



# PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Subang)

Reni Heryanti Nurhasanah

STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia

Email: reniheryanti1223@gmail.com

## INFO ARTIKEL

## ABSTRAK/ABSTRACT

### Histori Artikel :

Tgl. Masuk: 28 Juni 2020

Tgl. Diterima: 2 November 2020

Tersedia Online: 30 November 2020

### Keywords:

E-Filing, Kualitas Pelayanan Paak, Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Kepatuhan Wajib Pajak.

Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing*, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi. Teori yang digunakan dalam artikel ini adalah *Theory Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory Planned Behavior*.

Terdapat hubungan antara penerapan sistem e-filing dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi. Terdapat hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi.

## PENDAHULUAN

Pada era digital ini teknologi telah berkembang dengan sangat luas dan cepat dalam berbagai bidang untuk memberikan kemudahan dalam hal pekerjaan masyarakat. Tidak ingin tertinggalnya zaman maka pemerintah terus melakukan inovasi dalam bidang pemerintahannya agar segala aktivitas dapat tetap berjalan dengan efektif dan efisien.

Indonesia merupakan negara yang berkembang yang memiliki jumlah penduduk terbanyak yang menduduki urutan ke empat di dunia setelah China, India dan Amerika Serikat dengan jumlah penduduk pada akhir tahun 2019 sebanyak 267 juta jiwa (bisnis.tempo.co). percepatan pembangunan ekonomi yang merata adalah salah satu tujuan pemerintah Indonesia.

Sektor Perpajakan merupakan sumber utama penghasilan negara yang memberikan kontribusi terbesar dalam pembiayaan kepentingan pembangunan negara. Seluruh pendapatan dan pengeluaran atau belanja negara setiap tahunnya akan tercatat dalam sebuah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) per 30 Desember 2019 realisasi tingkat kepatuhan pajak dari Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan berada di level 72,92% atau masih dibawah target yang ditetapkan pada awal tahun lalu sebanyak 80% (Kontan.co.id).

**Tabel 1. Target dan Realisasi  
Penerimaan Pajak**

(dalam miliar Rupiah)

Tahun	2017	2018	2019
Target	1.283,57	1.424,00	1.577,56
Realisasi	1.151,03	1.315,51	1.332,06
Capaian	89.67%	92.23%	84.44%

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019

Dari target penerimaan pajak dalam APBN 2019 terdapat jumlah sebesar Rp1.577,56 triliun, sedangkan penerimaan pajak sampai dengan Desember 2019 hanya mencapai 1.332,06 triliun, yaitu sebesar 84,44% dari target. Persentase capaian penerimaan pajak tahun 2019 ini mengalami penurunan dibandingkan dengan capaian periode yang sama di tahun 2018, yaitu sebesar 92,23%.

Menurunnya penerimaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan di tahun 2019 menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait dengan pengaruh penerapan sistem E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi.

Gambar 1. Postur Anggaran APBN 2019



Sumber : Kemenkeu.go.id

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa anggaran belanja negara lebih besar dari pada pendapatan negara. Penerimaan pajak tidak dapat mencapai target yang telah ditetapkan dapat terjadi karena beberapa faktor yang salah satunya disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan perpajakannya. Tingkat rendahnya kepatuhan wajib pun dapat disebabkan karena masih

kurangnya pemahaman wajib pajak tentang pengetahuan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya (utari dan setiawan, 2019). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ada faktor lain yang mempengaruhinya yaitu biaya kepatuhan pajak. Dalam melaksanakan biaya kepatuhan wajib pajak, wajib pajak harus mengeluarkan biaya yang sudah dikenakan kepada mereka. Namun hal ini akan menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak, apabila semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak (endaryanti, ratih novi, 2017).

Menurut Sandfrod (1994) dalam Yuniar (2010) dalam Endaryanti (2017) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: 1) biaya uang (*direct money cost*), 2) biaya waktu (*time cost*), dan 3) biaya pikiran (*psychological cost*) (Susmita dan Supadmi, 2016). Dalam mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak maka wajib pajak memerlukan pengetahuan tentang perpajakan. Kurangnya pengetahuan perpajakan cenderung menyebabkan rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (ari, asep, indah).

Dalam jurnal Cahyonowati (2011) mengungkapkan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia adalah kepatuhan yang dipaksakan (*enforced tax compliance*) yang disebabkan oleh adanya kemungkinan pemeriksaan pajak dan ancaman denda yang tinggi dan belum pada tahap kepatuhan perpajakan sukarela (*voluntary tax compliane*) dalam (Apriani, Ichi, Kurniawan, 2019).

Salah satu tindakan pemerintah yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan menerbitkannya

Keputusan Direktorat Jenderal Pajak No.Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada tanggal 21 Mei 2004 yang secara resmi meluncurkan suatu produk digital yakni *e-filing* atau *Electronic Filing System*.

Tujuan atas adanya sistem *e-filing* yaitu sebagai upaya Dikjen Pajak dalam mengoptimalkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai langkah modernisasi, sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat atau wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Serta dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak dalam perpajakan.

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Penggunaan *e-Filing* merupakan cara paling mudah dan cepat untuk mengirimkan SPT langsung ke Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak tidak perlu lagi pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan harus mengantri untuk melaporkan SPT nya yang secara tidak langsung wajib pajak akan dapat menghemat waktu dan biaya.

Penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh (Endaryanti, 2017) yang menyatakan bahwa Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t variabel Penerapan *e-Filing* sebesar 6,982 lebih besar dari t tabel sebesar 1,986, dan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 5%. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Erwanda, dkk. 2019) maupun (Iyana dan Herkulanus, 2019) bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Martini, dkk. 2019) yang menyatakan Hasil bahwa Penerapan Sistem *e-Filing* tidak

berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Biaya kepatuhan merupakan sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran perpajakan. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Endaryanti, 2017) dimana hasil menunjukkan bahwa Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan Menurut Mardiasmo (2016:7), dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak materiil maupun hukum pajak formil. Dengan Wajib Pajak mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku maka Wajib Pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Zuhdi, et al 2015). Didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Rahayu (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Endaryanti, 2017) maupun (Erwanda, dkk. 2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Erwanda, dkk (2019) yang berjudul "Pengaruh Penerapan E-filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi". Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada penambahan variabel independent yakni "Kualitas Pelayanan Pajak". Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian mengambil judul tentang **"Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi"**

## KERANGKA TEORITIS

### Technology Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi.

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah salah satu model yang sering digunakan dalam penelitian Teknologi Informasi karena model ini sederhana dan mudah diterapkan. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan pengguna. Menurut Lie Ivana (2013) dalam Titis (2011) Pengguna yang dimaksud adalah Wajib Pajak dan informasi yang dimaksud adalah *e-filing*. Dalam hal ini yaitu *e-filing*, perilaku penerimaan pengguna untuk menggunakan *e-filing* ditentukan oleh minat yang dibentuk dari sikap.

### Theory of Planned behavior (TBP)

Menurut Ajzen (1991) *Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan suatu pemahaman tentang cara merubah perilaku seseorang. *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang yang memprediksi perilaku yang direncanakan. Seseorang dapat melakukan suatu perilaku karena adanya niat atau tujuan. Niat seseorang dalam berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yakni sikap, norma subjektif serta persepsi terkait kontrol perilaku. Sikap diartikan sebagai penilaian positif maupun negatif atas sikapnya untuk dijadikan bagaimana seseorang tersebut harus berperilaku.

Norma subjektif adalah pemikiran orang lain yang akan mendukung ataupun tidak mendukung dalam melakukan sesuatu. Sedangkan persepsi kontrol

perilaku mengarah kepada persepsi seseorang tentang kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku yang diminati.

Selanjutnya lebih jauh Ajzen (2005) menambahkan faktor latar belakang lain kedalam TPB (*Theory of Planned Behavior*) yaitu individu. Faktor latar belakang yang ditambahkan dalam teori mencakup tiga hal yaitu personal, sosial dan informasi. Faktor personal merupakan sikap umum seseorang terhadap sesuatu, nilai hidup, kecerdasan, emosi maupun sifat kepribadian yang dimiliki. Faktor sosial terdiri atas jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, agama dan etnis. Sedangkan faktor informasi terdiri atas pengetahuan, ekspos di media dan pengalaman.

Sedangkan Menurut Erwanda, dkk (2019) dalam Ajzen (2002) menjelaskan *Theory off Planned Behaviour* merupakan perilaku yang ditentukan oleh individu timbul karena ada minat untuk berperilaku. Ada tiga komponen untuk berperilaku : a) *Behaviour beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. b) *Normative beliefs* yang menghasilkan kesadaran akan tekanan dari lingkungan sosial atau norma. c) *Control beliefs* merupakan bagaimana seseorang mengerti bahwa perilaku yang ditunjukkannya merupakan hasil pengendalian yang dilakukan oleh dirinya.

### Definisi Pajak

Pengertian pajak berdasarkan Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 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.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu kontribusi yang diberikan kepada negara oleh masyarakat yang memiliki sifat memaksa untuk setiap warga

negaranya yang digunakan untuk kesejahteraan masyarakat.

Menurut Prof. Dr. Rachmat Sumitro, SH pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yakni peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sektor pemerintah berdasarkan undang-undang, dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Sedangkan menurut Sugianto Pajak adalah suatu pungutan atau iuran wajib yang dilakukan oleh individu atau badan kepada suatu daerah tanpa imbalan secara langsung yang seimbang, dapat untuk dipaksakan dengan berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku yang kemudian digunakan untuk menyelenggarakan pemerintah serta untuk pembangunan daerah.

### Subjek Pajak Penghasilan

Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan (PPh), subjek pajak PPh terdiri dari tiga yaitu :

1. Orang pribadi,
2. Badan dan
3. Warisan.

Subjek pajak tersebut juga digolongkan menjadi dua yaitu subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri.

### Jenis Pajak

Pajak secara kewilayahan terbagi dalam dua kategori, yaitu Pajak Pusat dengan landasan hukumnya berbentuk Undang-Undang dan Pajak Daerah dengan landasan hukumnya adalah Peraturan Daerah (Perda).

#### 1. Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara (Waluyo dan Ilyas 2002). Pajak pusat dikenal beberapa jenis pajak antara lain: Pajak penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan yang didalamnya terdapat Bea

Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan serta Bea Materai.

#### 2. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah (Waluyo dan Ilyas 2002).

a). Pajak Provinsi, Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. b). Pajak Kabupaten/Kota, Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame.

### Fungsi Pajak

#### 1. Fungsi Anggaran (Budgetair)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

#### 2. Fungsi Mengatur (Regulerend)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

### 3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

### 4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

### E-Filing

E-filing merupakan suatu produk inovasi baru berbasis digital yang di luncurkan oleh Direktorat Jenderal pajak sebagai bentuk modernisasi dunia perpajakan, dengan harapan adanya sistem E-filing ini dapat memberikan kemudahan wajib pajak dalam menyampaikan spt. Menurut Direktorat Jenderal Pajak *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time melalui internet* pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP).

Sedangkan menurut Viraqh, (2014) dalam Susmita dan Supadmi, (2016) Sistem *e-Filing* merupakan suatu sistem penyeteroran atau penyampaian surat pemberitahuan baik SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerjasama sama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Menurut Fandy Tjiptono). Sedangkan menurut Endaryanti, Ratih Novi (2017) Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak atau pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Wurianti dan Subardjo, 2015).

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, yang diantaranya sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

### Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak telah memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dimana wajib pajak akan langsung mengaplikasikannya dengan cara membayar pajak. Sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self-assessment* yang mana untuk kewajiban perpajakan seperti mendaftarkan, menghitung, memperhitungkan,

membayar, dan melaporkan pajak dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak (Kemenkeu.go.id).

Pembayaran pajak sendiri sudah tertuang di dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.

Menurut Bapak Asep Jumhana, Widyaiswara Pusdiklat Pajak, menyampaikan bahwa batas waktu untuk pembayaran pajak ada dua yaitu Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Untuk batas pembayaran PPh paling lambat yaitu tanggal 10 bulan berikutnya (pajak yang dipungut) dan tanggal 15 bulan berikutnya (pajak yang disetor sendiri). Sedangkan untuk batas waktu penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Untuk pajak yang dipungut meliputi jenis setoran sebagai berikut :

1. PPh Pasal 4 ayat 2
2. PPh Pasal 15
3. PPh Pasal 21
4. PPh Pasal 23/26
5. PPh Pasal 22

Sedangkan untuk pajak yang disetor sendiri oleh wajib pajak meliputi :

1. PPh Pasal 4 ayat 2
2. PPh Pasal 25

Batas waktu untuk pembayaran spt tahunan terdiri dari dua jenis yang pertama untuk orang pribadi dan yang kedua badan. Untuk batas pembayaran SPT Orang Pribadi yaitu sebelum SPT Tahunan disampaikan yaitu tanggal 30 Maret, sedangkan untuk SPT Badan yaitu sebelum SPT Tahunan disampaikan yaitu tanggal 30 April.

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan

pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2009 dalam Hidayatulloh, 2013).

### **Biaya Kepatuhan**

Tentang arti dari Biaya Kepatuhan atau *Compliance Cost*, Simon James (2000) menyebutkan dalam karyanya "A *Dicctionary of Taxation*" bahwa hal tersebut merujuk pada biaya yang ditanggung atau dikeluarkan pihak swasta (*private sector*) dalam mematuhi ketentuan perpajakan.

Dari titik pijak definisi ini, dapat dipahami bahwa fokus bahas dalam konsep *Compliance Cost* berada di sisi Wajib Pajak dalam kaitannya dengan upaya mereka untuk mematuhi ketentuan perpajakan. Biaya tersebut meliputi waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak untuk menyiapkan dan mengisi formulir-formulir perpajakan, waktu dan biaya untuk mempelajari aturan perpajakan, biaya untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan hak/kewajiban perpajakannya, dan bisa juga biaya untuk membayar jasa konsultan pajak (Widodo, 2002).

Selain biaya yang sifatnya dapat ditelusuri, *Compliance Cost* juga meliputi biaya yang tidak dapat ditelusuri (*hidden cost*) seperti: waktu yang digunakan untuk mengantri dan melaporkan dokumen perpajakan. Rahayu (2010) mendefinisikan biaya kepatuhan adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi persyaratan perpajakan yang dikenakan pada mereka oleh hukum dan otoritas tertentu. Biaya kepatuhan terbagi menjadi tiga bagian, yaitu *direct money Cost* (uang), *time Cost* (waktu), *psychological Cost* (pikiran).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/ atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan sangatlah penting karena mampu menambah penerimaan negara.

Terdapat empat indikator untuk kepatuhan pajak yang meliputi :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh.
4. Kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan pajak (STP atau SKP) sebelum jatuh tempo.

Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal (supadmi, 2009).

Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi segala kewajiban perpajakan, dan kemudian secara akurat, tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Dalam penelitian Rahayu (2010) mengemukakan kepatuhan wajib pajak menjadi dua jenis yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

## PEMBAHASAN

### Hubungan penerapan *E-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-06/PJ./2014 *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Dengan adanya sistem e-Filing ini para wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan suatu kewajiban perpajakannya tanpa harus keluar rumah dan mengantri di kantor pelayanan pajak sehingga lebih efektif dan efisien karena di kirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan internet.

Sistem *e-filing* ini berkaitan erat dengan wajib pajak orang pribadi karena pada dasarnya sistem *e-filing* ini memang diperuntukkan untuk wajib pajak orang pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dengan menggunakan SPT 1770 S dan 1770 SS. Penerimaan e-filing ini dapat dilihat dari sisi persepsi wajib pajak dalam penggunaannya, ketika wajib pajak beranggapan bahwa dengan adanya sistem e-filing ini memberikan dampak yang positif maka wajib pajak akan merasa puas dalam menggunakannya serta merasakan manfaat yang diperoleh yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak terhadap hak dan kewajiban perpajakannya dengan cara memberikan kontribusi terhadap penerimaan negara dengan melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Menurut Nuranto dalam Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Avianto dkk, 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara penerapan e-filing dengan kepatuhan wajib pajak dimana ketika wajib pajak memperoleh kepuasan dari adanya penerapan sistem e-filing tingkat kepatuhan pun akan mengalami

peningkatan, namun sebaliknya jika wajib pajak tidak memperoleh kepuasan dari adanya penerapan sistem e-filing maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan cenderung tetap atau mengalami penurunan.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu tindakan yang di berikan oleh fiskus kepada wajib pajak ketika melakukan kewajiban perpajakannya dengan memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga wajib pajak memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang maksud pelayanan prima pada kantor pajak yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus di tingkatkan dalam rangka mewujudkan suatu harapan dan membangun kepercayaan stakeholder perpajakan.

Menurut Wurianti dan Subardjo, (2015) dalam Endaryanti, (2017) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak atau pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak.

Hubungan diantara kualitas pelayan pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah sebagaimana baiknya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik juga tingkat kepatuhan pajak, namun jika kurang baiknya kualitas pelayanan pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun akan kurang atau menurun.

Uraian tersebut di dukung oleh penelitian Susmita dan Supadmi, (2016)

yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih dan Sri Rahayu (2015) dalam Bahri, dkk (2018) yang menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Hubungan Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan adalah suatu pemahaman yang telah dimiliki wajib pajak terhadap pengetahuan perpajakan yang di mana wajib pajak telah menerapkan pengetahuan atas perpajakannya dengan cara membayar pajak. Menurut Melando dan Waluyo, (2013) dalam Endaryanti, (2017) Pengetahuan pajak adalah hal yang dimiliki dan diketahui Wajib Pajak untuk melaksanakan kepatuhan pajaknya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan Pajak yang dimiliki dan diketahui dapat membuat Wajib Pajak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Sedangkan menurut Wati, (2016) Pengetahuan pajak adalah hal yang dahulu tidak tau tentang aturan perpajakan sekarang menjadi tahu tentang peraturan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang : hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), bagaimana membayar dan melaporkan pajak (Ilhamsyah, dkk, 2016).

Hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak terletak pada tingkat pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang pengetahuan perpajakan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak yang di harapkan dalam kontribusi penerimaan negara namun jika tingkat pemahaman wajib pajak terhadap pengetahuan perpajakan masih rendah

maka tidak akan terjadi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hubungan antara pengetahuan perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan Rahayu (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Hubungan Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi**

Pembaharuan serta inovasi-inovasi baru senantiasa terus di lakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mana pemberharuan tersebut dilakukan secara bertahap-tahap guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pembaharuan yang dilakukan tidak hanya dalam peraturan perpajakannya saja namun juga dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya yang diantaranya kini telah diberlakukannya sistem Penerapan e-filing yang dimana dapat membantu dalam mempermudah pelaporan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan dengan pemanfaatan teknologi.

Hubungan antara penerapan E-Filing dengan biaya kepatuhan disini yaitu terletak pada kegunaan e-filing sendiri, dimana wajib pajak sekarang dapat melaporkan spt dari mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak sehingga wajib pajak dapat melakukannya dengan cepat dan mudah karena tidak perlu mengantri yang memakan waktu lama dan harus meluangkan waktu senggang. Sehingga dengan adanya penerapaaan sistem e-filing ini dapat mengurangi resiko ketelatan wajib pajak orang pribadi atau pun badan dalam melakukan pelaporan spt. Dengan mengurangi risiko telat lapor maka wajib pajak pun dapat meminimalisir biaya kepatuhan pajak.

Di dukung oleh hasil penelitian (Erwanda, dkk. 2019) yang menunjukkan bahwa biaya kepatuhan memoderasi hubungan antara penerapan e-filing terhadap kepatuhan pajak. Biaya

kepatuhan adalah variabel pemoderasi yang dapat memperkuat kualitas kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Implikasinya, semakin rendah biaya kepatuhan yang dikeluarkan oleh wajib pajak maka semakin wajib pajak cenderung lebih patuh dan begitu juga sebaliknya.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi**

Kualitas pelayanan merupakan suatu tuntutan yang senantiasa diperhatikan dan menjadi perhatian utama khalayak umum dalam menunjang keberhasilan suatu usaha yang salah satunya usaha dalam jasa yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak dalam sistem perpajakan.

Hubungan diantara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi disini terletak pada tingkat pelayanan yang diberikan, semakin baik tingkat pelayanan maka akan mendorong wajib pajak lebih patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak maka wajib pajak akan mampu meminimalkan risiko dalam mengeluarkan biaya-biaya yang berkaitan dengan biaya perpajakan.

Hasil tersebut didukung oleh hasil penelitian yang di lakukan oleh Hasmi, (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Mareti dan Susi (2019) dan Yuslina, dkk. (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak. Adapun penelitian lain dari Masrurroh dan Zulaikha, (2013), Andinata (2015) serta Endaryanti (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Hubungan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

### dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi

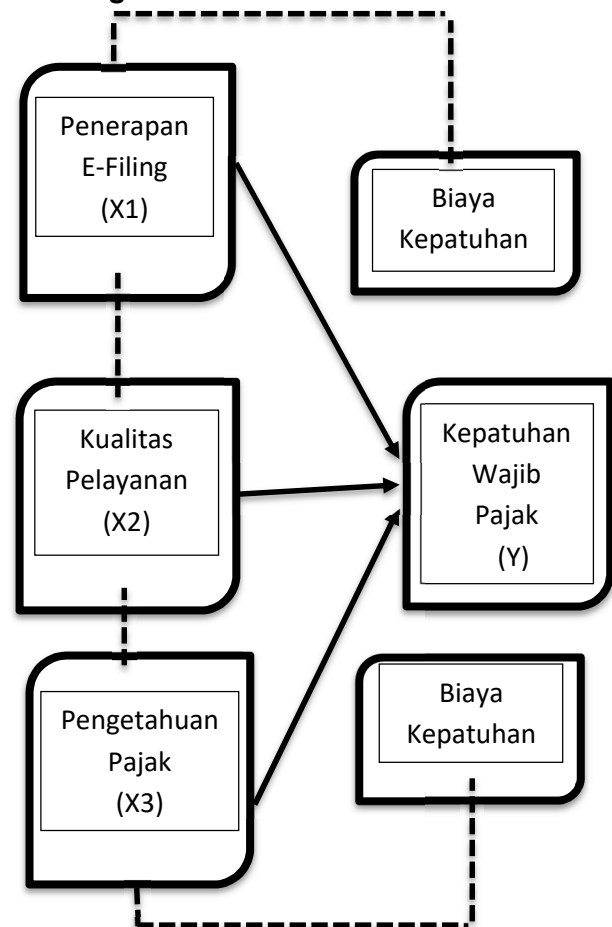
Menurut Mardiasmo (2016:7), pengetahuan perpajakan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak materiil maupun hukum pajak formil. Sehingga akan membuat Wajib Pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah sesuatu yang telah diketahui oleh wajib pajak tentang pajak.

Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikan secara materiil (Susmita dan Supadmi, 2016). Apabila wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan akan mendapatkan sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana.

Hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan disini sebagaimana semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga wajib pajak mampu menekan biaya kepatuhan sekecil mungkin dengan melakukan kepatuhan terhadap perpajakannya

Namun Hasil penelitian yang dilakukan oleh Erwanda, dkk. (2019) menunjukkan bahwa biaya kepatuhan tidak mampu memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Walaupun wajib pajak telah mengetahui pengetahuan tentang perpajakan dan biaya kepatuhan, belum membuat wajib pajak secara sadar diri patuh dalam membayar pajak. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada aparat pajak dalam pengelolaan perpajakan membuat masyarakat lamban dalam pelaksanaan perpajakan.

### Kerangka Penelitian



### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan E-Filing merupakan suatu inovasi dalam bidang teknologi yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang kemudian diterapkan dalam kegiatan aktivitas perpajakan. Diterapkannya sistem E-Filing ini diharapkan mampu memberikan kepuasan, kemudahan dan kenyamanan terhadap wajib pajak. Sehingga Wajib pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya kapanpun dan dimanapun tanpa harus mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak serta menunggu dan mengantri, hal ini dapat membantu wajib pajak untuk menghemat biaya dan mengefisienkan waktu para wajib pajak sendiri. Jika dalam hal ini wajib pajak memandang positif sistem e-filing maka wajib pajak akan menggunakan dan memanfaatkannya sebaik mungkin dalam melakukan pelaporan spt sehingga dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun jika adanya sistem e-filing ini di pandang negatif oleh wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak tidak akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian Endaryanti, (2017) maupun Erwanda, dkk (2019) mengungkapkan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan dari uraian diatas maka dihipotesiskan :

**H1** : Penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam dunia pekerjaan yang menyangkut bidang jasa salah satunya yaitu dunia perpajakan kunci utama yang sangat penting harus di jaga yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak atau pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Wurianti dan Subardjo, 2015). Semakin baiknya tingkat pelayanan yang diberikan maka tingkat kepatuhan akan cenderung membaik juga atau meningkat namun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik atau memuaskan maka akan menurunkan tingkat kepatuhan. Dalam penelitian yang dilakukan Susmita dan Supadmi, (2016) dalam (Endaryanti, 2017 ) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan dari uraian diatas maka dihipotesiskan :

**H2** : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan merupakan suatu pengetahuan atau pemahaman yang sudah dimiliki wajib pajak dimana pengetahuan perpajakan ini sangatlah penting bagi wajib pajak. Dengan memiliki pengetahuan tentang pajak wajib pajak tidak akan terlalu mengalami kesulitan

dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Menurut Melando dan Waluyo, (2013) menyatakan bahwa Pengetahuan pajak adalah hal yang dimiliki dan diketahui Wajib Pajak untuk melaksanakan kepatuhan pajaknya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan Pajak yang dimiliki dan diketahui dapat membuat Wajib Pajak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Melando dan Waluyo, 2013). Dalam penelitian Rahayu (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Berdasarkan dari uraian diatas maka dihipotesiskan :

**H3** : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi**

Penerapan sistem e-filing merupakan suatu penyampaian SPT yang dilakukan secara online yang bisa di akses kapan dan dimana pun. dalam melalukan perpajakan wajib pajak memerlukan biaya yang perlu ditanggung atau dikeluarkan oleh wajib pajak itu sendiri biaya tersebut di kenal sebagai biaya kepatuhan. Sebagai wajib pajak yang telah melakukan hak dan kewajiban perpajakannya dengan baik dan sesuai ketentuan yang berlaku maka wajib pajak akan berharap dapat meminimalisir beban biaya kepatuhan tersebut. Berdasarkan dari uraian diatas maka dihipotesiskan :

**H4** : Biaya Kepatuhan Memperkuat Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Kualitas pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi**

Kualitas Pelayanan Pajak merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak dengan tujuan melayani segala kendala yang di alami oleh wajib pajak serta memberikan

kemudahan dalam kegiatan transaksi perpajakan sehingga akan menimbulkan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan terhadap kualitas pelayanan tersebut. Semakin baiknya kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak sehingga dengan patuhnya wajib pajak terhadap perpajakannya maka akan dapat meminimalisir biaya kepatuhan sekecil mungkin dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan dari uraian diatas maka dihipotesiskan :

**H5** : Biaya Kepatuhan Memperkuat Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi**

Biaya kepatuhan merupakan suatu biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan. Menurut Simon James (2000) menyatakan bahwa biaya kepatuhan adalah biaya yang ditanggung atau dikeluarkan pihak swasta (*private sector*) dalam mematuhi ketentuan perpajakan. Semakin rendah tingkat *Compliance Cost* maka wajib pajak akan cenderung lebih patuh dan begitupun sebaliknya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono, 2008). Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat dinilai menjadi faktor dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan oleh wajib pajak, karena semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak dinilai dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Gustiyani, 2014:7). Dengan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik wajib pajak dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai ketentuannya dengan benar, dengan begitu wajib pajak akan mampu meminimalisir biaya kepatuhan yang dikeluarkan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**H6** : Biaya kepatuhan memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **KESIMPULAN**

Dari beberapa uraian di atas dan penelitian terdahulu yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Terdapat hubungan antara penerapan sistem e-filing dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi yang menimbulkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang mana dengan semakin kecilnya biaya yang dikeluarkan dengan diterapkannya sistem e-filing maka tingkat kepatuhan pajak semakin tinggi. Terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi yang menimbulkan tingkat kepatuhan wajib pajak dimana semakin baiknya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak maka akan semakin baik tingkat kepatuhan wajib pajak yang diperoleh sehingga biaya kepatuhan dapat diperkecil oleh wajib pajak. Terdapat hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi yang menimbulkan tingkat kepatuhan wajib pajak dimana semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka wajib pajak akan dengan mudah melakukan kewajiban dalam pemenuhan perpajakannya dengan baik dan benar yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga wajib pajak akan dapat meminimalisir biaya kepatuhan dengan pengetahuan yang telah dipahaminya dalam perpajakan.

#### **REFERENCES**

- Agus, Y. F., Umiyati, I., & Kurniawan, A. (2019). DETERMINANTS AND MITIGATION FACTORS OF TAX EVASION: INDONESIA EVIDENCE. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 3(2), 226-246.
- Apriani, K. R., Ichi, I., Kurniawan, A. (2019). The Effect Of Taxpayers Knowledge Of Taxation

- Regulations, Knowledge Of Information Service For Motor Vehicle Tax Payment And Police Operations On Compliance with Compliance Tax. JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review). Volume. 1 No. 1 hal : 77-95. di akses pada 30 Mei Pukul 15.02
- Endaryanti, Ratih Novi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta).
- Ersania, Gusti Ayu Raisa, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.22.3. Maret (2018) :1882 – 1908
- Erwanda, M. Ardhy, dkk. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Eksplorasi Akuntansi. Vol. 1, No 3, Seri F, Agustus 2019, Hal 1510-1517. ISSN :2656-3649(Online) <http://jea.ppi.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/13>.
- Febriani, Y., Kurniawan, A., & Mulyati, S. (2019). THE INFLUENCE OF GOVERNMENT REGULATION NUMBER 46 OF 2013, TAXATION SOCIALIZATION AND QUALITY OF TAX SERVICE ON TAX OBLIGATION COMPLIANCE (Case Study of Taxpayers Registered at KPP Pratama Bandung Karees). JABI (Journal of Accounting and Business Issues), 1(1), 54-68.
- Febriani, Y., Kurniawan, A., Mulyati, S. 2019. The Influence Of Government Regulation Number 46 Of 2013, Taxation Socialization And Quality Of Tax Service On Tax Obligation Compliance (Case Study of Taxpayers Registered at KPP Pratama Bandung Karees). Journal of Accounting and Business Issues (JABI). Volume 01 Nomor 01 Tahun 2019 (Hal:54-68) <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/jabi>
- Hasmi, Nurlaila. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Risiko Sebagai Variabel Moderasi. Tangible Journal, Volume 4 No 1, Juni 2019. <http://www.pajak.go.id> <https://bisnis.tempo.co/read/1307583/bps-proyeksi-jumlah-penduduk-indonesia-319-juta-jiwa-pada-2045/full&view=ok> di akses pada 28 Mei Pukul 19.08 <https://kemenkeu.go.id> <https://nasional.kontan.co.id/news/tahun-lalu-tingkat-kepatuhan-pajak-naik-namun-masih-di-bawah-target> di akses tanggal 30 Mei Pukul 15.02.
- Karnita, K., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). ANALYSIS OF ONLINE BPHTB APPLICATION SUCCESS SYSTEM USING INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODELS DELONE AND MCLEAN (Case Study of the Revenue Service, Financial Management, and Regional Assets of Subang Regency). JPSAM (Journal of Public Sector Accounting and Management), 1(1), 55-69.
- Kurniawan, A., Sarlina, L., & Umiyati, I. (2019). PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ADANYA REWARD TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 1(2), 145-160.
- Kusumafanto, Hilmi Fauzan. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi*.

- Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kusumayanthi, Lyana Oka, Herkulanus Bambang Suprasto. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representativ*, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol.28.1.Juli (2019) : 491-518.
- Martini, dkk. 2019. Dampak Penerapan e-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kantor Wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. Vol.4, No. S1 (2019) Tantangan Bisnis di Era Digital:755-766 P-ISSN 2527-7502 E-ISSN 2581-2165.
- Mubarak, H., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TAX PLANNING AS AN EFFORTS TO MINIMIZE TAX LOADS ON COMPANY VALUE WITH TRANSPARENCY OF COMPANIES AS MODERATING VARIABLES (CASE STUDY IN COMPANIES INCLUDING LQ45 IN THE 2012-2015 INDONESIA EXCHANGE). *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, 1(1), 104-121.
- Mulyani, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). ANALYSIS OF KNOWLEDGE OF TAXATION REGULATIONS, TAX AWARENESS AND PERFORMANCE OF ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) ON TAX MANDATORY COMPLIANCE. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(01), 12-27.
- Noviyanti, Ariska , dkk. 2020. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Cempaka Putih). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*. Vol. 4 No.1 Februari 2020.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-06/PJ./2014
- Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*. Vol. 1, No. 1, Agustus 2018.
- Pratami, dkk. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Volume 7 No.1 Tahun 2017)*.
- Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana. Vol. 14 No. 2 Hal 1239-1269.
- Ratnasari, K., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). EFFECT OF E-FILING SOCIALIZATION ON TAX COMPLIANCE WITH E-FILING UNDERSTANDING AS AN INTERVENING VARIABLE (CASE STUDY OF INDIVIDUAL TAXPAYERS OF EMPLOYEES REGISTERED ON KPP PRATAMA PURWAKARTA). *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(01), 1-11.
- Ratnasari, K., Kurniawan, A., Suangga, A. 2019. Effect of E-Filing Socialization on Tax Compliance With E-Filing Understanding As An Intervening Variable (Case Study Of Individual Taxpayers Of Employees Registered On KPP Pratama Purwakarta). *Journal of Taxation Analysis and Review (JTAR)* 2019.
- Samadiartha, I Nyoman Doananda, Darma Gede sri, 2017. Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi

- Perpajakan, Kesadaran wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 14, No. 1 Februari 2017. ISSN : 1829-8486.
- Solekhah, Puput dan Supriono. 2018. Pengaruh Penerapan Sisten E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi
- Suhendra, S., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). EFFECT SELF ASSESSMENT IMPLEMENTATION, TAXATION SOCIALIZATION, TAXATION SANCTION AND SERVICE QUALITY OF TAX AUTHORITIESTO COMPLIANCE LEVEL OF TAXPAYER OF MSMES PERPETRATORS AFTER IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT REGULATION NO. 46 YEAR 2013. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(01), 50-63.
- Susmita, N. L. S. & P. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-filing pada Kepatuhan Wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1239–1269.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak
- Wati, K. M., Kurniawan, A., & Mulyati, S. (2019). THE EFFECT OF E-SPT AND NATIONAL TAX CENSUS ON THE INCOME OF INCOME TAX (Case Study in West Java Regional Tax Office 1). *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, 1(1), 34-46.
- Yulianti, Ari., Kurniawan, A., Umiyati I. 2019. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Persepsi Keadilan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepercayaan. Pengaruh pengetahuan (Ari, Asep, Indah). *JRKA Volume 5 Isue 1*, Februari 2019: 36 – 54.