

## PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PENGGUNAAN *E-BILLING*, KUALITAS SISTEM, KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK, TERHADAP EFEKTIVITAS PELAPORAN PAJAK

Tri Utami<sup>1</sup>, Siti Nurlaela<sup>2</sup>, Suhendro<sup>3</sup>

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta

Jl. KH. Agus Salim No. 10, Surakarta

\*Email: wayudut@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang penggunaan *e-billing*, kualitas sistem, kepatuhan membayar pajak terhadap efektivitas pelaporan wajib Pajak di KPP Karangnayar. Pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling (acak). Data dianalisis dengan menggunakan statistik SPSS version 17. Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan nilai signifikansi  $< 0,05$  hipotesis pertama ( $H_1$ ) sebesar  $(2,340 > 1,985)$  dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,021 < 0,05$ ), hipotesis kedua ( $H_2$ ) sebesar  $(6,494 > 1,985)$  dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), hipotesis ketiga ( $H_3$ ) sebesar  $(2,319 > 1,985)$  dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,023 < 0,05$ ) dapat dilihat bahwa hipotesis satu sampai tiga  $H_0$  ditolak sehingga hipotesis satu sampai tiga terbukti, artinya variabel pengetahuan tentang penggunaan *e-billing*, kualitas sistem, kepatuhan membayar pajak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Karangnayar.

**Kata kunci :** *E-billing*, Efektivitas Pajak, Kepatuhan , Kualitas.

### 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan tulang punggung Indonesia yang menjadi andalan penerimaan negara, semenjak berakhirnya era kejayaan minyak yang dulu berfungsi sebagai penghasil utama penerimaan negara. Penerimaan negara tidak lepas dari peran Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas mengamankan penerimaan negara dari sektor perpajakan untuk mencapai kesejahteraan rakyat. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin canggih, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memanfaatkan teknologi guna mempermudah dan mengefisiensikan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayar Pajak. Maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan program baru yang nantinya dapat berfungsi secara baik. Dengan adanya reformasi baru diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk sebagai wajib pajak yang patuh. Salah satu perubahan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dengan menerapkan *e-billing*. Pengertian *E-billing* itu sendiri adalah aplikasi yang menawarkan kemudahan pembayaran Pajak melalui metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing. Dimana kode billing ini merupakan kode identifikasi yang dikeluarkan melalui *system billing* tanpa perlu membuat setoran manual. Dengan dikeluarkannya *e-billing* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak, namun kualitas suatu sistem juga perlu diperhatikan dalam hal menjalankan fungsi yang meliputi daya tahan, kehandalan, kemudahan operasi dan meningkatkan akurasi serta atribut berharga lainnya. Kualitas sistem dapat juga diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem berasal dari kemudahan akses, fleksibilitas, integritas serta waktu responden sehingga menjadi efisien. Dengan adanya *e-billing*, kualitas sistem, serta kepatuhan membayar pajak diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak. Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Pengetahuan Tentang Penggunaan *E-billing*, Kualitas Sistem, Kepatuhan Membayar Pajak, Terhadap Efektivitas Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Karangnayar”.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Jenis Penelitian Dan Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Ruang lingkup penelitian dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar. Ruang lingkup membahas seberapa jauh pengaruh pengetahuan tentang penggunaan e-billing, kualitas sistem, kepatuhan membayar pajak terhadap efektivitas pelaporan wajib pajak orang pribadi.

### 2.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah :

- a. Variabel dependen yaitu efektivitas pelaporan wajib pajak orang pribadi
- b. Variabel independen yaitu pengetahuan tentang penggunaan e-billing, kualitas sistem, kepatuhan membayar pajak.

Definisi operasional adalah melekat arti pada suatu kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Kemudian diuraikan diuraikan menjadi indikator empiris meliputi :

1. Pengertian efektivitas pelaporan wajib pajak  
Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran dan keberhasilan dalam keberhasilan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan.
2. Pengertian e-billing  
aplikasi yang menawarkan kemudahan pembayaran pajak melalui metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing
3. Pengertian Kualitas sistem  
kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, kualitas sistem juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi.
4. Kepatuhan membayar pajak  
Kepatuhan membayar pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

### 2.3 Sumber data dan responden

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner.

### 2.4 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib Pajak orang pribadi di KPP Karanganyar yang menggunakan *e-billing* dalam melakukan pembayaran Pajak. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Random sampling merupakan teknik sampling yang dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2012).

### 2.5 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survey menggunakan media angket kuesioner.

### 2.6 Instrumen penelitian

Pada penelitian ini digunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner. Untuk mengukur pendapat mereka digunakan skala likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut: skala (1) Sangat Tidak Setuju, skala (2) Tidak Setuju, skala (3) Netral, skala (4) Setuju, skala (5) Sangat Setuju.

### 2.7 Teknik analisis dan uji hipotesis

#### Teknik Analisis statistik deskriptif

Analisis statistik deskriptif ditunjukkan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden dan deskriptif mengenai variabel-variabel penelitian. Gambar tersebut meliputi: jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status.

### Teknik pengujian kualitas data

Dalam penelitian ini dilakukan kualitas data untuk melihat validitas dan reliabilitas dalam pengukuran variabel. Dalam pengukuran variabel maka penelitian ini menggunakan analisis regresi liner berganda dengan program SPSS versi 17.00 for windows.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Uji validitas

Penelitian ini menggunakan 100 responden, sehingga nilai r tabel 0,195. Hasil uji menunjukkan corrected item total correlation semua item pertanyaan dalam penelitian ini memiliki nilai lebih besar dari r tabel untuk 100 sampel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 1. Ringkasan Hasil Perhitungan Validitas**

<i>Variabel</i>	<i>Item</i>	<i>Corrected item total corelation</i>	<i>keterangan</i>
Efektivitas pelaporan wajib pajak	Y.1	0,896	Valid
	Y.2	0,815	Valid
	Y.3	0,820	Valid
	Y.4	0,848	Valid
	Y.5	0,726	Valid
Pengetahuan tentang penggunaan e-billing	X1.1	0,653	Valid
	X1.2	0,854	Valid
	X1.3	0,863	Valid
	X1.4	0,819	Valid
	X2.1	0,737	Valid
Kualitas sistem	X2.2	0,672	Valid
	X2.3	0,633	Valid
	X2.4	0,771	Valid
	X2.5	0,697	Valid
	Kepatuhan membayar pajak	X3.1	0,838
X3.2		0,770	Valid
X3.3		0,788	Valid
X3.4		0,749	Valid
X3.5		0,601	Valid

Sumber data diolah (2017)

### 3.2 Uji reliabilitas

Reabilitas dari suatu variabel dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Sekaran, 1992), . Diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

**Tabel 2. Ringkasan Hasil Perhitungan Reliabilitas**

<i>Variabel</i>	<i>Cornbach alpha</i>	<i>keterangan</i>
Efektivitas pelaporan wajib pajak	0,809	Reliebel
		Reliebel
		Reliebel
		Reliebel
		Reliebel

Pengetahuan tentang penggunaan e-billing	0,739	Reliebel Reliebel Reliebel Reliebel
<b>Variabel</b>	<b>Cornbach alpha</b>	<b>keterangan</b>
Kualitas sistem	0,807	Reliebel Reliebel Reliebel Reliebel Reliebel
Kepatuhan membayar pajak	0,876	Reliebel Reliebel Reliebel Reliebel

Sumber data diolah (2017)

### 3.3 Analisis regresi

#### Uji asumsi model regresi

##### Uji normalitas

Digunakan untuk menguji apakah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

**Tabel 3. Uji Normalitas**

	Unstandardized Residual	Keterangan
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,962	Terdistribusi Normal

Sumber data diolah (2017)

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,962. Karena signifikansi  $> 0,05$ , maka data yang ada dalam penelitian ini telah terdistribusi dengan normal.

##### Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas, yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF.

**Tabel 4. Uji Multikolinearitas**

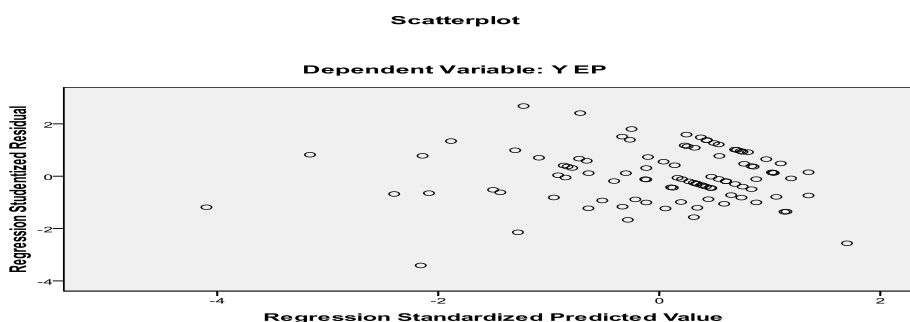
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan tentang penggunaan e-billing	0,476	2,101	Bebas multikolinearitas
Kualitas sistem	0,589	1,698	Bebas multikolinearitas
kepatuhan membayar Pajak	0,590	1,692	Bebas multikolinearitas

Sumber data diolah (2017)

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* semua variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

### Uji heteroskedastisitas

Digunakan untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu ketidaksamaan varian dan residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan grafik diatas dengan menggunakan *scatterplots* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar secara baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebaran titik-titik dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

### Uji autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi.

**Tabel 5. Uji Autokorelasi**

Durbin Watson (DW Test)	Keterangan
1,891	Bebas autokorelasi

Sumber data diolah (2017)

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai Durbin – Watson (DW test) sebesar 1,891. Karena nilai DW berkisar antara 1,7364 sampai 2,2636, maka dapat diketahui bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi adanya masalah autokorelasi.

### Analisis regresi

Teknik regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel dependen. Berikut adalah hasil regresi berganda

**Tabel 6. Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized coefficients B
1 constanta	-.172
Pengetahuan tentang penggunaan e-billing	.272
Kualitas sistem	.641
Kepatuhan membayar Pajak	.198

Sumber data diolah (2017)

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai koefisien dari persamaan regresi. Persamaan regresi yang didapat dari pengujian regresi ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = -0,172 + 0,272X_1 + 0,641X_2 + 0,198X_3$$

Konstanta sebesar -0,172, yang artinya apabila pengetahuan penggunaan e-billing, kualitas sistem dan kepatuhan membayar Pajak sama dengan 0 (nol) maka efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi akan bernilai negatif sebesar -0,172. Koefisien regresi pengetahuan penggunaan e-

*billing* menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,272, yang artinya apabila terjadi kenaikan pengetahuan penggunaan *e-billing* sebesar satu persen (1%) maka efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,272 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap. Koefisien regresi kualitas sistem menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,641, yang artinya apabila terjadi kenaikan kualitas sistem sebesar satu persen (1%) maka efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,641 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap. Koefisien regresi kepatuhan membayar Pajak menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,198, yang artinya apabila terjadi kenaikan kepatuhan membayar Pajak sebesar satu persen (1%) maka efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,198 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

#### Koefisien determinasi

Koefisien ini bertujuan mengukur seberapa jauh model regresi dapat menerangkan variabel-variabel dependen penelitian. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi.

**Tabel 7. Hasil uji koefisien determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std error the estimate
1	0,796	0,634	0,623	2.296

Sumber data diolah (2017)

Berdasarkan tabel 5 dapat dikemukakan hasil perhitungan untuk nilai *Adjusted R Square* sebesar 62,3%. Hal ini berarti bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel pengetahuan tentang penggunaan *e-billing*, kualitas sistem, kepatuhan membayar Pajak 62,3%. Sedangkan sisanya yaitu 37,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti

#### Uji F

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama dengan variabel dependen. Berikut adalah hasil dari uji F.

**Tabel 8. Uji F**

	F hitung	F tabel	Sig
Uji F	55.488	2,699	.000 <sup>a</sup>

Sumber data diolah (2017)

Berdasarkan hasil tabel 6 dapat dimetahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $55.488 > 2,699$  dan nilai signifikan =  $0,00 < \alpha = 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan hasil hipotesis keempat terdukung, sehingga variabel pengetahuan tentang penggunaan *e-billing*, kualitas sistem, kepatuhan membayar Pajak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi di KPP Karanganyar.

#### Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil uji t

**Tabel 9. Hasil Uji t**

Model	B	T	Sig
1 constanta	-.172	-.104	.917
Pengetahuan tentang penggunaan <i>e-billing</i>	.272	2.340	.021
Kualitas sistem	.641	6.494	.000
Kepatuhan membayar Pajak	.198	2.319	.023

Sumber data diolah (2017)

#### Pengujian Hipotesis

$H_1$  Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan penggunaan *e-billing* diperoleh  $t_{hitung}$  (2,340) lebih besar daripada  $t_{tabel}$  (1,985). Atau dapat dilihat dari nilai

signifikan  $0,021 > \alpha = 0,05$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak sehingga hipotesis pertama terbukti, artinya variabel pengetahuan tentang penggunaan e-billing mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi.

H2 Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan penggunaan sistem diperoleh thitung (6,494) lebih besar daripada ttabel (1,985). Atau dapat dilihat dari nilai signifikan  $0,000 > \alpha = 0,05$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak sehingga hipotesis kedua terbukti, artinya variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi.

H3 Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan penggunaan e-billing diperoleh thitung (2,319) lebih kecil daripada ttabel (1,985). Atau dapat dilihat dari nilai signifikan  $0,023 > \alpha = 0,05$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak sehingga hipotesis ketiga terbukti, artinya variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelaporan Wajib Pajak orang pribadi.

### 3.4 Pembahasan

Pengetahuan tentang penggunaan e-billing. Pengetahuan tentang penggunaan e-billing berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi di KPP Karanganyar. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ni Putu Milan Novita Handayani, Naniek Noviari (2016) dengan adanya penerapan e-billing mempermudah wajib Pajak dalam melaporkan Pajak, bila dibandingkan dengan menggunakan sistem yang lama yang menggunakan surat setoran Pajak (SSP) secara manual yang dipandang kurang efektif. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi di KPP Karanganyar. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif (2014) bahwa kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna sistem tersebut, sehingga sangat efektif membantu para wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya.

Kepatuhan membayar Pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi di KPP Karanganyar. Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Apriyani, 2010) bahwa Kepatuhan wajib Pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor Pajak. Apabila wajib Pajak patuh dalam membayar dan melaporkan SPT sehingga berpengaruh terhadap pendapatan negara. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak maka semakin meningkat efektivitas pelaporan pajaknya.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang penggunaan e-billing (H1), kualitas sistem (H2), kepatuhan membayar Pajak (H3) berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Karanganyar. Untuk efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi di KPP Karanganyar (H4) dapat dilihat dari uji F untuk hipotesis pertama sampai hipotesis tiga hasilnya menyatakan bahwa semua hipotesis berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas pelaporan wajib Pajak orang pribadi di KPP Karanganyar.

## DAFTAR PUSTAKA

Apriyani P, P. (2010). Efektivitas Fasilitas e-SPT Masa PPN dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* ISSN: 2302-8556

- Ni Putu Milan Novita Handayani, Naniek Noviani (2016). Pengaruh Persepsi Manajemen atas Keunggulan Penerapan E-Billing dan E-SPT Pajak Pertambahan Nilai pada Kepatuhan Perpajakan . *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* ISSN: 2302-8556 .
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.30/2003 Tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik.
- Sugiyono, P. D. (2012). Metode Penelitian Administratif. *ALFABETA* .
- Winda Septianita, W. A. (2014 ). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Pelayanan, Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna. *e-journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* ,Universitas Jember (UNEJ) Volume 1(1): 53-56. [www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id) (diakses tanggal 5 november 2016)