

The Effect Of The Application Of The E-Billing System, The Quality Of Tax Services, Tax Penalties, And Understanding Of Taxation On Individual Taxpayer Compliance At Kpp Pratama Bandung Cicadas.

Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Bandung Cicadas

Nadine Fitri Assyadira¹, R. Weddie Andriyanto²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung^{1,2}
nadinefitri22@gmail.com¹, rweddiefeb@gmail.com²

*Corresponding Author

ABSTRACT

This research aims to analyze understanding of the implementation of the e-billing system, quality of tax services, tax sanctions, and understanding of taxation on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bandung Cicadas. The sample used in this research was 100 taxpayer respondents registered at KPP Pratama Bandung Cicadas. The sampling technique used in this research was simple random sampling. The type of data used is primary data. The type of research used is quantitative research with data collection techniques, namely the method of distributing questionnaires to KPP Pratama Bandung Cicadas taxpayers. The data analysis technique in this research was carried out using the SmartPLS version 4.0 software program method. The results of this research indicate that the implementation of the e-billing system, quality of tax services, tax sanctions, and understanding of taxation have a positive effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bandung Cicadas.

Keywords: Taxpayer Compliance, Implementation of the e-billing system, quality of tax services, tax sanctions, understanding of taxation

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman penerapan sistem e-billing, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan metode penyebaran kuesioner kepada wajib pajak KPP Pratama Bandung Cicadas. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode program software SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-billing, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan sistem e-billing, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan

1. Pendahuluan

Menurut Muslimah (2020) kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan pada wajib pajak yang sudah memenuhi seluruh kewajiban dan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu bentuk kesanggupan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi permasalahan utama yang selalu ada setiap tahun nya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas telah mencatat jumlah wajib pajak orang pribadi beserta rasio kepatuhan berdasarkan tabel.

Tabel 1. Rasio Kepatuhan KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2021 – 2022

| Tahun | Total WPOP | Jumlah WP Wajib Laport SPT | SPT Orang Pribadi Non Karyawan | SPT Orang Pribadi Karyawan | Total WP Laport | SPT OP | Rasio Kepatuhan |
|-------|------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------|--------|-----------------|
| 2021 | 287.441 | 83.776 | 31.481 | 55.453 | 86.934 | | 103,77% |
| 2022 | 300.740 | 102.520 | 10.268 | 68.120 | 78.388 | | 76,46% |

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2023

Berdasarkan data tabel 1 rasio kepatuhan wajib pajak dari tahun 2021 terus mengalami peningkatan sehingga mencapai 103,77%, namun di tahun 2022 kepatuhan wajib pajak menurun sebesar -26,31 %. Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak ini juga dialami oleh KPP Pratama X di Bandar Lampung.

Berikut tabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama X di Bandar Lampung .

Tabel 2. Rasio Kepatuhan KPP Pratama X di Bandar Lampung Tahun 2021 – 2022

| Tahun | Total WPOP | Jumlah WP Wajib Laport SPT | SPT Orang Pribadi Non Karyawan | SPT Orang Pribadi Karyawan | Total WP Laport | SPT OP | Rasio Kepatuhan |
|-------|------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------|--------|-----------------|
| 2021 | 189.652 | 49.020 | 3.481 | 45.272 | 48.753 | | 99,46% |
| 2022 | 194.796 | 50.348 | 4.473 | 42.083 | 46.556 | | 92,47% |

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2023

Berdasarkan data dari tabel 2 rasio kepatuhan wajib pajak KPP Pratama X di Bandar Lampung dari tahun 2021-2022 mengalami penurunan -7,02 %. Kedua KPP ini memiliki permasalahan atau fenomena yang sama, yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadinya menurun. Namun, penurunan yang paling signifikan terjadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini di Kota Bandung karena kota ini merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat yang sekaligus menjadi pusat perekonomian dan pusat pemerintahan di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota Bandung juga merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Selain itu, Kota Bandung juga dikenal sebagai kota yang tumbuh menjadi pusat perdagangan lokal dan regional, pusat pendidikan, kota pariwisata, kebudayaan, serta industri (Purwanto, 2021)

Di Kota Bandung terdapat delapan kantor pelayanan pajak (KPP) dan satu kantor wilayah (Kanwil), yaitu kantor wilayah (Kanwil) DJP Jawa Barat I, KPP Madya Bandung, KPP Pratama Bandung Bojonagara, KPP Pratama Bandung Cibeunying, KPP Pratama Bandung Cicadas, KPP Pratama Bandung Karees, KPP Pratama Bandung Tegallega, KPP Pratama Soreang, KPP Pratama Majalaya.

Fasilitas sistem administrasi yang disediakan oleh pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak, yaitu *e-billing* terus mengalami pembaharuan serta semakin memudahkan para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya. Akan tetapi, adakalanya wajib pajak mengeluh karena harus menunggu lama untuk membuat kode tagihan karena tidak tersedia komputer/perangkat yang memadai. Hal ini membuat wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Ketidakpatuhan wajib pajak pun dilihat dari kualitas pelayanan pajak. Kurang tanggapnya instansi pelaksana pelayanan pajak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak dirasa masih kurang maksimal dalam menangani pengaduan dan pertanyaan wajib pajak, sehingga menyebabkan wajib pajak bingung dan tidak bersedia untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Efriyenty, 2017).

Masalah ketidakpatuhan yang lainnya adalah pemahaman perpajakan. Pada umumnya wajib pajak hanya sekedar mengetahui peraturan perpajakan, tetapi tidak seutuhnya memahami arti yang terdapat di dalamnya. Sehingga mereka cenderung melalaikan peraturan tersebut dan tidak takut atas sanksi yang akan diterima. Namun, tidak sedikit juga di antara wajib pajak yang mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, tetapi mereka justru berupaya

untuk mencari cara dalam melakukan penghindaran pajak. Realitanya kepatuhan bukan sebuah tindakan yang mudah untuk diterapkan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak. Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis akan meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrianti dan Kurnia (2020) pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pebrina dan Hidayatulloh (2020) pengaruh penerapan *e-SPT*, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Siti Khodijah dkk (2021) pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiscus, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Visrizamet dan Frinaldi (2022) pengaruh penerapan *e-billing* dan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak di kota padang. Fadilah dan Sapari (2021) pengaruh penerapan sistem *e-billing*, *e-filing* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Tinjauan Pustaka

Teori Atribusi

Teori atribusi (*attribution theory*) pertama kali dicetuskan oleh Heider (1958) yang mengasumsikan bahwa perilaku seseorang ditentukan dari perilaku yang ditimbulkan secara internal maupun eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain.

Hubungan teori atribusi dengan penelitian ini adalah karena teori ini dapat menjelaskan mengenai faktor-faktor internal maupun eksternal yang perlu dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan seluruh Wajib Pajak. Teori Atribusi juga menetapkan hal apa saja yang harus dilakukan oleh seluruh wajib pajak dan bagaimana Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan sebuah kesan kepada Wajib Pajak.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan pengembangan teori oleh Davis (1989) dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang merupakan teori tindakan reaksi dan persepsi penggunaan atas teknologi informasi.

TAM relevan untuk menjelaskan *e-billing system*. Wajib pajak akan menerima dan memutuskan untuk menggunakan *e-billing system* sebagai pelayanan proses pembayaran pajak apabila merasakan kemudahan dan kebermanfaatannya. Kemudahan dan manfaat yang dirasa akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak, sehingga *e-billing system* akan digunakan secara terus-menerus untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Muslimah (2020) kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan pada wajib pajak yang sudah memenuhi seluruh kewajiban dan hak perpajakannya. Menurut Wulandari (2020), kepatuhan pajak memiliki dua sudut pengertian yang berbeda. Pertama, dari segi sederhana yaitu keterlibatan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kedua, dari segi komprehensif sikap rasa tanggung jawab seorang wajib pajak dan kesadaran sebagai warga negara. Menurut Fitria dkk (2021) kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan sebuah situasi dimana wajib pajak memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan dasar dan ketentuan dalam Undang-Undang

Perpajakan. Sedangkan, kepatuhan material merupakan sebuah situasi dimana wajib pajak memenuhi serta melaksanakan seluruh ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa dari Undang-Undang Perpajakan.

Penerapan Sistem *e-billing*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik, *electronic billing system(e-billing)* adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola kode *billing* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu cara yang dijalankan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk beberapa keadaan yaitu, penerapan sistem informasi yang berkualitas oleh DJP akan memberikan informasi yang berkualitas juga, sehingga memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak (Mahardika, 2015).

Sanksi Pajak

Sanksi adalah bentuk hukuman atas ketidakpatuhan atau ketidaktaatan terhadap peraturan yang berlaku. Sanksi tersebut merupakan konsekuensi atas suatu perbuatan menyimpang yang telah dilakukan. Sanksi pajak ialah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi/diturut/ditaati. Selain itu pemberian sanksi juga dapat menjadi alat pencegahan agar wajib pajak patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2013).

Pemahaman Perpajakan

Menurut Resmi (2019) pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengimplementasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memahami dan mengetahui tentang peraturan, undang-undang serta tata cara perpajakan, serta mengaplikasikannya pada kegiatan perpajakan termasuk pembayaran pajak, pelaporan SPT, dan lain sebagainya (Rahayu, 2010). Apabila individu sudah memahami dan mengerti mengenai perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Adiasa, 2013).

Pengembangan Hipotesis

Penerapan *e-billing* dengan kepatuhan wajib pajak didasari oleh teori atribusi dan teori *Technology Acceptance Model*. Menurut penelitian Novimilldwiningrum dan Hidajat (2022) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif berarti semakin efektif penerapan *e-billing* maka kepatuhan pajak semakin meningkat. Sebaliknya semakin rendah efektifitas penerapan *e-billing* maka kepatuhan wajib pajak semakin rendah.

H₁ : Sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan beberapa kondisi yaitu, sistem informasi yang diterapkan oleh DJP berkualitas akan memberikan informasi yang berkualitas pula, sehingga memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak (Mahardika, 2015). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Chrisita dan Kurnia, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Febrianti dan Kurnia

(2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

H₂ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan yang berlaku. Semakin tinggi sanksi yang berlaku, maka wajib pajak diharapkan akan semakin peduli terhadap kewajiban perpajakannya (I Asfa dan Meiranto, 2017). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pebrina dan Hidayatulloh (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik sanksi tersebut diberlakukan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat

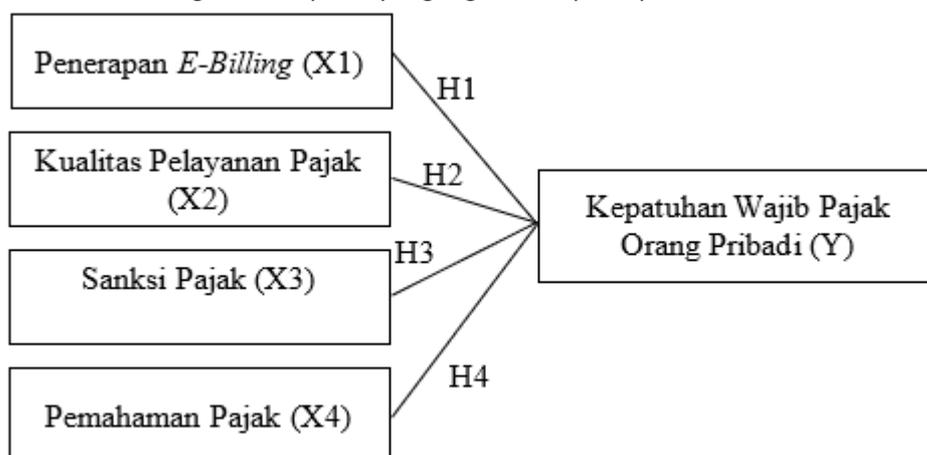
H₃ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah sebuah proses ketika wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan, undang-undang serta tata cara perpajakan, serta mengaplikasikannya pada kegiatan perpajakan (Adiasa, 2013). Khodijah dkk (2021) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman perpajakannya, maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Raharjo dkk (2020) menyarankan bahwa wajib pajak harus lebih memperbaharui pengetahuannya dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, karena masih banyak ditemukan wajib pajak yang minim pengetahuan tentang kapan batas akhir untuk melaporkan SPT sehingga wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara tepat waktu.

H₄ : Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Konseptual

Berikut ini adalah kerangka konseptual yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan data ialah teknik wawancara dan dokumentasi. Populasi dari penelitian ini, yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas yang berjumlah 300.740 wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 100 sampel.

Defenisi Operasional Variabel

1. Penerapan Sistem *e-billing*

- Kemudahan dalam proses pembayaran pajak
- Kemudahan dalam menggunakan sistem
- Mempercepat proses pembayaran pajak

2. Kualitas Pelayanan Pajak

- *Realibility*
- *Responsiveness*
- *Assurance*
- *Empathy*
- *Tangibles*

3. Sanksi Perpajakan

- Sanksi diberikan untuk keterlambatan pembayaran pajak terutang
- Penerapan sanksi harus sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan
- Sanksi diperlakukan untuk menciptakan kedisiplinan WP dalam membayar pajak
- Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak

4. Pemahaman Perpajakan

- Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

5. Kepatuhan Wajib Pajak WPOP

- Kepatuhan wajib pajak (WP) dalam mendaftarkan diri
- Kepatuhan Wajib Pajak (WP) untuk dapat menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.
- Kepatuhan atas penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh Wajib Pajak (WP).
- Kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) atas pembayaran dari tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Tagihan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak (SKP).

4. Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Berikut merupakan hasil perhitungan model SEM PLS:

Tabel 3. Nilai Outer Loading

| | Penerapan sistem <i>e-billing</i> | Kualitas Pelayanan Pajak | Sanksi Pajak | Pemahaman Perpajakan | Kepatuhan WPOP |
|------|-----------------------------------|--------------------------|--------------|----------------------|----------------|
| X1.1 | 0,885 | | | | |
| X1.2 | 0,874 | | | | |
| X1.3 | 0,750 | | | | |
| X1.4 | 0,803 | | | | |
| X1.5 | 0,765 | | | | |
| X2.1 | | 0,867 | | | |
| X2.2 | | 0,847 | | | |
| X2.3 | | 0,766 | | | |
| X2.4 | | 0,797 | | | |
| X2.5 | | 0,774 | | | |
| X3.1 | | | 0,898 | | |
| X3.2 | | | 0,843 | | |

| | Penerapan sistem e-billing | Kualitas Pelayanan Pajak | Sanksi Pajak | Pemahaman Perpajakan | Kepatuhan WPOP |
|------|----------------------------|--------------------------|--------------|----------------------|----------------|
| X3.3 | | | 0,809 | | |
| X3.4 | | | 0,826 | | |
| X3.5 | | | 0,880 | | |
| X4.1 | | | | 0,788 | |
| X4.2 | | | | 0,873 | |
| X4.3 | | | | 0,749 | |
| X4.4 | | | | 0,773 | |
| X4.5 | | | | 0,753 | |
| Y.1 | | | | | 0,847 |
| Y.2 | | | | | 0,836 |
| Y.3 | | | | | 0,866 |
| Y.4 | | | | | 0,869 |
| Y.5 | | | | | 0,858 |

Sumber: Hasil olahan Smart PLS 4.0, 2023

Gambar Model Diagram Jalur

Berdasarkan pada *output outer loading* dapat dilihat bahwa hasil *loading factor* semua indikator untuk masing-masing konstruk sudah memenuhi *convergent validity*. Setelah dilakukan hasil uji faktor tahap awal, kemudian diinterpretasikan ke dalam gambar berikut:

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada gambar di atas, memperkuat temuan penelitian yang telah disajikan pada tabel sebelumnya yang menunjukkan bahwa setiap indikator yang digunakan pada penelitian ini telah memenuhi kriteria *convergent validity* yang baik, temuan penelitian ini dibuktikan dengan tidak ada butir indikator dengan *loading factor* < 0,7, mengindikasikan tingkat validitas yang tinggi. Oleh karena itu, analisis dilanjutkan dengan uji *discriminant validity*.

Discriminant Validity

Discriminant Validity dilakukan untuk menguji alat ukur secara akurat dalam mengukur konstruk yang diukur. Instrumen validitas ditentukan oleh *convergent validity* dan *discriminant validity*. Hal tersebut dilihat dari output cross loading dan akar AVE (Ghozali & Latan 2015).

Tabel 4. Hasil Uji Cross Loading

| | Penerapan sistem e-billing | Kualitas Pelayanan Pajak | Sanksi Pajak | Pemahaman Perpajakan | Kepatuhan WPOP |
|------|----------------------------|--------------------------|--------------|----------------------|----------------|
| X1.1 | 0,885 | 0,220 | 0,363 | 0,163 | 0,398 |
| X1.2 | 0,874 | 0,315 | 0,346 | 0,218 | 0,480 |
| X1.3 | 0,750 | 0,216 | 0,126 | -0,014 | 0,323 |
| X1.4 | 0,803 | 0,298 | 0,345 | 0,058 | 0,351 |
| X1.5 | 0,765 | 0,192 | 0,192 | 0,066 | 0,191 |
| X2.1 | 0,304 | 0,867 | 0,427 | 0,359 | 0,572 |
| X2.2 | 0,222 | 0,847 | 0,397 | 0,312 | 0,554 |
| X2.3 | 0,342 | 0,766 | 0,290 | 0,186 | 0,416 |
| X2.4 | 0,255 | 0,797 | 0,405 | 0,306 | 0,513 |
| X2.5 | 0,156 | 0,774 | 0,286 | 0,345 | 0,489 |
| X3.1 | 0,341 | 0,385 | 0,898 | 0,269 | 0,602 |

| | | | | | |
|------|--------|-------|--------------|--------------|--------------|
| X3.2 | 0,341 | 0,279 | 0,843 | 0,183 | 0,522 |
| X3.3 | 0,316 | 0,459 | 0,809 | 0,334 | 0,506 |
| X3.4 | 0,275 | 0,425 | 0,826 | 0,288 | 0,484 |
| X3.5 | 0,231 | 0,379 | 0,880 | 0,356 | 0,551 |
| X4.1 | 0,146 | 0,353 | 0,313 | 0,788 | 0,540 |
| X4.2 | 0,167 | 0,401 | 0,258 | 0,873 | 0,452 |
| X4.3 | 0,043 | 0,216 | 0,254 | 0,749 | 0,319 |
| X4.4 | 0,143 | 0,216 | 0,253 | 0,773 | 0,458 |
| X4.5 | -0,029 | 0,263 | 0,221 | 0,753 | 0,298 |
| Y.1 | 0,349 | 0,602 | 0,604 | 0,542 | 0,847 |
| Y.2 | 0,349 | 0,490 | 0,515 | 0,477 | 0,836 |
| Y.3 | 0,451 | 0,496 | 0,438 | 0,448 | 0,866 |
| Y.4 | 0,468 | 0,562 | 0,549 | 0,481 | 0,869 |
| Y.5 | 0,327 | 0,542 | 0,565 | 0,379 | 0,858 |

Tabel 5. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

| | AVE | VAVE |
|-----------------------------------|-------|-------|
| Penerapan Sistem <i>e-billing</i> | 0.668 | 0.817 |
| Kualitas Pelayanan Pajak | 0.658 | 0.811 |
| Sanksi Pajak | 0.726 | 0.852 |
| Pemahaman Perpajakan | 0.622 | 0.789 |
| Kepatuhan WPOP | 0.732 | 0.855 |

Uji Reliabilitas

Berikut merupakan hasil uji reabilitas diolah menggunakan PLS:

Tabel 6. Hasil Uji Reliability

| | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|-----------------------------------|------------------|-----------------------|
| Penerapan Sistem <i>E-Billing</i> | 0.878 | 0.909 |
| Kualitas Pelayanan Pajak | 0.870 | 0.906 |
| Sanksi Pajak | 0.905 | 0.93 |
| Pemahaman Perpajakan | 0.851 | 0.891 |
| Kepatuhan WPOP | 0.908 | 0.932 |

Sumber: Hasil olahan Smart PLS 4.0, 2023

Berdasarkan *output composite reliability* dan *cronbach's alpha* di atas menunjukkan bahwa nilai masing-masing konstruk sudah di atas 0.70 sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk dalam model yang diestimasi memiliki reliabilitas yang baik.

Uji Struktur Model (Inner Model)

Coefficiency Of Determination (R²)

Berikut merupakan hasil uji R Square:

Tabel 7. Hasil Uji R Square

| | R Square | R Square Adjusted |
|----------------|----------|-------------------|
| Kepatuhan WPOP | 0.651 | 0.636 |

Sumber: Hasil olahan Smart PLS 4.0, 2023

Berdasarkan tabel di atas variabel bebas (penerapan sistem *e-billing*, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, pemahaman perpajakan) memiliki hubungan yang moderat sebesar 65,1 % terhadap variabel terikat, yaitu kepatuhan wajib pajak, temuan ini dibuktikan dengan koefisien

r square sebesar 0,651. Uji signifikansi setelah nilai *R-Square* yaitu melakukan uji-t signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Path Coefficients (β)

Berikut merupakan hasil uji path coefficient:

Tabel 8. Hasil Uji Path Coefficient

| | Original Sample | Sample Mean | Standar Deviation | T Statistics | P Value |
|---|------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------|----------------|
| Penerapan Sistem <i>e-Billing</i> -> Kepatuhan WPOP | 0.202 | 0.214 | 0.082 | 2.461 | 0.014 |
| Kualitas Pelayanan Pajak -> Kepatuhan WPOP | 0.316 | 0.306 | 0.124 | 2.560 | 0.010 |
| Sanksi Pajak -> Kepatuhan WPOP | 0.315 | 0.318 | 0.109 | 2.886 | 0.004 |
| Pemahaman Perpajakan -> Kepatuhan WPOP | 0.295 | 0.291 | 0.086 | 3.423 | 0.001 |

Sumber: Hasil olahan Smart PLS 4.0, 2023

Berdasarkan Tabel diatas nilai *Path coefficient* atau *P values* pada variabel penerapan sistem *e-billing* menunjukkan nilai sebesar 0,014, kualitas pelayanan pajak sebesar 0,010, sanksi pajak sebesar 0,004, dan pemahaman perpajakan sebesar 0,001 yang artinya masing-masing variabel berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengujian Hipotesis

Berikut merupakan hasil pengujian hipotesis:

Tabel 9. Pengujian Hipotesis

| Hipotesis | t table | t value | Keterangan |
|------------------|----------------|----------------|-------------------|
| Hipotesis 1 | 2.461 | 1.985 | Terdukung |
| Hipotesis 2 | 2.560 | 1.985 | Terdukung |
| Hipotesis 3 | 2.886 | 1.985 | Terdukung |
| Hipotesis 4 | 3.423 | 1.985 | Terdukung |

Sumber: Hasil olahan Smart PLS 4.0, 2023

Hasil pengujian hipotesis penelitian memberikan makna bahwa variabel bebas yang terdiri dari penerapan sistem *e-billing*, pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman perpajakan yang dipergunakan dalam penelitian ini secara terpisah memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Penerapan Sistem *E-Billing* Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil evaluasi inner model atas penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dihasilkan nilai *t statistic* sebesar 2,461 dimana nilainya lebih besar dari pada *t table* 1,985 sehingga hipotesis ini dinyatakan terdukung. Hasil pengujian hipotesis menyatakan penerapan sistem *e-billing* memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh I. M. W. Putra dkk (2021), Sari dan Widyawati (2019), yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil evaluasi inner model atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP dihasilkan nilai *t statistic* sebesar 2,560 dimana nilainya lebih besar dari pada *t table* 1,985 sehingga hipotesis ini dinyatakan terdukung. Hasil pengujian hipotesis menyatakan kualitas pelayanan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrianti dan Kurnia (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Berdasarkan hasil evaluasi inner model atas sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP dihasilkan nilai *t statistic* sebesar 2,886 dimana nilainya lebih besar dari pada *t table* 1,985 sehingga hipotesis ini dinyatakan terdukung. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pebrina dan Hidayatulloh (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik sanksi tersebut diberlakukan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil evaluasi inner model atas pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dihasilkan nilai *t statistic* sebesar 3.423 dimana nilainya lebih besar dari pada *t table* 1,985 sehingga hipotesis ini dinyatakan terdukung. Hasil pengujian hipotesis menyatakan pemahaman perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khodijah dkk (2021), Febrianti dan Kurnia (2020) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman perpajakannya, maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5. Penutup

Dari hasil penelitian pemahaman pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang positif antara penerapan sistem *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas
2. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas
3. Terdapat pengaruh yang positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas
4. Terdapat pengaruh yang positif antara pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas, dapat diajukan saran-saran yang ditujukan kepada:

1. Direktorat Jendral Pajak (DJP) khususnya KPP Pratama Bandung Cicadas diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas *e-billing* serta memberikan *workshop* terkait penggunaan sistem *e-billing*, sehingga pemahaman dan kemampuan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-billing* menjadi lebih baik.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas populasi dan sampel yang digunakan, sehingga hasil penelitian yang ditemukan dapat dipercaya.

Daftar Pustaka

- Adiasa, Nirawan. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal* 2 (3): 345–52.
- Chrisita, Leagustina, dan Kurnia. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1–20.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13 (3): 319–39.
- Fadilah, Khusnul, dan Sapari. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, E-Filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9 (5): 1–15.
- Febrianti, Nur Dwita, dan Kurnia. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan terhadap Wajib Pajak. *Ilmu dan Riset Akuntansi* 9: 1–17.
- Fitria, Adinda Elfion, Yaya Sonjaya, dan Muhammad Ridhwansyah Pasolo. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19). *Accounting Journal Universitas Yapis Papua* 2 (2): 72–87.
- Ghozali, Imam, dan Hengky Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heider, Fritz. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations. The Psychology of Interpersonal Trust*. New York: Wiley.
- I Asfa, Esti Rizqiana, dan Wahyu Meiranto. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Esti. *Diponegoro Journal Of Accounting* 6: 1–13.
- Mahardika, I Gusti Ngurah Puta. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Pebrina, Rizky, dan Amir Hidayatulloh. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 17 (1): 1–8.
- Putra, I Made Widnata, I Nyoman Kusuma AMP, dan I Made Sudiartana. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Billing Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Jurnal Kharisma* 3 (1): 117–27.
- Raharjo, Nabilla Karlinda, Majidah Majidah, dan Kurnia Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Di Kpp Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 7: 671–86.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Graha Ilmu*. Yogyakarta.
- Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan Teori & Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Visrizamet, Seftrini, dan Aldri Frinaldi. (2022). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 4: 131–37.