

## Pengaruh sistem e-filling dan e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderating pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur

Claudia Chery Yoranda Sinaga✉, Mhd. Karya Satya Azhar

Program Studi Akuntansi, Universitas Harapan Medan, Indonesia

### Article info

Received [13 May 2022]  
Revised [27 May 2022]  
Accepted [30 May 2022]

Corresponding author:

Claudia Chery Yoranda Sinaga  
[claudiayoranda@gmail.com](mailto:claudiayoranda@gmail.com)

### Abstract

The tax collection system is a tax collection process in which taxpayers are required to pay taxes owed to the government. There are 3 recognized tax collection systems in Indonesia, namely the withholding system, self-assessment system, and the official assessment system. Indonesia has replaced the tax collection system from the official assessment system to the self-assessment system. In the self-assessment system, taxpayers are entrusted with calculating, paying, and self-reporting the amount of tax that should be owed based on tax laws and regulations. This study aims to determine the factors that affect taxpayer compliance. The sample used in this study were all individual taxpayers who were registered as mandatory SPT at KPP Pratama Medan Timur as many as 100 respondents with the Slovin method. The results of this study indicate that the E-Filling System has an effect on Taxpayer Compliance, the E-Billing System has an effect on Taxpayer Compliance, Understanding the Internet can moderate the effect of the E-Filling System on Taxpayer Compliance, Internet Understanding can moderate the effect of the E-Billing System on Compliance Taxpayer.

Keywords: e-filling system; e-billing taxpayer compliance; internet understanding

### Abstrak

Sistem pemungutan pajak adalah suatu proses pemungutan pajak di mana wajib pajak diwajibkan membayar pajak terutang kepada pemerintah. Sistem pemungutan pajak yang diakui di Indonesia ada 3 yaitu withholding system, self assessment system, dan official assessment system. Indonesia telah mengganti sistem pemungutan pajak dari sistem official assessment menjadi sistem self assessment. Pada sistem self assessment system wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar wajib SPT di KPP Pratama Medan Timur sebanyak 100 responden dengan metode Slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sistem e-billing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh sistem e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: sistem e-filling, e-billing kepatuhan wajib pajak & pemahaman internet

### Pendahuluan

Direktorat Jenderal Pajak mencatat jumlah SPT tahunan yang sudah disampaikan per 24 April 2020 mencapai 9,88 juta lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya pada tanggal yang sama yang sudah mencapai 11,78 juta. Catatan Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan jumlah wajib pajak SPT

per 2019 mencapai 18,33 juta wajib pajak sedangkan pada 2020 mencapai 19 juta wajib pajak. Pada 24 april 2019 rasio kepatuhan formal sudah mampu mencapai 64,2%, tetapi pada tahun 2020 rasio kepatuhan formal tercatat hanya sebesar 52% (<https://ekonomi.bisnis.com>). Berdasarkan data tersebut, target kepatuhan pajak mengalami penurunan yang cukup signifikan dari 64,2% ke 52% sehingga perlu diteliti apa saja faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Reformasi perpajakan perlu dilakukan agar masyarakat mampu tertib melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filling* (Agniveda & Supadmi, 2019). *E-filling* adalah fasilitas yang membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan dalam hal penyampaian SPT menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet dan dapat dilakukan secara seketika (online dan realtime). Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal (DJP) 2018 menunjukkan sampai tahun 2019 pengguna *e-filling* baru mencapai 55% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Dapat dikatakan kesadaran pelaporan pajak melalui *e-filling* masih rendah. Hal tersebut berdasarkan hasil laporan kinerja yang terlihat dalam rasio penerapan *e-filling* oleh wajib pajak orang pribadi tahun 2015-2019 belum mencapai 100% ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Penelitian yang dilakukan oleh (Yuesti et al., 2019) menyatakan bahwa *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Agniveda & Supadmi, 2019) menyatakan bahwa *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Fadilah & Sapari, 2020) menyatakan bahwa *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan penelitian yang dilakukan (Sesa et al., 2015) menyatakan bahwa *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penggunaan sistem *e-filling* membutuhkan koneksi internet, maka apabila ingin menggunakan *e-filling* pengguna diwajibkan dapat menggunakan internet. Namun dalam kenyataannya, banyak masyarakat Indonesia yang belum mampu menggunakan internet. Berdasarkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia tahun 2018, hasil survei penetrasi pengguna internet didapat 64,8% dari total populasi penduduk Indonesia yang dapat mengoperasikan internet (APJII, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh (Yuesti et al., 2019) menyatakan bahwa pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Agniveda & Supadmi, 2019) menyatakan bahwa *e-filling* tidak mampu memoderasi pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya Zain dalam (Wijoyanti, 2010).

### Sistem E-filling

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik dalam bentuk dokumen yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id)) maupun penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (Pandiangan, 2014). *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime* (Fidel, 2010). *E-filing* sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Kirana, 2010).

### Sistem E-billing

*Billing system* atau sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta *billing*, pembuatan kode *billing*, pembayaran berdasarkan kode *billing*, dan rekonsiliasi *billing* dalam sistem modul penerimaan Negara (Pandiangan, 2014). Sedangkan menurut PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 2, *billing system* adalah metode pembayaran elektronik menggunakan kode *billing*. Wajib pajak yang akan membayar pajaknya melalui *e-billing* harus memiliki kode *billing*. Menurut PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 5, Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan

dilakukan wajib pajak. Wajib pajak dapat memperoleh kode billing melalui pengisian data secara elektronik di *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://sse2.pajak.go.id> dan <http://sse3.pajak.go.id>). Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pada bank atau pos dengan menggunakan kode *billing* yang telah dibuat sebelumnya.

### **Pemahaman Internet**

Internet (*Interconnected-networking*) merupakan rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian. Internet adalah: "Internet, sistem informasi global berbasis komputer. Internet merupakan jaringan komputer yang saling terkoneksi dalam (Nurhidayah, 2015). Tiap jaringan komputer dapat mencakup puluhan, ratusan bahkan ribuan komputer, dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi satu dengan yang lain dan untuk berbagi sumber-sumber daya komputerisasi seperti super komputer yang kuat dan database informasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pemahaman memiliki kata dasar paham yang berarti pandai dan mengerti benar proses, cara, perbuatan (tentang suatu hal).

### **Pengaruh Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat agar selalu tertib sebagai wajib pajak. Untuk itu Pemerintah berusaha melakukan reformasi perpajakan baik dalam hal kebijakan maupun administrasi dengan tujuan agar wajib pajak merasa lebih mudah dan nyaman dalam melakukan pembayaran pajak (Yuesti et al., 2019). Selanjutnya dengan adanya penggunaan *e-filing* dengan memanfaatkan jaringan internet, maka Wajib Pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Sehingga perlu adanya pengetahuan dalam melakukan pembayaran pajak secara *online*, di mana hal ini akan memberikan manfaat lebih bagi wajib pajak itu sendiri untuk dapat tertib secara administrasi, meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dengan pembayaran secara *online*. Selain itu akan membentuk sebuah sikap positif dari wajib pajak dalam melaporkan SPT nya. Hal tersebut seiring dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Ismail et al., 2018) (Suprayogo & Hasymi, 2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sistem E-billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

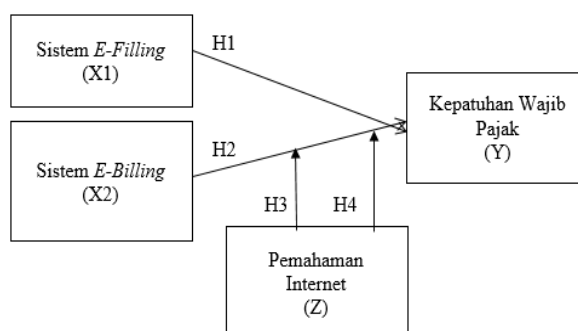
Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Dalam teori *Technology Acceptance Model* diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penerapan *e-system* perpajakan seperti *e-billing* dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *e-billing* perpajakan maka penerapan *e-system* pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak (Yuesti et al., 2019). Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan sistem yang mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Sistem *e-billing* merupakan sistem yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya secara online melalui ATM atau bank persepsi kapanpun dan di manapun. *E-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Noviantari & Setiawan, 2018). Dengan adanya *e-billing*, wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kapanpun secara *online* dan juga dapat meningkatkan keamanan dalam melaksanakan transaksi pajak.

### **Pengaruh Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi Pemahaman Internet**

Sistem e-filing merupakan pengisian dan penyampaian SPT wajib pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam penyampaian SPT dengan memanfaatkan jaringan internet. Pemahaman internet adalah mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet (Lim, 2011). Untuk dapat menggunakan sistem tersebut, wajib pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila wajib pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam menyampaikan SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan hasil pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak (Nurhidayah, 2015).

### Pengaruh Sistem E-billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi Pemahaman Internet

Sistem *e-billing* merupakan metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing. Kode billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui billing system atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak. Pembuatan kode billing secara elektronik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam penyampaian SPT dengan memanfaatkan jaringan internet. Pemahaman internet adalah mengerti atau paham terhadap internet dan mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet (Laihad, 2013). Untuk dapat menggunakan sistem tersebut, wajib pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila wajib pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam menyampaikan SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

### Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 di KPP Pratama Medan Timur. Pendekatan penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Sumber data yang diperoleh dari WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur. Sampel penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur sebanyak 100 responden dengan metode Slovin. Variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri dari sistem e-filling, e-billing, kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderating. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data menggunakan uji Regresi linier berganda dan uji hipotesis, dan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23.

### Hasil dan diskusi

#### 1. Uji Asumsi Klasik

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test     |                |                         |
|----------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                        |                | Unstandardized Residual |
| N                                      |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | Mean           | .0000000                |
|                                        | Std. Deviation | 1.08065563              |
| Most Extreme Differences               | Absolute       | .090                    |
|                                        | Positive       | .073                    |
|                                        | Negative       | -.090                   |
| Test Statistic                         |                | .090                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 |                | .145 <sup>c</sup>       |
| a. Test distribution is Normal.        |                |                         |
| b. Calculated from data.               |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction. |                |                         |

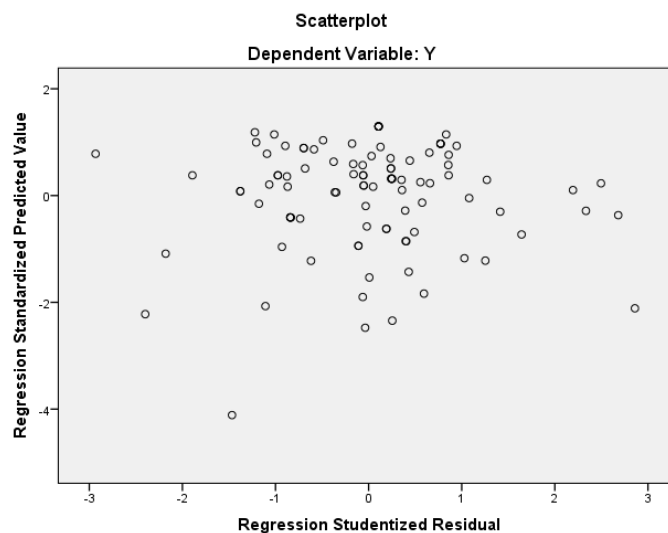
Pada tabel 1 di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa data responden pada penelitian yang dilakukan menunjukkan berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |         |      |                         |       |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|------|-------------------------|-------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t       | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |         |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)              | -.578                       | 1.118      |                           | -.517   | .606 |                         |       |
| Sistem e-filling (x1)     | 1.455                       | .043       | 1.215                     | 33.503  | .000 | .320                    | 3.123 |
| Sistem e-billing (x2)     | .449                        | .070       | .222                      | 6.455   | .000 | .357                    | 2.800 |
| Pemahaman internet (z)    | -1.116                      | .072       | -.575                     | -15.498 | .000 | .306                    | 3.265 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak (y)

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Kemudian nilai VIF lebih kecil dari 10,0. Berarti data variabel yang diuji tidak mengandung gejala multikolinearitas.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot

Pada gambar 2 di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi berganda terbebas dari asumsi heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

## 2. Uji Hipotesis

Tabel 3. Hasil uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t       | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|------|
|                        | B                           | Std. Error | Beta                      |         |      |
| 1 (Constant)           | -.578                       | 1.118      |                           | -.517   | .606 |
| Sistem e-filling (x1)  | 1.455                       | .043       | 1.215                     | 33.503  | .000 |
| Sistem e-billing (x2)  | .449                        | .070       | .222                      | 6.455   | .000 |
| Pemahaman internet (z) | -1.116                      | .072       | -.575                     | -15.498 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak (y)

Dari tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai signifikansi sistem *e-filling* sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa sistem *e-filling* (x1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (y). Maka, hipotesis pengaruh sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H<sub>1</sub>) diterima.
2. Nilai signifikansi sistem *e-billing* sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa sistem *e-billing* (x2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (y). Maka, hipotesis pengaruh sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H<sub>2</sub>) diterima.

Tabel 4. Hasil uji signifikansi pemahaman internet dalam memoderasi pengaruh sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                                |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error |                                |        |      |
| 1 (Constant)              | 4.905                       | 1.655      |                                | 2.963  | .004 |
| Sistem e-filling (x1)     | .489                        | .038       | .793                           | 12.867 | .000 |

a. Dependent Variable: Pemahaman internet (z)

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                                |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error |                                |        |      |
| 1 (Constant)              | 3.067                       | .937       |                                | 3.273  | .001 |
| Kepatuhan wajib pajak (y) | -.043                       | .022       | -.198                          | -1.999 | .048 |

a. Dependent Variable: ABS\_RES1

Berdasarkan tabel 4 di atas, diperoleh persamaan moderasi residual: **Z = 4,905 + 0,489SistemEFilling + e**. Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar -0,198 dan nilai signifikansi 0,048 lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap nilai *absolute residual*. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 5. Hasil uji signifikansi pemahaman internet dalam memoderasi pengaruh sistem e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                                |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error |                                |        |      |
| 1 (Constant)              | 8.855                       | 1.476      |                                | 5.999  | .000 |
| Sistem e-billing (x2)     | .798                        | .068       | .765                           | 11.763 | .000 |

a. Dependent Variable: Pemahaman internet (z)

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                                |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error |                                |        |      |
| 1 (Constant)              | 3.752                       | .898       |                                | 4.176  | .000 |
| Kepatuhan wajib pajak (y) | -.056                       | .021       | -.261                          | -2.681 | .009 |

a. Dependent Variable: ABS\_RES2

Berdasarkan tabel 5 di atas, maka diperoleh persamaan moderasi residual yaitu: **Z = 8,855 + 0,798SistemEBilling + e**. Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar -0,261 dan nilai signifikansi 0,009 lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap nilai *absolute residual*. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Pengaruh Sistem E-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Ismail et al., 2018) yang

menyimpulkan bahwa adanya adanya penggunaan system *e-filling* yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat, kemudahan dan kepuasan dari penerapan sistem e-filing akan membuat wajib pajak menggunakan sistem e-filing dalam melaporkan SPT berarti wajib pajak orang pribadi patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan membuat pembaruan sistem dalam hal melaporkan SPT Tahunan secara online dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sistem E-billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa *sistem e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Noviantari & Setiawan, 2018) yang menyatakan bahwa *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya *e-billing*, wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kapanpun dan secara *online* dan juga dapat meningkatkan keamanan dalam melaksanakan transaksi pajak. Di mana *e-billing* merupakan sistem administrasi modern yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menunjang aktivitas pembayaran pajak secara *online*. *e-billing* dibuat untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan publik. Sistem administrasi modern ini mampu bekerja secara *real time* tanpa batasan waktu. ketika wajib pajak ingin membayar tunggakan pajak, wajib pajak cukup membawa kode *billing* tanpa harus membawa lembar surat setoran pajaknya. Kode *billing* tersebut nantinya digunakan untuk pembayaran pajak di bank, kantor pos, ATM, maupun melalui internet *banking* dengan cara memasukkan kode tersebut. Dengan demikian terbukti bahwa layanan berbasis *e-billing* (pembayaran pajak *online*) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dalam memfasilitasi pembayaran pajak. Di mana dengan adanya sistem *e-billing* ini wajib pajak lebih cepat, mudah, dan akurat dalam membayar pajaknya serta kesalahan-kesalahan dalam menginput yang mungkin sering terjadi pada proses pembayaran manual tidak akan terjadi dalam sistem *e-billing*.

### **Pengaruh Sistem E-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi Pemahaman Internet**

Dari perhitungan dengan metode *Moderated Regression Analysis* (MRA) diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,048 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa persepsi responden mengenai variabel pemahaman internet memperkuat pengaruhnya hubungan antara penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika interaksi antara penerapan sistem e-filling dan pemahaman internet semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman internet dapat memperkuat pengaruh penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak karena terdapat peningkatan pengaruh kepatuhan wajib pajak setelah dimoderasi oleh pemahaman internet. Sistem *e-filling* merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Untuk dapat menggunakan sistem tersebut, Wajib pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila wajib pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pemahaman internet memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pemahaman internet yang dimiliki wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filling* sehingga semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sistem E-billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi Pemahaman Internet**

Hasil penelitian menyatakan pemahaman internet memoderasi hubungan antara *system e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi sistem *e-billing* sebesar  $0,009 < 0,05$ . Artinya interaksi sistem *e-billing* dan pemahaman internet berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pemahaman internet merupakan moderasi potensial (Homologiser Moderator). Hal ini berarti dengan adanya sosialisasi tidak memperkuat hubungan antara sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak orang pribadi KPP Pratama Medan Polonia. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman internet

memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet merupakan moderasi semu (quasi moderator) yang dapat memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dan selain itu pemahaman internet dapat menjadi variabel independen. Ketika wajib pajak paham terhadap internet maka mereka dapat menggunakan internet tersebut untuk mencari informasi secara luas mengenai sistem *e-billing* dan peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat merubah pola berpikir mereka dan ketika wajib pajak paham terhadap internet maka hal itu dapat membantu mereka dalam mengoperasikan sistem *e-billing* dengan baik dan benar sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan diskusi yang diperoleh dari wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, berikut ini dapat disampaikan beberapa simpulan yaitu: (1) Sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur. (2) Sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur. (3) Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur. (4) Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur.

## Daftar Pustaka

- Agniveda, I. G. N. A. P., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling dengan Pemahaman Internet sebagai variabel pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(1), 242–269.
- APJII. (2018). *Profil Pengguna Internet Indonesia*.
- Fadilah, K., & Sapari. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, E-Filling dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(5), 1–15.
- Fidel. (2010). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Muria Kencana.
- Ismail, J., Gasim, & Amalo, F. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E – Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kupang). *Jurnal Akuntansi*, 5(3).
- Kirana, G. G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan, E-filing (Kajian Empiris di Wilayah Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Laihad, R. C. Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 44–51.
- Lim, Y. (2011). Tax avoidance, cost of debt and shareholder activism: Evidence from Korea. *Journal of Banking & Finance*, 35(2), 456–470. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2010.08.021>
- Noviantari, P., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(3), 1711–1740.
- Nurhidayah, S. (2015). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pandiangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Erlangga.
- Sesa, E. S., Upa, V. A., & Tjahjono, J. K. (2015). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Di Kota Surabaya. *Gema Aktualita*, 4(1).
- Suprayogo, & Hasymi, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan*, 11(2).
- Wijoyanti, M. (2010). *Pengaruh Penagihan Pajak dengan Surat Paksa terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta, Mampang Prapatan*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



- Yuesti, A., Pratama, I. W. M. S. E., Sudiartana, I. M., & Latupeirissa, J. J. P. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai variabel moderasi pada KPP Gianyar. *Jurnal Sains Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 449–488.