

## PENGARUH KEADILAN, MORAL, E-FILLING, E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK

Win Ying\* dan Ngadiman

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara Jakarta

\*Email: [wwinying@gmail.com](mailto:wwinying@gmail.com)

### Abstract:

*This research aims to find out how the influence of tax justice, morals, the application of e-filling and e-billing to tax compliance through taxpayer satisfaction in Jakarta. The samples were selected by purposive sampling method and used primary data by distributing questionnaires to 120 taxpayers. This data processing is assisted by the Smart PLS 3.0 program. The results of this study show that tax justice and morale have a positive influence on tax compliance. e-filling and e-billing variables positively affect tax compliance through satisfaction levels but on the other hand the study found that e-filling and e-billing variables did not have a positive influence on taxpayer compliance. The implication of this research is that it is necessary to improve tax services so that taxpayer compliance can also increase.*

**Keywords:** Tax Justice, Morale, E-Filling, E-Billing, Tax Compliance

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh keadilan pajak, moral, penerapan *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan pajak melalui kepuasan wajib pajak di Jakarta. Sampel dipilih dengan metode *purposive sampling* dan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 wajib pajak. Pengolahan data ini dibantu oleh program Smart PLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan dan moral pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Variabel *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui tingkat kepuasan namun disisi lain penelitian ini menemukan bahwa variabel *e-filling* dan *e-billing* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Implikasi dari penelitian ini adalah perlu ditingkatkannya pelayanan pajak agar kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkat.

**Kata kunci :** Keadilan Pajak, Moral, *E-Filling*, *E-Billing*, Kepatuhan Pajak

### Pendahuluan

Sektor pajak memberikan kontribusi besar bagi penerimaan negara, namun pendapatan pajak di negara Indonesia masih tidak maksimal. Ada beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya pendapatan pajak, antara lain adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya, saat ini target dan realisasi pendapatan pajak masih belum mencapai 100% sehingga menimbulkan *tax gap*. berikut adalah diagram yang menunjukkan rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Beberapa faktor yang

mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena adanya pembangunan infrastruktur yang tidak merata, ketidakpuasan terhadap pelayanan publik, serta banyaknya kasus korupsi (Harlim, 2019). Kepatuhan wajib pajak ini akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak yang diterima, jika ada ketidakadilan dalam penerapan sistem perpajakan kepada wajib pajak, maka kepuasan wajib pajak tidak akan terpenuhi. Menurut (Survei Ekonomi OECD Indonesia, 2018), salah satu faktor perilaku kepatuhan wajib pajak adalah adanya perasaan ketidakadilan dimana wajib pajak merasakan sistem yang tidak jujur atau berpengalaman dilakukan tidak jujur cenderung tidak patuh. Dimensi keadilan pajak ini adalah sifat yang tidak berat sebelah dan tidak sewenang-wenang atas sistem perpajakan yang berlaku.

Salah satu nilai intrinsik individu yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah moral pajak (Nurani & Islami, 2020). Moral pajak adalah dimana ada kepuasan pribadi seperti rasa bangga apabila menjadi wajib pajak yang patuh atau sebaliknya rasa malu dan merasa bersalah apabila tidak patuh. Moral pajak juga sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan juga aspek kelembagaan dalam tata kelola negara (Togler, 2002). Menurut *Transparency International*, 2020, negara Indonesia menduduki peringkat 102 dari 180 negara dengan tingkat persepsi korupsi tertinggi di dunia. Salah satu faktor ini memiliki dampak yang kuat terhadap persepsi wajib pajak terhadap pemerintah Indonesia, dimana kemungkinan penggelapan pajak sangat tinggi yang menyebabkan moral pajak menurun.

**Tabel 1.** Penerimaan Perpajakan tahun 2017-2020

Tahun	Penerimaan Perpajakan di Indonesia (Triliun Rupiah)	Pertumbuhan Perpajakan
2017	1.343,5	4,6%
2018	1.518,8	13%
2019	1.643,1	8,2%
2020	1.865,7	13,5%

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Berdasarkan data diatas, pertumbuhan perpajakan Indonesia setiap tahun mengalami penurunan dan peningkatan yang cukup besar. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan meluncurkan DJP *online* yang merupakan layanan pajak *online* yang disediakan oleh DJP melalui laman dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak (*mobile device*). Menurut PER-01/PJ/2014, *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada halaman *website* DJP. Selain itu DJP juga menyediakan layanan *e-billing*, yaitu pembayaran pajak melalui elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi.

### Kajian Teori

**Risk Aversion Theory.** Teori ini berasumsi bahwa tidak ada orang yang bersedia untuk membayar pajak secara sukarela, orang akan selalu menentang untuk membayar

pajak (Allingham & Sandmo, 1972) . Teori ini juga berasumsi bahwa orang akan lebih memilih tingkat ketidakpastian yang lebih rendah daripada ketidakpastian yang tinggi. Apabila tingkat kepastian yang diberikan kepada masyarakat itu tinggi, maka wajib pajak akan dengan sukarela membayar pajak karena masyarakat dapat merasakan dampak positif dari membayar pajak seperti mudahnya dalam mengakses fasilitas umum, adanya subsidi, serta adanya hubungan timbal balik secara tidak langsung lainnya.

**Tax Morale Theory.** Moral pajak merupakan motivasi intrinsik individu untuk bertindak dengan dasar nilai-nilai yang dipengaruhi oleh norma budaya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi moral pajak, antara lain adalah kepercayaan terhadap instansi pemerintah, sejumlah sifat-sifat manusia, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, serta adanya kejujuran (Frey, 1997). Menurut Allingham & Sandmo (1972), wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya apabila semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak maka akan mencerminkan semakin tinggi juga tingkat kerelaannya. Namun teori ini juga meyakini bahwa tidak ada individu yang bersedia untuk membayar pajak dengan sukarela (*voluntary compliance*).

**Technology Acceptance Model.** *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan teknologi untuk diterapkan dalam pekerjaannya sehari-hari (David F.D, 1989). Model TAM ini dirumuskan berdasarkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pemakaian, sikap, niat perilaku, penggunaan sebenarnya, dan persepsi eksternal seperti pengalaman dan kerumitan (David F.D, 1989). Teori ini menjelaskan bahwa layanan DJP *online* seperti *e-filling* dan *e-billing* dapat memberikan manfaat dan kemudahan untuk mengisi, melaporkan dan membayar kewajiban pajak oleh wajib pajak secara *online* tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak.

**Kepatuhan Pajak.** Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Dewi dkk., 2019).

**Kepuasan Pelayanan.** Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara ekspektasi dan kenyataan (Kotler & Keller, 2009). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta dilakukan secara terus-menerus (Dewi dkk., 2019).

**Keadilan Pajak.** Ada dua prinsip keadilan, salah satunya adalah prinsip keadilan atas kesempatan yang diberikan, yang artinya bahwa perbedaan sosialis dan ekonomis harus diatur secara adil untuk memberikan manfaat bagi semua kalangan masyarakat (Rawls, 1973). Apabila masyarakat merasa tidak mendapatkan perlakuan yang adil mengenai kebijakan pajak yang dikeluarkan, maka cara pandang mereka terhadap pajak akan berubah, banyak masyarakat yang tidak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal ini akan berdampak pada penerimaan pajak negara.

**Moral.** Moral Pajak merupakan motivasi intrinsik untuk membayar pajak, diantaranya adalah motivasi yang timbul dari dalam diri seperti rasa puas dan bangga apabila menjadi wajib pajak yang patuh atau rasa malu apabila tidak patuh, hubungan antara kerelaan membayar pajak dengan ketersediaan layanan publik antara wajib pajak

dengan pemerintah, dan faktor budaya jangka panjang, yaitu nilai-nilai yang tertanam dalam sebuah lingkungan (Torgler, 2005).

**E-Filling & E-Billing.** Berdasarkan Keputusan DJP Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik dalam pasal 1, DJP memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan surat pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh DJP”. Berdasarkan peraturan DJP Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik Pasal 1 ayat (3) menjelaskan bahwa sistem *e-billing* DJP adalah sistem elektronik yang dikelola oleh DJP dalam rangka menerbitkan dan mengelola kode *billing* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik, serta Pasal 1 ayat (4) mendefinisikan kode *billing* sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* DJP atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak.

### **Kaitan Antar Variabel**

**Pengaruh *Tax Justice* terhadap *Tax Compliance*.** *Risk Aversion Theory* menjelaskan respon dari instansi pemerintah terhadap pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika masyarakat mempercayai pemerintah dan menganggap bahwa pemerintah akan memanfaatkan hasil dari pembayaran pajak ini untuk kepentingan umum serta mensejahterakan kehidupan negaranya maka hal ini akan memberikan pengaruh yang baik, karena adanya rasa percaya, aman, dan nyaman serta tidak adanya rasa diskriminasi antara wajib pajak seperti hal-hal tertentu selain yang telah diatur dalam ketentuan hukum pajak. Berdasarkan hasil penelitian Rosmawati (2021) semakin baik keadilan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika terjadinya ketidakadilan terhadap beberapa wajib pajak pun akan membawa pengaruh negatif, karena semakin lama masyarakat akan menganggap remeh pemerintah karena ketidaktegasan hukum yang berlaku, dan hanya memandang masyarakat kelas atas.

**Pengaruh *Tax Morale* terhadap *Tax Compliance*.** Teori Moral Pajak mengatakan bahwa moral pajak dapat mengukur sebuah komitmen seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Komitmen wajib pajak akan membuat wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak, karena wajib pajak merasa memiliki keterikatan terhadap tanggung jawabnya sebagai wajib pajak. Ketika wajib pajak menjalankan tanggung jawabnya, tentunya dibutuhkan elemen pendukung yang dapat memotivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

**Pengaruh *E-Filling* terhadap *Tax Compliance*.** Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan tentang bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan teknologi untuk mempermudah dan meningkatkan produktivitas kegiatannya sehari-hari. Adanya sistem yang praktis juga dapat mencerminkan bahwa kita selalu berpikir cerdas mencari solusi untuk memecahkan ataupun menetralkan masalah ataupun kesalahan yang akan terjadi. Berdasarkan hasil penelitian (Harlim, 2019) menyatakan bahwa program *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Sebagian wajib pajak memiliki kesibukannya sendiri, banyak hal yang harus mereka lakukan, mereka akan seminimal mungkin mengurangi kegiatan yang akan menguras tenaga dan waktu mereka. Sistem *e-filling* adalah pelaporan SPT secara *online*, yang mana dapat mempermudah wajib pajak dalam pelaporan dan penggunaannya, wajib pajak tidak harus datang ke KPP lagi, oleh karena

itu sebagian wajib pajak akan memilih hal yang lebih praktis dan efisien dibandingkan manual.

**Pengaruh *E-Billing* terhadap *Tax Compliance*.** Dalam teori TAM menyatakan bahwa teknologi digunakan untuk mempermudah penggunaannya dalam melakukan aktivitas. Sistem *e-billing* memberikan akses kemudahan wajib pajak dengan memberikan kode *billing* dalam pembayaran pajaknya, jika dibandingkan dengan manual wajib pajak harus meluangkan waktunya untuk ke KPP dan membuat surat setoran pajaknya. Hasil penelitian dari (Sukyaningsih, 2020) menunjukkan bahwa *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, banyak orang yang merasa bahwa sistem *e-billing* ini dapat meningkatkan keefektifitasan dalam hal membayar pajak.

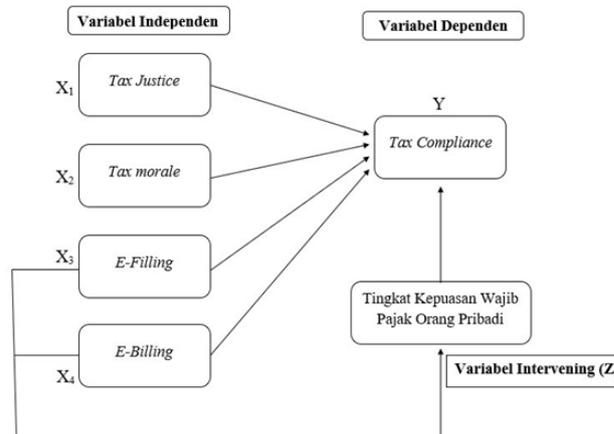
**Pengaruh *E-Filling* & *E-Billing* terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.** Hasil penelitian (Erawati & Ratnasari, 2020) menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Berdasarkan model teori TAM adalah adanya persepsi penggunaan sebenarnya dan persepsi eksternal. Sistem *e-filling* dan *e-billing* diterapkan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam hal menjalankan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak setelah menggunakan sistem *e-filling* dan *e-billing* merasakan adanya manfaat serta memberikan dampak besar, maka wajib pajak akan merasa bahwa pengalaman yang mereka miliki terkait penerapan sistem *e-filling* dan *e-billing* sangat cocok dengan penggunaan sebenarnya, dalam kata lain wajib pajak akan merasa puas terhadap sistem tersebut.

**Pengaruh Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap *Tax Compliance*.** Menurut penelitian (Harlim, 2019) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan jika wajib pajak merasakan hasil yang memuaskan dalam hal menghitung, melaporkan, dan membayar pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa senang. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian (Erawati & Ratnasari, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.

**Pengaruh *E-Filling* & *E-Billing* terhadap *Tax Compliance* melalui Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.** Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kepuasan wajib pajak terhadap layanan *online* yang disediakan oleh DJP karena apabila pelayanan yang diberikan oleh DJP itu mudah, aman, nyaman, serta informasinya lengkap maka wajib pajak pun akan senang menggunakan layanan *online* DJP tersebut. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat memuaskan wajib pajak maka wajib pajak akan merasa bahwa membayar pajak akan merugikan mereka. Selain harus membayar pajak, mereka juga harus mengorbankan hal lainnya seperti banyaknya waktu yang terbuang, yang seharusnya waktu itu bisa digunakan untuk melakukan hal lain yang lebih diprioritaskan, namun karena kurangnya pelayanan yang baik mereka harus menguras waktu lebih banyak lagi untuk mengeksplorasi mengenai *e-filling* dan *e-billing*. Menurut hasil penelitian (Nurchamid & Sutjahyani, 2018) menunjukkan bahwa penerapan *e-filling*, *e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kerangka penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka penelitian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah H1: *Tax Justice* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. H2: *Tax Morale* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. H3: *E-Filling* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. H4: *E-Billing* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. H5: *E-Filling* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi. H6: *E-Billing* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi. H7: Tingkat kepuasan *e-filling* wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. H8: Tingkat kepuasan *e-billing* wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. H9: *E-Filling* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* melalui tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi. H10: *E-Billing* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* melalui tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi

### Metodologi

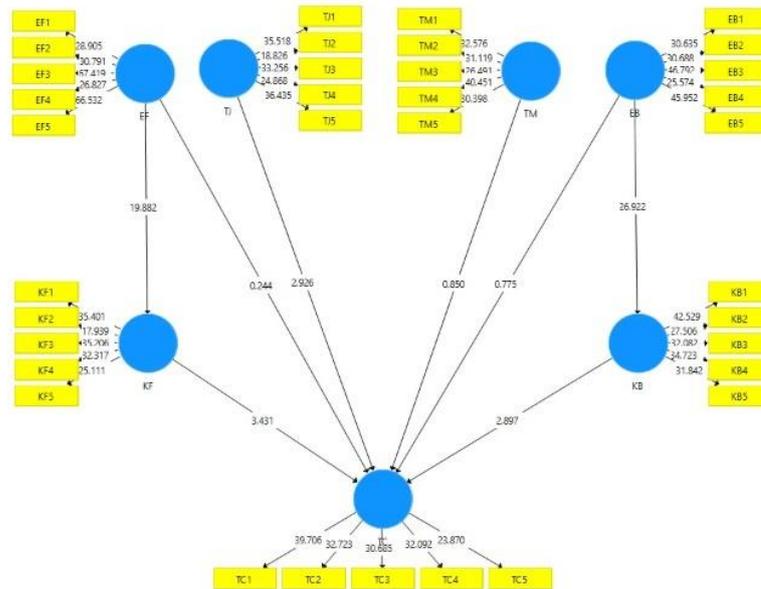
Metodologi penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data primer yang datanya di peroleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 120 wajib pajak. Teknik pemilihan sampel, yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria 1) wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP, 2) wajib pajak yang pernah menggunakan layanan *DJP online*, 3) wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di provinsi DKI Jakarta. Pengolahan data dalam penelitian ini dibantu dengan *software* SmartPLS 3.0.

Indikator pengukuran variabel *tax compliance* adalah pengetahuan prosedur pelaporan (TC1), kesadaran kewajiban perpajakan (TC2 & TC3), tepat waktu (TC4), pelayanan yang mudah, cepat dan tepat (TC5). Variabel *tax justice* menggunakan indikator keadilan tarif pajak (TJ1), diskriminasi pajak (TJ2), kesesuaian hukum pajak (TJ3), manfaat membayar pajak (TJ4), pelayanan pajak (TJ5). Variabel *tax morale* menggunakan indikator pengetahuan kewajiban sebagai tanggung jawab wajib pajak (TM1), kesukarelaan membayar pajak (TM2), disiplin dalam menjalankan tanggung jawab (TM3), kejujuran (TM4), kepercayaan terhadap pemerintah (TM5). Variabel *e-filling* menggunakan indikator menghitung dan melaporkan pajak (EF1), mempermudah dalam menghitung dan melapor pajak (EF2), hemat waktu (EF3), sederhana, jelas, mudah dipahami (EF4), tepat waktu (EF5). Variabel *e-billing* menggunakan indikator membayar pajak (EB1), mempermudah dalam membayar pajak (EB2), hemat waktu dan produktivitas (EB3), sederhana, jelas dan mudah dipahami (EB4), tepat waktu

(EB5). Variabel tingkat kepuasan pelayan pajak *online* menggunakan indikator percaya diri (KEP1; KEP6), efisien dan efektif (KEP2; KEP 7), merekomendasikan (KEP 3; KEP 8), kepuasan terhadap pelayanan (KEP 4; KEP 9), dan kerahasiaan data (KEP 5; KEP 10).

**Hasil Uji Statistik dan Kesimpulan**

Uji *Structural Model* atau *Inner Model*. Pengujian *Inner Model* memprediksi hubungan kausalitas (sebab akibat) antara konstruk nilai signifikan & *R-Square* model penelitian.



Uji *R-Square*.

**Tabel 2.** Nilai *R-Square*

	<i>R Square</i>
Kepuasan <i>E-Billing</i>	0.795
Kepuasan <i>E-Filling</i>	0.677
<i>Tax Compliance</i>	0.801

Sumber: Pengolahan data *SmartPLS* oleh penulis

Uji *Q-Square*. Berdasarkan hasil perhitungan *Q-Square* pada penelitian ini adalah sebesar 0,9286 yang menunjukkan bahwa 92,86% variabel independen dan variabel *intervening* ini layak untuk menjelaskan variabel dependen yaitu *tax compliance*.

$$Q2 = 1 - ((1-(0,795)^2) (1-(0,677)^2) (1-(0,801)^2))$$

$$Q2 = 1 - ((0,3680) (0,5417) (0,3584))$$

$$Q2 = 1 - 0,0714$$

$$Q2 = 0,9286$$

Uji *Goodness of Fit* (GoF). Berdasarkan hasil perhitungan GoF diatas, nilai GoF dalam penelitian ini adalah sebesar 0,7550 dimana lebih besar dari 0,35 yang artinya termasuk dalam GoF Besar, yang mana model dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang tinggi untuk menjelaskan data empiris.

$$GoF = \sqrt{(0,7523) \times (0,7577)}$$

$$GoF = 0,7550$$

Uji Hipotesis.

**Tabel 3.** *Path Coefficients & Specific Indirect Effect*

	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
TJ -> TC	0.380	0.338	0.126	3.015	0.001
TM -> TC	-0.087	-0.076	0.104	0.840	0.201
EF -> TC	-0.020	-0.024	0.082	0.241	0.405
EB -> TC	-0.100	-0.087	0.122	0.819	0.207
EF -> KF	0.823	0.825	0.040	20.688	0.000
EB -> KB	0.891	0.888	0.031	28.923	0.000
KF -> TC	0.452	0.435	0.140	3.224	0.001
KB -> TC	0.350	0.386	0.125	2.812	0.003
EF -> KF -> TC	0.372	0.353	0.117	3.174	0.001
EB -> KB -> TC	0.312	0.357	0.114	2.740	0.003

Sumber: Pengolahan data *SmartPLS* oleh penulis

### Diskusi

Berdasarkan pada hasil pengujian menggunakan *SmartPLS* versi 3.0, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) *Tax justice* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution dkk. (2020) yang menyimpulkan bahwa *tax justice* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi di Jakarta sudah menganggap bahwa pelayanan pajak yang diberikan sudah cukup adil, serta pajak yang berlaku sudah sesuai dengan hukum pajak yang sudah ditetapkan. (2) *Tax morale* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hantono, 2021) yang menyimpulkan bahwa *tax morale* berpengaruh negatif terhadap *tax compliance*. Menurut *Tax Morale Theory* faktor yang mempengaruhi adanya komitmen dan moral pajak adalah kepercayaan terhadap instansi pemerintah, kesukarelaan, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak sehingga seharusnya jika faktor tersebut semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Namun disisi lain, mungkin sebagian wajib pajak akan memiliki *tax compliance* yang lebih rendah ketika mereka memiliki pengetahuan pajak yang lebih tinggi karena akan semakin besar peluang mereka melakukan penghindaran pajak secara etis (*tax avoid*). Hal lain yang memungkinkannya adalah kesukarelaan wajib pajak yang rendah, dan faktor pendukung sebagian wajib pajak membayar pajak adalah karena mereka takut akan sanksi yang diberikan ataupun hanya sekedar mengikuti prosedur hukum pajak yang berlaku sehingga menyebabkan kesadaran wajib pajak rendah namun mereka tetap patuh untuk membayar pajak. (3) *E-filling* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurchamid & Sutjahyani, 2018) yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut teori TAM, *e-filling* akan memudahkan wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan pajak tanpa harus datang ke kantor pajak terdekat sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun mungkin ada faktor lain yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah rendahnya kesadaran wajib pajak orang pribadi. Ketika wajib pajak belum sadar seberapa pentingnya membayar pajak maka secanggih apapun suatu

teknologi tidak akan membuat tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi. (4) *E-billing* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurchamid & Sutjahyani, 2018) yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam teori TAM, *e-billing* merupakan sistem pelayanan publik yang diterapkan untuk memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak, yang seharusnya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini menunjukkan hal sebaliknya, hal ini mungkin disebabkan penerapan *e-billing* bagi wajib pajak tidak membawa dampak besar karena *e-billing* tidak menjamin bahwa wajib pajak akan membayar pajak tepat waktu. Selain itu persepsi mengenai sikap wajib pajak juga dapat menjadi salah satu faktor pendukung hasil hipotesis ini dikarenakan wajib pajak sudah terbiasa dengan adanya teknologi canggih yang sering digunakan di kehidupan sehari-hari sehingga fenomena penerapan *e-billing* bagi wajib pajak sudah biasa dan tidak membawa pengaruh yang besar bagi kepatuhan wajib pajak. (5) *E-filling* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Harlim, 2019) yang menyimpulkan bahwa program *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penerapan sistem *e-filling* yang diterapkan DJP *online* dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak, yang memberikan kemudahan dalam melaporkan pajak. (6) *E-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi. Menurut teori TAM, yang menyatakan bahwa adanya teknologi memberikan kemudahan bagi masyarakat, penerapan *e-billing* sejalan dengan teori TAM karena selain memberikan kemudahan, sistem *e-billing* didampingi dengan kegunaan yang dapat membuat waktu menjadi lebih efektif dan efisien serta prosesnya yang sederhana dan tidak rumit. Wajib pajak hanya perlu menggunakan *e-billing* untuk membayar pajak, dan dapat membayar pajak kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang kantor pajak terlebih dahulu. (7) Tingkat kepuasan *e-filling* wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance*. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari hasil penelitian (Harlim, 2019) yang menyatakan bahwa wajib pajak yang diberikan kualitas pelayanan yang baik, nyaman, aman dan mudah maka wajib pajak akan patuh dalam melaporkan pajaknya (8) Tingkat kepuasan *e-billing* wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk. (2019) yang menyimpulkan bahwa sistem *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (9) *E-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui tingkat kepuasan. Menurut hasil penelitian (Erawati & Ratnasari, 2020), penelitian mereka juga menyimpulkan bahwa program *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika semakin tinggi kepuasan penggunaan *e-filling*, maka pelayanan yang diberikan oleh DJP *online* melalui sistem *e-filling* sudah cukup baik sehingga membuat wajib pajak merasa bahwa pemerintah sudah berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakatnya dalam kemudahan melaporkan pajak. (10) *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk. (2019) yang menyimpulkan bahwa sistem *e-billing* dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Penutup

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Mengasumsikan bahwa responden memiliki latar belakang yang sama. (2) Terbatasnya informasi yang berkaitan dengan variabel (3) Terbatasnya ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan di daerah Jakarta. Berdasarkan keterbatasan diatas, saran untuk peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut: (1) Menganalisis latar belakang responden. (2) Mencari dan mendalami informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian. (3) Memperluas ruang lingkup penelitian yang dilakukan agar hasil penelitian yang dilakukan dapat lebih baik.

## Daftar Rujukan/Pustaka

- Dewi, R. C., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Petra, B. A., & Ramadhanu, A. (2019). *Pengaruh Sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Vol. 1 No. 2 Juli 2019*.
- Erawati, T., & Ratnasari, R. (2020). *Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening, Vol.6 No. 1 Juni 2018*.
- Ghani, H. H., Hamid, N. A., Sanusi, S., & Shamsuddin, R. (2020). *Global Business and Management Research: An International Journal. The Effect of Tax Knowledge, Compliance Costs, Complexity and Morale Towards Tax Compliance Among Self-Employed in Malaysia, Vol. 12, No. 1 (2020)*.
- Hantono. (2021). *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH. The Impact Tax Knowledge, Tax Awareness, Tax Morale Toward Tax Compliance Boarding House Tax, January 2021, Vol 9(1), 49 – 65. doi:*
- Harlim, A. (2019). *Pengaruh Penerapatan E-SPT, E-Filling, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampak nya Pada Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Harlina, Y. (2016). *Pengaruh Keadilan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mojokerto*.
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0. Modul Ajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 1-19. doi:https://doi.org/10.1023/A:1023202519395*
- Jumlah Penduduk DKI Jakarta*. (2021). Retrieved from Badan Pusat Statistik Provinsi
- Lapor SPT*. (n.d.). Retrieved from Kementerian Keuangan Republik Indonesia:
- Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui E-Filling*. (n.d.). Retrieved from
- Nasution, M. K., Santi, F., Husaini., Fadli., & Pirzada, K. (2020). *Entrepreneurship and Sustainability Issues. Determinants of Tax Compliance: a Study on Individual Taxpayers in Indonesia, 2020 Volume 8 Number 2 (December)*. Retrieved from
- Nurani, M., & Islami, I. N. (2020). *Accounting Research Journal of Sutaatmadja (ACCRUALS). The Role of Tax Morale as Mediator in the Relationship Between Religiosity and Tax Compliance in South Sumatra, Volume 4 Nomor 01 Tahun 2020 (Hal :120-134). doi:10.35310/accruals.v4i01.392*
- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (2018). *Jurnal Ekonomi Akuntansi. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari, Volume 3. Nomer 2. Oktober 2018, Hal 41-54*.
- Rosmawati. (2021). *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan. Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak, Vol.4 Nomor 1 Mei 2021*.

- Sriniyati. (2020). Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis. *Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Vol. 8 No. 1, July 2020, 14-23.*
- Sugiyono. (2011). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). *Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaan Self Assesment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Vol. 17 No. 01, April 2020.*
- Survei Ekonomi OECD Indonesia 2018.* (2018). Retrieved from OECD: *Tax to Gross Domestic Product.* (n.d.). Retrieved from The World Bank: *What is the Tax to GDP Ratio?* (2021). Retrieved from Investopedia: