membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan dan membayar juga tinggi. Artinya semakin baiknya pemahamannya tentang peraturan perpajakan yang berlaku maka hal tersebut dapat membuat wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Marsaulina dan Putra (2018) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil uji hipotesis ini berarti bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pulogadung merasa kurang puas dengan pelayanan pegawai pajak sehingga hasil penelitian akan pelayanan pegawai pajak ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem modernisasi yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak membuat interaksi antara pegawai pajak dengan wajib pajak menjadi berkurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Dewi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anam (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini telah dilakukan dan diusahakan secara maksimal sesuai dengan prosedur ilmiah yang ada. Akan tetapi pasti masih ada keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini hanya terdiri atas 4 (empat) variabel, yaitu Implementasi Sistem e-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak. Disisi lain masih ada banyak faktor yang bisa saja mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

6. DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, R. (2018) Analisis Akuntansi Pendapatan Perpajakan Dalam Rangka Penerapan Akuntansi Berbasis Akrual. *International Public Sector Accounting Standar*, 18(2), pp 111-118. Available at: journal.unimal.ac.id/emabis.
- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3), 345–352.
- Aditya Nugroho, Rita Andini, K. R. (2016) ‘Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi)’
- Amnesty, T.A.X., Fiskus,P. and Perpajakan, R. (2019). Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi di KPP Pratama Surakarta).
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono (2018) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di KPP Pratama Salatiga). (2018). *Journal Of Accounting*, 4(4).
- Arbani Rusdi, P. Y. J. (2019) ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan’, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- Ardini, F. T. (2018). Analisis Pengaruh Kesadaran, Pemahaman Peraturan, Dan Persepsi Atas Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Profita Vol.11 No. 2*.
- Ariesta, R. P., Latifah, L., & Semarang, U. N. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan , Sistem Administrasi Perpajakan Modern , Pengetahuan Korupsi , Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Anallysiss Journal*, 1(2), 173–187.
- Arifin, A. F. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama. *Perbanas Review*, 1(November), 72–86. <https://doi.org/10.1016/j.bbr.2010.05.009>
- Ayu, V. and Sari, P. (2017) 'Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Surabaya, 6.
- Budiyanto (2019). Analisis Pengaruh Real Earning Manajemen Terhadap Nilai Perusahaan Sebelum Dan Saat Implementasi IFRS Dengan IFRS Sebagai Variabel Moderasi. *Sosial dan Humaniora*. ISSN (P) : 2615 - 2584
- Dewi, R. C. *et al.* (2019) ‘Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’, *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis ISSN : 2655-8238*, 1(2), pp. 131
- Djajadiningrat S.I. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat Ernawati, Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan
- Halimatusadiyah, E., Nurhayati, N., and Rahmaturayandani, E. 2015. Effects of Top Management Support, Education and Training on the Effectiveness of Accounting Information System (Survey Government Owned Insurance Companies in Bandung). *Jurnal Internasional Studi Manajerial dan Penelitian (IJMSR)* .
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review Vol 1, No 1*.
- Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2016*.
- Lestari, C. A. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 Terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada UMKM di Sentra Kerajinan Batik Kabupaten Bantul). *Journal Student UNY*.

- Marsaulina, N. and Putra, R. J. (2018) 'Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Kepada Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi oleh Sosialisasi Perpajakan', *Media Manajemen Jasa*, 6(1), pp. 14–31.
- Maryuliana. (2016). Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Menggunakan Skala Likert. *Jurnal Transisitor dan Informatika*, 1(2), pp. 1-12.
- Muhammad Imam Zuhdi, Dedi Suryadi, Y. (2019) 'Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.A., & Made Arie Wahyuni, S.E. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *e-Journal Accounting*, 7(1)
- Priyanto, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta
- Rohemah. *et al.* (2015). Kesadaran Pembayaran Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak
- Saebani, A. and Muliawati, A. (2016) 'Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Pendidikan dan Pelatihan Pengguna Serta Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi', *Sosial, Ekonomi dan Humaniora ISSN 2089-3590*.
- Safitri, D. *et al.* (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi', 20(2), pp. 145–153.
- Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Suharyadi, D. (2019) 'Analisa Tingkat Kepatuhan WPOP Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit', *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 6(1), pp. 39–44. doi: 10.31294/moneter.v6i1.5083.
- Supiyanto, Y. (2015) 'Pengaruh Kompensasi, Kompetensi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja', *Jurnal Economia*, 11(2), pp. 118–131. doi: 10.21831/economia.v11i2.8281.
- Syarifudin (2016) Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Sistem Dan Bisnis, Informasi*, 1(2)
- Trisnasari, A. T., Sujana, E. and Herawati, N. T. (2017) 'Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kemauan Wajib Pajak Dalam Mengikuti Program Tax Amnesty', *e-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1).
- Widiastuti, R., & Laksito, H. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (P-2) (Studi pada WPOP di Kabupaten Klaten). *Diponegoro Journal of Accounting*.
- www.kemenkeu.go.id2019. Diakses tanggal 13 Agustus 2019.
- www.pajak.go.id. Diakses tanggal 18 Agustus 2019.