

Perilaku Wajib Pajak terhadap Niat Menggunakan E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak dengan Profesi sebagai Dosen)

Muhammad Abadan Syakura¹, Yoremia, Lestari Ginting²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

¹E-mail: muhammad.abadan.syakura@feb.unmul.ac.id

²E-mail: yoremia@ymail.com

Abstract

To improve taxpayer compliance, the government has improved the tax administration system in order to facilitate taxpayers such as by developing IT-based tax administration system such as e-filing for SPT PPh and e-invoice for VAT. However, it still can not improve taxpayer compliance. This study aims to determine what affects the compliance behavior of the taxpayers (especially those who work as teachers) with mediated by the intention of using e-filing. Based on the phenomenon of taxpayer noncompliance and inconsistent results of the above research, this research tries to empirically test the tax compliance model using variables of tax administration complexity, tax knowledge, and satisfaction by focusing on taxpayer compliance of individual lecturer profession in Samarinda City. Taxpayer compliance is reflected in the behavior of taxpayers / individuals in fulfilling their tax obligations. This study uses the theory of planned behavior to observe what factors affect the behavior of taxpayers who prioritize the benefits of tax paid. This study obtains empirical evidence that tax knowledge and satisfaction affect the intention of using e-filing and taxpayer compliance. While the complexity of taxation does not affect the intention of using e-filing. In addition, the intention of using e-filing proven to mediate the knowledge and taxpayer's satisfaction in influencing taxpayer compliance. The results of this study can be used by tax authorities to be able to improve the performance and services provided to taxpayers in order to improve voluntary compliance.

Keywords: E-filing, Voluntary Compliance, Theory of Planned Behavior, Deterrence Theory

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama untuk menentukan jumlah realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Namun, pada kenyataannya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih terbilang rendah (Adri, 2015). Indikasi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu jumlah wajib pajak yang terdaftar, tingkat pengembalian SPT, tax ratio, dan tax gap (Mustikasari, 2007; Firdaus, 2015).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah dan DJP (Direktorat Jendral Pajak) menerapkan berbagai kebijakan di bidang perpajakan sebagaimana tertuang dalam Nota RAPBN 2015 (Hussein, 2015). Pemerintah juga melakukan kebijakan yang bertujuan untuk menyempurnakan sistem administrasi perpajakan untuk memudahkan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak, antara lain dengan mengembangkan sistem administrasi berbasis IT seperti e-filing untuk SPT PPh dan e-faktur untuk PPN (Poesoro, 2014). Modernisasi pada administrasi perpajakan akan mempermudah wajib pajak dalam membayar dan melapor pajak.

Kepatuhan wajib pajak tercermin dari perilaku wajib pajak/ individu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Lie dan Arja, 2013). Perilaku yang dimunculkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku yang ditentukan oleh 3 faktor penentu, yaitu behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs. Teori ini dikemukakan oleh Ajzen (2006), yang dikenal dengan Theory of Planned Behavior (TPB). Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya menggunakan kerangka model Theory of Planned Behavior (TPB) untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak Wajib Pajak (Devos, 2012). Model TPB memberikan penjelasan yang signifikan bahwa perilaku tidak patuh (noncompliance) wajib pajak sangat dipengaruhi oleh variabel sikap, norma subyektif, dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (Loo, et al 2009; McKerchar, 2003; Brown, 2003).

Penelitian ini perlu untuk dilakukan karena penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan dimediasi oleh niat menggunakan e-filing masih jarang dilakukan di Indonesia. Dengan mendasarkan pada fenomena ketidakpatuhan wajib pajak dan ketidak konsistenan hasil penelitian di atas, penelitian ini mencoba untuk menguji secara empiris model kepatuhan perpajakan menggunakan variabel kompleksitas administrasi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kepuasan dengan berfokus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi berprofesi dosen di Kota Samarinda.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior

Teori Planned Behavior (TPB) adalah model psikologi sosial yang paling sering digunakan untuk memprediksi perilaku individu. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah TPB yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Berdasarkan model TPB di Ajzen (1991), dapat dijelaskan bahwa perilaku kepatuhan individu dengan ketentuan pajak dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku taat atau tidak. Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor, pertama adalah keyakinan perilaku, keyakinan tentang hasil dari perilaku (hasil keyakinan) dan evaluasi hasil terhadap hasil perilaku. Kepercayaan dan evaluasi hasil ini akan membentuk sikap terhadap perilaku. Kedua adalah keyakinan normatif, bahwa kepercayaan individu terhadap harapan normatif lain yang menjadi referensi, seperti keluarga, teman, aturan, kesempatan dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. harapan normatif ini membentuk norma subjektif perilaku. Ketiga adalah kontrol keyakinan, bahwa keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsi seberapa kuat hal ini mempengaruhi perilaku. Kontrol keyakinan membentuk kontrol perilaku yang dirasakan.

Penelitian sebelumnya di subjek pajak sering menggunakan TPB untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi non kepatuhan wajib pajak badan. Seperti yang dilakukan oleh Palil and Mustapha (2011), niat perilaku terkait non kepatuhan pajak di antara tunggal pemilik di Malaysia. Mereka menemukan bahwa sikap terdiri faktor biaya masa depan yang diharapkan pajak, dan sikap terhadap keadilan sistem pajak, juga subjektif norma yang diidentifikasi oleh faktor ahli pajak yang tidak disetujui dan persiapan akun disetujui, merupakan faktor yang paling mempengaruhi niat perilaku pajak non kepatuhan.

Penelitian lain mengungkapkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak pribadi atau badan untuk berperilaku tidak mematuhi undang-undang pajak kemungkinan terdeteksi (Fischer et al, 1992), tanggung jawab sosial, etika sanksi hukum (Lie dan Arja, 2013), kewajaran sistem pajak (Widyadinata dan Arianto, 2014), kompleksitas pajak (Forest and Sheffrin, 2002), dan penerapan e-filing (Tresno dan Selvy, 2013).

Hipotesis

Berikut ini hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini:

- Kompleksitas perpajakan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan e-filing
- Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan e-filing
- Kepuasan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan e-filing
- Niat untuk menggunakan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- Kompleksitas perpajakan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing
- Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing.

Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing.

METODE

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda. Jumlah wajib pajak orang pribadi di kota Samarinda menurut data yang penulis dapat dari KPP Pratama Samarinda sampai dengan tahun 2016 mencapai 186.245 orang.



Unit analisis atau sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berprofesi sebagai dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB). Fakultas ekonomi dan bisnis yang dimaksud di sini termasuk jurusan akuntansi, manajemen, ekonomi syariah dan ilmu ekonomi dan studi pembangunan. Peneliti memilih unit analisis tersebut karena dosen FEB dianggap lebih memahami mengenai perpajakan dan perkembangannya. Sampel diperoleh dari beberapa universitas di Samarinda, antara lain Universitas Mulawarman, Universitas Tujuh Belas Agustus, Universitas Widyagama, dan Politeknik Negeri Samarinda. Oleh karena itu, untuk dapat menjelaskan perilaku individu atas niat menggunakan e-filling dan kepatuhan wajib pajak dapat diwakili oleh dosen FEB.

Sampel penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan perhitungan sampel minimum. Penentuan jumlah sampel minimum untuk SEM menurut rumus Hair et al. (2008) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= (15 \text{ s/d } 20) \times k \\ &= (15 \text{ s/d } 20) \times 5 \\ &= 75 \text{ s/d } 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

Keterangan:

N = Sampel (staf pajak atau *tax professional* yang dijadikan responden)

K = Variabel penelitian yang digunakan

15 s/d 20 = Jumlah observer menurut pendapat Hair *et al.* (1998)

Metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling merupakan prosedur sampling dengan memilih orang yang terseleksi berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang terkait dengan ciri-ciri populasi (Hartono, 2008:22). Dalam metode sampling ini terdapat dua jenis teknik sampling, yaitu judgement dan quota sampling. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan judgement sampling, yaitu sampel yang dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa responden adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitian (Hartono, 2008:68). Kriteria sampel yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah:

- Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Samarinda
- Wajib pajak orang pribadi yang telah memanfaatkan fasilitas e-filling pada tahun pajak 2015 yang lalu.
- Berprofesi sebagai dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, baik jurusan akuntansi, manajemen, ekonomi islam, maupun ilmu ekonomi dan studi pembangunan.
- Wajib pajak tersebut bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner yang diberikan.

Kompleksitas Perpajakan

Kompleksitas perpajakan adalah suatu kondisi ketika wajib pajak tidak memahami isi, pengertian maupun prosedur yang di atur dalam administrasi perpajakan (Forest dan Sheffrin, 2002). Administrasi perpajakan yang dimaksud disini meliputi prosedur, peraturan, dan dokumen yang harus diisi oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam beberapa penelitian ditemukan bahwa kompleksitas dari peraturan pajak dan kerumitan formulir administrasi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Indikator dari variabel kompleksitas administrasi perpajakan diperoleh dari penelitian Forest dan Sheffrin (2002) dan Sari (2009) antara lain:

- Tingkat kesulitan/ kerumitan formulir administrasi pajak
- Tingkat kesulitan/ kerumitan undang-undang dan peraturan pajak
- Kelengkapan instruksi formulir administrasi pajak
- Frekuensi perubahan peraturan pajak

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan dalam bidang perpajakan merupakan alat pembelajaran pajak bagi wajib pajak untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Donnell and

Boone, 2005). Selain itu, Fischer et al (1992) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak. Informasi tersebut digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, seperti mengambil keputusan, dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Palil and Mustapha, 2011).

Indikator dan item-item dari pernyataan variabel pengetahuan perpajakan terhadap niat menggunakan e-filing dan kepatuhan wajib pajak diambil dari penelitian Palil and Mustapha (2011). Indikator variabel pengetahuan perpajakan yang digunakan adalah:

- Pengetahuan perpajakan dari perkuliahan
- Pengetahuan perpajakan dari pelatihan perpajakan
- Pengetahuan perpajakan dari sosialisasi pajak oleh otoritas pajak

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Torgler et al., (2007), kepuasan merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna sistem mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas.

Indikator dan item-item dari pernyataan variabel kepuasan wajib pajak terhadap niat menggunakan e-filing dan kepatuhan wajib pajak diambil dari penelitian Devos (2012), dan Sakurai and Braitwaite (2003). Indikator variabel pengetahuan perpajakan yang digunakan adalah: Sistem perpajakan yang berlaku, Pelayanan otoritas pajak, Modernisasi administrasi perpajakan, Kepuasan terhadap sistem perpajakan.

Niat Menggunakan E-Filing

Tresno dan Selvy (2013) mendefinisikan, penerimaan pengguna (user acceptance), sebagai keinginan yang ditunjukkan dalam suatu grup pengguna untuk menggunakan teknologi informasi. Adapun penerimaan teknologi didefinisikan sebagai keluasaan sebaran dari suatu teknologi pada proses organisasional atau masyarakat dan menjadi bagian utuh dari tugas tugas yang berhubungan dengan proses tersebut (Tresno dan Selvy, 2013; McKerchar, 2003).

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pengguna adalah wajib pajak (WP), dan yang dimaksud dengan teknologi informasi adalah e-filing. Sehingga dengan demikian pengertian penerimaan pengguna teknologi informasi oleh wajib pajak (WP) adalah keinginan atau niat yang ditunjukkan oleh wajib pajak untuk menggunakan e-filing, serta keluasaan penggunaan e-filing yang diserap oleh wajib pajak untuk melakukan suatu proses organisasional yang dalam hal ini adalah pelaporan pajak.

Indikator dari variabel niat menggunakan e-filing diperoleh dari penelitian McKerchar (2003) serta Tresno dan Selvy (2013). Indikator variabel niat menggunakan e-filing yang digunakan adalah : Pemahaman atas kewajiban perpajakan, Pemahaman pelaporan pajak, Kewajiban menggunakan e-filing, Pengetahuan pajak, Informasi tentang e-filing.

Kepatuhan Wajib Pajak

Harinurudin (2009) menyatakan wajib pajak yang patuh berarti wajib pajak tersebut telah sadar pajak, yaitu memahami akan hak dan kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dengan benar. Selanjutnya Sari (2009) serta Palil and Mustapha (2011), mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menerima hak perpajakannya.

Indikator penelitian dari variabel kepatuhan wajib pajak di adaptasi dari penelitian Harinurudin (2009), Sari (2009) dan Puspita (2013), antara lain : Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, Menyampaikan SPT dengan perhitungan lengkap dan benar, Tepat waktu dalam menyampaikan SPT, Kesukarelaan dalam membayar pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Outer Model Indikator Konstruk

Hasil pengujian alogaritma indikator konstruk disajikan berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Pengujian Alogaritma Indikator Konstruk Uji Lapangan

Konstruk	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
X1	0,6392	0,9445		0,8014	0,6392	
X2	0,7199	0,9491		0,8052	0,7199	
X3	0,6802	0,9245		0,8215	0,6802	
Y1	0,6666	0,8564	0,9385	0,8715	0,6666	0,4615
Y2	0,5166	0,9192	0,7268	0,6542	0,5166	0,3705

Sumber: Data yang diolah, Smart PLS Ver.2.0

Keterangan: X1=Kompleksitas Pajak; X2=Pengetahuan Pajak; X3=Kepuasan wajib pajak;
 Y1= Niat menggunakan e-filling; Y2= Kepatuhan Wajib Pajak.

Validitas Konvergen

Nilai AVE dan communality seluruh konstruk seperti yang dapat dilihat pada tabel adalah lebih dari 0,50. Dengan demikian, nilai AVE dan communality tersebut telah memenuhi rule of thumb yang digunakan untuk menguji validitas konvergen (Chin dalam Hartono dan Abdillah, 2009:71). Ini mengindikasikan bahwa data telah valid untuk dilakukan pengujian berikutnya.

Validitas Diskriminan

Hasil uji validitas diskriminan berdasarkan nilai *cross loading* pada lampiran adalah nilai *cross loading* masing-masing indikator konstruk memiliki nilai yang lebih tinggi atau mengumpul pada konstruk yang telah ditetapkan. Hal ini membuktikan secara empiris bahwa setiap konstruk memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

Reliabilitas

Berdasarkan Tabel dapat dilihat bahwa nilai cronbach alpha dan composite reliability semua konstruk telah lebih dari 0,6. Dengan demikian, setiap konstruk dalam model penelitian dapat dikatakan telah reliabel (Preacher and Hayes, 2004).

R Square (R^2)

Nilai R^2 niat menggunakan *e-filling* seperti yang dapat dilihat pada tabel adalah 0,72 dan nilai R^2 kepatuhan perpajakan wajib pajak adalah 0,93. Ini menjelaskan bahwa konstruk niat menggunakan *e-filling* dapat dijelaskan 72% melalui konstruk kompleksitas pajak, pengetahuan pajak, dan kepuasan wajib pajak sedangkan sisanya yaitu 28% dijelaskan melalui variabel lain di luar model. Konstruk kepatuhan perpajakan wajib pajak dapat dijelaskan 93% melalui konstruk niat menggunakan *e-filling*, pengetahuan wajib pajak, kompleksitas sistem perpajakan dan kepuasan wajib pajak, sedangkan sisanya yaitu 7% dijelaskan melalui variabel lain di luar model. Hal ini membuktikan bahwa model prediksi telah tepat untuk menjelaskan tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil Pengujian Model Struktural dan Hipotesis Penelitian

Hasil pengujian model struktural penelitian di evaluasi dengan menggunakan uji signifikansi melalui nilai koefisien path. Peneliti menggunakan teknik bootstrapping (Latan dan Ghazali, 2012) dalam SmartPLS untuk melakukan pengujian signifikansi hubungan langsung antar konstruk dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis penelitian dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T-Statistics	Keputusan
(H ₁) KPP → NE	0,1074	0,0983	0,1487	0,1487	0,7221	Ditolak
(H ₂) PP → NE	0,3874	0,3883	0,1175	0,1175	3,2965	Diterima
(H ₃) KP → NE	0,4985	0,5091	0,0562	0,0562	8,8645	Diterima
(H ₄) NE → KWP	0,8526	0,8527	0,0369	0,0369	23,0974	Diterima

Sumber: Data yang diolah, Smart PLS Ver.2.0

Keterangan: KPP =Kompleksitas Pajak; PP=Pengetahuan Pajak; KP=Kepuasan Wajib Pajak; NE= Niat menggunakan E-filling; KWP= Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Signifikansi. Hipotesis yang dibangun dalam studi ini menggunakan pengujian hipotesis dua ekor (two tailed) pada H₁, H₂, H₃, dan H₄. Berdasarkan lampiran dan tabel 5.6 di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis diterima karena nilai t-statistic nya lebih dari rule of thumb two tailed yaitu $> 1,96$. Berikut ini adalah uraian pengujian hipotesis setiap konstruk pada model kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 1 (H₁). H₁ menyatakan bahwa kompleksitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-filling. Hasil pengujian pada tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa nilai t-statistics untuk hipotesis pertama adalah 0,7221 ($< 1,96$), dengan koefisien berarah positif sebesar 0,1074 sehingga dapat disimpulkan H₁ = Ditolak. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kompleksitas sistem perpajakan tidak mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan e-filling. Adanya kompleksitas dalam peraturan perpajakan ternyata bukanlah faktor yang mendasari wajib pajak untuk menggunakan e-filling.

Hal ini terjadi karena responden dari penelitian ini merupakan tenaga pengajar yang sudah pasti paham tentang prosedur administrasi perpajakan. Kompleksitas sistem perpajakan akan timbul hanya jika wajib pajak tidak bisa memahami peraturan dan administrasi perpajakan. Oleh karena itu kompleksitas bukanlah hal yang mempengaruhi wajib pajak yang berprofesi sebagai tenaga pengajar dalam niat menggunakan e-filling.

Hipotesis 2 (H₂). H₂ menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-filling. Hasil pengujian pada tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa nilai t-statistics untuk hipotesis kedua adalah 3,2965 ($> 1,96$), dengan koefisien berarah positif sebesar 0,3874 sehingga dapat disimpulkan H₂ = Diterima. Hasil pengujian hipotesis kedua ini menunjukkan bahwa pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki wajib pajak mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan e-filling. Pengetahuan tentang pajak dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti bangku perkuliahan, sosialisasi, ataupun dari brevet pajak. Semakin banyak informasi mengenai pajak yang wajib pajak dapatkan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan niat wajib pajak untuk menggunakan e-filling.

Hipotesis 3 (H₃). H₃ menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-filling. Hasil pengujian pada tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa nilai t-statistics untuk hipotesis ketiga adalah 8,8645 ($> 1,96$), dengan koefisien berarah positif sebesar 0,4985 sehingga dapat disimpulkan H₃ = Diterima. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan e-filling. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak dari pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak dapat mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dan mensupport segala bentuk modernisasi sistem pajak yang dilakukan oleh otoritas pajak. Oleh karena itu, diharapkan otoritas pajak dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menerapkan sistem pemerintahan yang bersih (good governance) dan pelayanan yang prima.

Hipotesis 4 (H₄). H₄ menyatakan bahwa niat menggunakan e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian pada tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa nilai t-statistics untuk hipotesis keempat adalah 23,0974 ($> 1,96$), dengan koefisien berarah positif

sebesar 0,8562 sehingga dapat disimpulkan H_4 = Diterima. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa niat menggunakan e-filling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa wajib pajak menggunakan fasilitas yang diberikan oleh otoritas pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan pajak mereka. Oleh karena itu otoritas pajak seharusnya lebih banyak melakukan sosialisasi dan terus berinovasi untuk dapat melayani wajib pajak dengan baik dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya.

Diskusi Pengujian Variabel Mediasi: Niat Menggunakan E-Filling

Dalam studi ini peneliti melakukan pengujian variabel kompleksitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak yang dimediasi oleh variabel niat menggunakan e-filling. Hal ini disebabkan peneliti menduga adanya variabel intervening di antara variabel dependen dan variabel independen. Artinya, pengaruh variabel independen tidak secara langsung memengaruhi variabel dependen melainkan melalui proses transformasi yang diwakili variabel mediasi (Hartono dan Abdillah, 2009: 117-121).

Variabel independen dalam pengujian ini adalah kompleksitas sistem pajak, pengetahuan pajak, dan kepuasan wajib pajak. Variabel dependen dalam pengujian ini adalah kepatuhan perpajakan wajib pajak. Variabel mediasi dalam pengujian ini adalah niat menggunakan e-filling.

Tahapan pengujian mediasi terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap pertama, menguji efek utama (pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen) dan hasilnya harus signifikan. Tahap kedua, menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi dan hasilnya harus signifikan. Tahap ketiga, menguji secara simultan pengaruh efek utama dan pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen, diharapkan efek utama menjadi tidak signifikan sedangkan pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen adalah signifikan (Hartono dan Abdillah, 2009: 125).

Adanya variabel intervening dapat diartikan bahwa variabel independen tidak secara langsung mempengaruhi variabel dependen, melainkan melalui proses transformasi yang diwakili oleh variabel intervening (Baron dan Kenney dalam Hartono dan Abdillah, 2009: 117-121). Variabel independen dalam pengujian ini adalah kompleksitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kepuasan wajib pajak. Variabel dependen dalam pengujian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel intervening dalam pengujian ini adalah niat menggunakan e-filling. Berikut ini adalah hasil pengujian pengaruh tidak langsung dengan menggunakan teknik bootstrapping dalam SmartPLS:

Tabel 3. Total Effect Pengaruh Tidak Langsung Kompleksitas Pajak

Uji Pengaruh	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T-Statistics	Signifikansi
KPP → KWP	0,0916	0,0845	0,1236	0,1236	0,7408	Tidak Signifikan
KPP → NE	0,1074	0,0983	0,1487	0,1487	0,7221	Tidak Signifikan
NE → KWP	0,8526	0,8527	0,0369	0,0369	23,0974	Signifikan

Sumber: Data yang diolah, Smart PLS Ver.2.0

Keterangan: KPP=Kompleksitas Pajak; NE = Niat menggunakan e-filling; KWP = Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan diagram jalur pengujian pada lampiran dan hasil pengolahan data pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur kompleksitas pajak terhadap niat menggunakan e-filling adalah tidak signifikan dan niat terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan, serta kompleksitas sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah tidak signifikan, maka niat menggunakan e-filling dalam model penelitian dapat dikatakan bukan variabel yang memediasi kompleksitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini dapat diartikan bahwa kompleksitas perpajakan dapat mempengaruhi secara langsung kepatuhan wajib pajak namun bukan didasari oleh niat menggunakan e-filling.

Tabel 4. Total Effect Pengaruh Tidak Langsung Pengetahuan Pajak

Uji Pengaruh	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T-Statistics	Signifikansi
PP → KWP	0,3303	0,3312	0,0999	0,0999	3,3068	Signifikan
PP → NE	0,3874	0,3883	0,1175	0,1175	3,2965	Signifikan
NE → KWP	0,8526	0,8527	0,0369	0,0369	23,0974	Signifikan

Sumber: Data yang diolah.

Keterangan: PP=Pengetahuan Pajak; NE = Niat menggunakan e-filling; KWP= Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan diagram jalur pengujian pada lampiran dan hasil pengolahan data dalam tabel 4 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur pengetahuan pajak terhadap niat dan niat terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan, serta pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan, maka niat menggunakan e-filling dalam model penelitian dikatakan sebagai variabel mediasi sebagian (partial mediation). Hasil ini dapat diartikan bahwa pengetahuan pajak dapat mempengaruhi secara langsung kepatuhan wajib pajak namun juga dapat mempengaruhi secara tidak langsung kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filling.

Tabel 5. Total Effect Pengaruh Tidak Langsung Kepuasan Wajib Pajak

Uji Pengaruh	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T-Statistics	Signifikansi
KP → KWP	0,4250	0,4334	0,0453	0,0453	9,3788	Signifikan
KP → NE	0,4985	0,5091	0,0562	0,0562	8,8645	Signifikan
NE → KWP	0,8526	0,8527	0,0369	0,0369	23,0974	Signifikan

Sumber: Data yang diolah.

Keterangan: KP=Kepuasan Wajib Pajak; NE = Niat menggunakan e-filling; KWP= Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan diagram jalur pengujian pada lampiran dan hasil pengolahan data dalam tabel 5 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur kepuasan wajib pajak terhadap niat menggunakan e-filling dan niat terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan, serta kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan, maka niat menggunakan e-filling dalam model penelitian dikatakan sebagai variabel mediasi sebagian (partial mediation). Hasil ini dapat diartikan bahwa kepuasan wajib pajak dapat mempengaruhi secara langsung kepatuhan wajib pajak namun juga dapat mempengaruhi secara tidak langsung kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filling.

Uji Signifikansi. Dalam studi ini terdapat hipotesis hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen melalui variabel intervening yaitu pada H5, H6 dan H7. Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa H6 dan H7 diterima karena nilai t-statistic nya lebih

dari rule of thumb two tailed yaitu $> 1,96$, namun H_5 ditolak karena tidak lebih dari rule of thumb two tailed. Berikut ini adalah uraian pengujian hipotesis setiap konstruk pada model kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 5 (H_5) menyatakan bahwa kompleksitas pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing. Hasil pengujian pada tabel 5.7 di atas menunjukkan bahwa nilai t-statistics untuk hipotesis ke lima adalah $0,7468 (< 1,96)$, dengan koefisien berarah positif sebesar $0,0916$ sehingga dapat disimpulkan H_5 ditolak. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa kompleksitas pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing.

Hipotesis 6 (H_6). H_6 menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing. Hasil pengujian pada tabel 5.8 di atas menunjukkan bahwa nilai t-statistics untuk hipotesis keenam adalah $3,3068 (> 1,96)$, dengan koefisien berarah positif sebesar $0,3303$ sehingga dapat disimpulkan $H_6 =$ Diterima. Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik pengetahuan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Adanya informasi yang didapat oleh wajib pajak mengenai e-filing kemudian dapat membantu wajib pajak untuk dapat lebih meningkatkan kepatuhan perpajakannya.

Hipotesis 7 (H_7). H_7 menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing. Hasil pengujian pada tabel 5.9 di atas menunjukkan bahwa nilai t-statistics untuk hipotesis ketujuh adalah $9,3788 (> 1,96)$, dengan koefisien berarah positif sebesar $0,4250$ sehingga dapat disimpulkan $H_7 =$ Diterima. Hasil pengujian hipotesis ketujuh ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan aparat pajak mempengaruhi secara tidak langsung kepatuhan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing. Jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Terlebih adanya e-filing sangat membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini juga semakin menguatkan bahwa wajib pajak yang berprofesi sebagai dosen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak.

SIMPULAN

Hasil empiris penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh niat menggunakan e-filing serta niat menggunakan e-filing dipengaruhi oleh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak selain itu kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara tidak langsung oleh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak melalui niat menggunakan e-filing. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa niat menggunakan e-filing memiliki pengaruh yang lebih dominan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dibandingkan pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak. Niat menggunakan e-filing juga terbukti memediasi secara parsial pengaruh pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun niat menggunakan e-filing tidak memediasi pengaruh kompleksitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu kompleksitas peraturan pajak tidak mempengaruhi niat menggunakan e-filing maupun kepatuhan wajib pajak.

Kekurangan penelitian ini adalah hanya mengambil sampel sebatas wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai tenaga pengajar atau dosen. Walaupun memang secara real masih banyak dosen yang kurang aware dengan kewajiban nya dalam melaporkan SPT. Hal ini disebabkan karena mereka merasa bahwa kewajiban perpajakan mereka telah diakomodir oleh pemberi kerja dalam hal ini universitas. Selain itu peneliti menyadari bahwa indikator dan variabel dalam penelitian ini masih bisa dikatakan kurang

Oleh karena itu penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan sampel atau objek penelitian serta dapat menambah indikator dan variabel yang terkini sehingga dapat lebih memberikan informasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi niat menggunakan e-filing dan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*. 50, 179-211.
- Ajzen, I. 2006. Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations. September (Revised January, 2006). *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Brown, Robert E. and Mazur Mark J., 2003. IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement. *National Tax Journal*. September 2003. Vol. 56, Iss.: 3.
- Devos, K. 2012. The Impact of Tax Professionals Upon the Compliance Behavior of Australian Individual Taxpayers. *Revenue Law Journal*. Vol. 22 Issue.1, Article 2.
- Donnell, E., Koch, B., dan Boone, J. 2005. The Influence of Domain Knowledge and Task Complexity on Tax Professional's Compliance Recommendations. *Accounting, Organizations, and Society*, 30, 145-165.
- Firdaus, Ahmad Heri. 2015. Perpajakan di Indonesia: sebuah Anomali? Disampaikan pada seminar nasional "Anomali Perpajakan di Indonesia" Institut Bisnis dan Informatika Kwin Kian Gie. 16 Juni 2015
- Fischer, C. M., Wartick, M., dan Mark, M.M. 1992. Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature. *Journal of Accounting Literature*, 11,1-46.
- Forest, A., and Sheffrin, S. M. 2002. Complexity and Compliance. An Empirical Investigation .*National Tax Journal*, LV No.1, 75-88.
- Harinurdin, E. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei-Agustus 2009, hlm 96-104, Volume 16, No.2.
- Hair, J.F, Black, W.C.,Babin, B.J.,Anderson, R.E.,and Tatham, R.L. 2008. *Multivariate data analysis*, 6th ed.,NJ, Pearson Prentice Hall.
- Hair, J.F., Ringle, C.M., Sarstedt, M., 2011. PLS-SEM: indeed a silver bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice* 19 (2),pg 139-151.
- Hartono, J. dan Abdillah, W. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartono, J. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Hartono, J. 2008. *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartono, J. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kementerian PPn/Bappenas. Optimalisasi penerimaan pajak pembangunan. 26 Juli 2011.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 235/KMK.03/2003 tentang Tata Cara Penentuan Wajib Pajak Patuh.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: KEP-213/PJ/2003 tentang Tata Cara Penentuan Wajib Pajak Patuh.
- Latan, H dan Ghazali, Imam. 2012. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro. Semarang.
- Lie, Ivana dan Arja Sadjiarto. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, VOL. 3, NO.2, 2013. Universitas Kristen Petra.

-
- Loo, E. C., Mckerchar, M., dan Hansford, A. 2009. Understanding The Compliance Behaviour of Malaysian Individual Taxpayers Using a Mixed Method Approach. *Journal of the Australasian Tax Teachers Association*, 4 (1), 181-202.
- Hussein, Muhammad Zaki, 2015. Fakta Singkat Pajak Indonesia. Inkrispena.org/fakta-singkat-pajak-indonesia
- McKerchar, Margaret. 2003. Understanding and predicting taxpayers' behavioural responses to actions by tax administrations. *OECD Papers*, Vol. 3 Issue 10, p1
- Mustikasari, E. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol X No.21. 99-120
- Palil, M.R. and Mustapha, A.F. 2011. The Evolution and Concept of Tax Compliance in Asia and Europe. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5 (11), 557-563.
- Poesoro, Adri A.L. 2015. Proyeksi Penerimaan Pajak Indonesia 2015-2019. *Inside Tax*.
- Preacher, K.J and Hayes, A.F. 2004. SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behaviour Research Methods, Instruments and Computers*. 36 (4), page : 717-731.
- Puspita, A.F. 2013. Analisis Keprilakuan Individu Atas Kepatuhan Wajib Pajak Badan : Model Kepatuhan Perpajakan (Studi pada Hotel di Kota Malang dan Batu). Tesis. Universitas Brawijaya. Malang.
- Sakurai, Y and Braithwaite, V. 2003. Taxpayers Perceptions of Practitioners : Finding One Who is Effective and Does the Right Thing?. *Journal of Business Ethics* 46: pp: 375-387. Netherlands.
- Sari, Y.Y. 2009. Pengaruh Undang-undang dan Peraturan Pajak, Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak, Kepercayaan Kepada Aparat Pajak, dan Tekanan Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Wajib Pajak Badan di Kota Banjarmasin). Tesis. Universitas Brawijaya, Malang.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: SE-13/PJ.331/2003 tentang Tata Cara Penentuan Wajib Pajak Patuh.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., and Lauro, C. 2005. "PLS Path Modelling". *Computational Statistics and Data Analysis*. Vol. 48, 159-205.
- Torgler, B., Schaffner, M., and Macintyre, A. 2007. Tax Compliance, Tax Morale, and Governance Quality. *International Studies Program, Working Paper 07-27*. Andrew Young School. Georgia State University.
- Tresno, Indra Pahala, dan Selvy Ayu Rizky. 2013. Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan* 4.
- Widyadinata, Yovita dan Arianto Agus Toly. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, VOL. 4, NO.1, 2014. Universitas Kristen Petra.