



THE EFFECT OF ONLINE TAX SERVICES ON TAX COMPLIANCE

Deda Ayu Alipia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Indonesia
dedaayualifia@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 7 Februari 2022

Tgl. Diterima : 22 Februari 2022

Tersedia Online : 28 Februari 2022

Keywords:

Online Tax Services, Taxpayer
Compliance

ABSTRAK/ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyse the effect of the application of online tax services on taxpayer compliance in Subang Regency. The data in this study were obtained from questionnaires as primary data distributed to taxpayers registered at KPP Pratama Subang. The population of this study were individual taxpayers registered as taxpayers at the Subang Primary Tax Office. The number of samples used in this study were 30 respondents. The data collection technique in this study used purposive sampling technique.

The analysis technique uses linear regression analysis with a significance level of 5%. The results of this study indicate that the application of online tax services has an influence on taxpayer compliance in Subang Regency.

PENDAHULUAN

Ada begitu banyak pekerjaan dan aktivitas yang dipermudah dengan hadirnya teknologi. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang begitu cepat membuat beberapa aktivitas dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat.

Pajak merupakan salah satu aspek penting bagi kesejahteraan suatu bangsa termasuk bangsa Indonesia. Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk melakukan pembangunan dan menjalankan pemerintahan. Pajak diketahui memiliki peranan yang sangat besar sebagai sumber dana pembangunan negara. Oleh karenanya masyarakat diharapkan patuh dalam membayar pajak. Pemerintah terus melakukan berbagai upaya agar dapat meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan memberlakukan sistem yang berjalan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam hal perpajakan.

Beberapa terobosan yang dilakukan DJP adalah diberlakukannya layanan *online e-filing* dan layanan *online e-billing* yang dapat dijalankan dengan cepat, mudah, dan aman. Dengan adanya sistem pembayaran secara *online* mempermudah masyarakat dalam melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) tahunan. Masyarakat tidak perlu lagi mengantri lama di kantor pajak yang menyita jam kantor ketika ingin melaporkan SPT tahunan. Selain itu manfaat dari sistem pajak *online* ini adalah mengurangi penggunaan kertas dan mencegah hilangnya bukti penerimaan SPT. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan teknologi informasi memang membuat beberapa proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah dan cepat, namun diperlukan analisis lebih lanjut untuk melihat pengaruh layanan *online* terhadap kepatuhan pajak masyarakat.

Penelitian ini sendiri merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Agustini di dalam E-Jurnal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen, Vol. 5 No. 2 tahun 2016 nomor ISSN 2303 - 2065

yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta”. Perbedaan pada penelitian rujukan dan penelitian yang dipilih oleh penulis terdapat pada subjek yang diteliti. Pada penelitian rujukan yang menjadi subjek penelitian adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini yang dijadikan subjek penelitian adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kabupaten Subang. Perbedaan lainnya terdapat pada teknik pengambilan sampel. Pada penelitian yang dijadikan rujukan menggunakan teknik pengambilan sampel *incidental sampling*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk memilih judul penelitian “**PENGARUH LAYANAN PAJAK ONLINE TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**”.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Layanan Pajak Online

Layanan pajak online yang dibahas pada penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern dengan memanfaatkan teknologi informasi. Administrasi yang dimaksud adalah kegiatan pencatatan dan pembukuan terkait perpajakan. Menurut Khasanah (2014) administrasi pajak umumnya dapat dilihat sebagai fungsi sistem, lembaga, dan manajemen publik. Peran administrasi pajak menurut Fasmi (2013) adalah untuk menjalankan peraturan perpajakan dan penerimaan negara sesuai APBN.

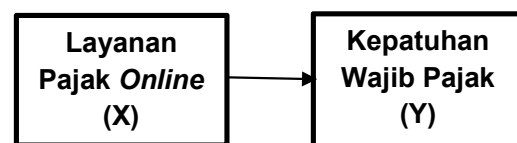
Modernisasi yang dimaksud disini adalah peralihan dari sistem administrasi yang menggunakan kertas menjadi digital. Menurut Katini (2017:395) tujuan dari modernisasi adalah untuk memperbaiki kinerja suatu sistem dan membuatnya menjadi lebih efisien dan ekonomis. Jadi dapat dikatakan selain mempercepat proses administrasi perpajakan

modernisasi juga membuat pengeluaran yang diperlukan menjadi lebih hemat dari sebelumnya.

Sedangkan modernisasi yang dijelaskan menurut Anggraini (2012:81) adalah proses pembaharuan yang meliputi aspek teknologi informasi yang diantaranya perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia. Perubahan dari proses-proses yang biasa dilakukan menggunakan kertas (*paper based*) menjadi proses yang dapat dilakukan menggunakan perangkat lunak merupakan wujud dari modernisasi.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak merupakan salah satu masalah yang sering muncul di seluruh negara dalam hal perpajakan. Pemerintah Indonesia pun sudah mengupayakan beberapa cara untuk meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat Indonesia. Kepatuhan pajak sendiri menurut Andreoni seperti yang dikutip Kristiaji (2013:6) adalah kemauan Wajib Pajak untuk patuh, ikut, dan tunduk terhadap peraturan atau regulasi perpajakan di suatu negara, melaporkan, hingga membayar pajak dengan benar dan tepat waktu. Kepatuhan pajak merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi negara yang menjalankan sistem *self assessment*. Pada penelitian ini diukur dengan indikator sebagai berikut: Kepatuhan dalam menghitung jumlah pajak serta melakukan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh; Kepatuhan wajib dalam melaporkan SPT tahunan secara tepat waktu.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Jika melihat dari penelitian yang dilakukan Agustiniingsih (2016) dan Lina

Nurlaela (2017) menunjukkan bahwa layanan pajak online dalam bentuk e-filing memberikan dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kartika Ratna Handayani dan Sihar Tambun menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan bersama-sama memberikan dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan kerangka pemikiran yang menunjukkan hubungan antar variabel penelitian di atas, maka disusunlah hipotesis seperti berikut:

H₁: Layanan Pajak Online Memiliki Hubungan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, dimana pada pelaksanaannya terdiri dari data, analisis, dan interpretasi mengenai arti beserta data yang diperoleh. Data akan dikumpulkan dengan cara menyebarkan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner atau disebut juga dengan metode angket yang nantinya akan diisi oleh responden.

Populasi pada penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Subang dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Sedangkan responden pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang sudah mempunyai NPWP dan sudah terdaftar di KPP Pratama di Kabupaten Subang. Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Subang merupakan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Tabel 1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memahami semua ketentuan dan regulasi perpajakan sehingga Wajib Pajak mau mematuhi dan mampu membayar serta melaporkan pajaknya secara benar dan tepat waktu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebenaran informasi yang disampaikan 2. Ketepatan waktu pelaporan 3. Kesiapan membayar denda keterlambatan 	Skala Likert (Ordinal)
Layanan Pajak Online (X)	Layanan pajak online adalah suatu sistem perpajakan dimana setiap prosesnya dijalankan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Layanan pajak online ini merupakan suatu terobosan yang diharapkan mampu membuat proses perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempermudah ketika melakukan pengisian SPT dengan e-filing 2. Menghindari terjadinya human error 3. Kecepatan dalam pelaporan SPT 4. Hemat serta ramah lingkungan 	Skala Likert (Ordinal)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2
Data Distribusi Kuesioner

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Total Kuesioner yang diterima	57	100%
Total Kuesioner yang Tidak Dapat Diolah	(21)	37%
Total Kuesioner yang Dapat Diolah	36	63%

Sumber: Data diolah, 2021.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam pengujian validitas yang dilakukan kepada 36 responden untuk variabel layanan pajak online dan juga untuk variabel kepatuhan pajak dari setiap item dinyatakan valid, karena diperoleh hasil $R_{hitung} > R_{tabel}$.

Begitupun dengan hasil uji reliabilitas dikarenakan hasil dari *Cronbach Alpha* lebih dari 0.70, maka hal ini menunjukkan bila nilai reliabilitas dari setiap variabel memiliki tingkat keandalan yang tinggi.

Uji Asumsi Klasik

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas atas data berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil pengujian *Scatter Plot* untuk uji heterokedastisitas disimpulkan bahwa tidak terjadi

heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 3
Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.050	1.163		-0.904	0.372
Layanan Pajak Online	0.522	0.046	0.891	11.435	0.000

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan dari hasil tabel diatas, model regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = -1.050 + 0.522 X_1 + e$$

Model regresi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. α = Konstanta sebesar -1.050, artinya apabila variabel independen yaitu variabel dianggap konstan (bernilai 0), maka dari itu variabel dependen nya akan bernilai sebesar -1.050.
2. nilai koefisien regresi sebesar 0.522, yaitu pada variabel layanan pajak online dimana diartikan bahwa jika variabel layanan pajak online naik sebesar (satu) satuan, maka variabel dependen akan naik sebesar 0.522.

Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi menjelaskan bahwa nilai R Square sebesar 0.794 artinya, dimana variabilitas dependen nya adalah kepatuhan wajib pajak, ini dapat dijelaskan oleh variabel independen, dimana pada penelitian ini adalah sebesar 79,4 % sedangkan sisanya 20,6% dijelaskan oleh variabel yang lain diluar model penelitian.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4
Hasil Uji Simultan

Model	Sum Of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Regression	234.919	1	234.919	130.764	0.000 ^b
Residual	61.081	34	1.797		
Total	296.000	35			

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan pada hasil pengujian Hipotesis (uji F), lalu didapatkan nilai yang signifikan model regresi secara simultan sebesar 0.000, nilai ini lebih kecil dari *significance level* 0,05 (5%) $0.000 < 0,05$. Dapat dilihat juga perbandingan antara . Dimana nilai F hitung adalah sebesar 130.764, adapun F tabel sebesar. Dapat dilihat bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $130.764 > 3.14$ maka disimpulkan bahwa model penelitian yang ditetapkan bisa digunakan dalam pengambilan keputusan penerimaan hipotesis penelitian.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 5
Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.050	1.163		-0.904	0.372
Layanan Pajak Online	0.522	0.046	0.891	11.435	0.000

Sumber: Data diolah, 2021.

Dilihat dari tabel diatas hasil pengujian parsial adalah diperoleh nilai yang signifikan variabel layanan pajak online yaitu sebesar $0.000 < 0.05$ (taraf nyata signifikansi penelitian). dilihat juga hasil dari perbandingan antara t hitung dan t tabel menunjukkan nilai t hitung sebesar 11.435, sedangkan t tabel dengan nilai 1.691. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11.435 > 1.691$. Maka disimpulkan bahwa H_1 diterima. Maksudnya secara parsial variabel layanan pajak online berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan hasil bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel layanan pajak online berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini dijelaskan dengan dilakukannya perubahan tarif pajak yang dikenakan terhadap Wajib pajak Orang pribadi yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya secara benar dan tepat waktu sesuai dengan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan logika teori pada pembahasan sebelumnya pada penelitian Lina Nurlaela (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, layanan pajak online memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya secara benar dan tepat waktu sesuai dengan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Sesuai dengan pendapat diatas, dapat dikatakan bahwa layanan pajak online berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena adanya layanan pajak online ketika ini sangat memudahkan WPOP dalam pelaporan SPT Tahunan nya.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan pajak online terhadap kepatuhan pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang, berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya, maka ditarik kesimpulan bahwa Layanan pajak online mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang, sehingga dengan adanya *e-filing* akan memudahkan WPOP dalam melakukan pelaporan SPT tahunan, hal ini dilihat dari analisis regresi sederhana yang

menghasilkan nilai t hitung sebesar yaitu sebesar $0.000 < 0.05$.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Terdapat beberapa keterbatasan dalam menganalisis penelitian ini adalah: Pertama, sampel yang digunakan pada penelitian ini terbatas, dimana hanya menggunakan 36 sampel wajib pajak orang pribadi. Kedua, Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang relatif masih kecil dan terbatas di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama subang saja. Sementara sistem *e-filing* juga telah diterapkan di seluruh kantor pelayanan pajak, sehingga belum bisa digunakan sebagai hasil evaluasi umum (general).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., dan Isroah. (2016). "Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta". *E-Jurnal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* Vol. 5 No. 2.
- Augusty, Ferdinand. (2006). "Metode Penelitian Manajemen". Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Darussalam, Septriadi, D., dan Kristiaji, B.B. (2013). "Transfer Pricing: Ide, Strategi, dan Panduan Praktis dalam Perspektif Pajak Internasional". Jakarta, Penerbit Danny Darussalam Tax Centre.
- Fasmi, L., dan Misra, F. (2014) "Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak". *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, Vol 5. No. 1.
- Ghozali, I. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handayani, Kartika Ratna. (2016). *"Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating"*. Media Akuntansi Perpajakan, Vol. 1 No. 2.
- Khasanah, S.N. (2014). *"Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013"*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nurlaela, Lina. (2017). *"Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut"*. Jurnal Wahana Akuntansi, Vol. 2 No. 2.
- Pancagiono, R. (2020). *"Pengaruh Perubahan Tarif Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM (Studi Kasus UMKMKabupaten Subang)"*. Program Studi Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja Subang.
- Rahayu, S.K. (2017). *"Perpajakan Konsep & Aspek Formal"*. Bandung, Rekayasa Sains.
- Ramdan, A.N. (2017). *"Pengaruh Penambahan Ion Mg²⁺ Terhadap Kandungan Lipid Mikroalga Chlorella vulgaris Sebagai Bahan Baku Pembuatan Biodiesel dengan Metode Ultrasonik"*. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Alam. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sugiyono. (2014). *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D"*. Bandung, PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*. Bandung, Alfabeta, CV.