

## *The Effect of E-Filing and E-Billing System Implementation on Individual Taxpayer Compliance with Internet Understanding as a Moderating Variable at the Badung Utara Pratama Tax Service Office*

**Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara**

**Ni Kadek Indi Aryanti<sup>1</sup>, Putu Aristya Adi Wasita<sup>2\*</sup>, Eka Putri Suryantari<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

Corresponding Author: [ariswasita@undhirabali.ac.id](mailto:ariswasita@undhirabali.ac.id)

### Article info

**Keywords:**

*individual taxpayer compliance, implementation of e-filing system, implementation of e-billing system, understanding of the internet*

**Abstract**

*Compliance with paying and reporting taxes by taxpayers influences tax revenue. Launching an electronic service system in the form of e-filing and e-billing facilitates the implementation of taxation-related optimization operations with the aim of raising tax revenues. The purpose of this study was to determine the impact of e-filing and e-billing technologies on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Badung Utara, with the Internet serving as a moderator. The study approach utilized is non-probability sampling utilizing a methodology of accidental sampling. Both quantitative and qualitative data are utilized. The primary and secondary data sources utilized to collect information The population for this study is comprised of all individual taxpayers registered at KPP Pratama Badung Utara, and 59 respondents were selected using the Slovin formula. Then, the technique of data collecting was determined through the distribution of questionnaires. The method of data analysis utilized the Moderate Regression Analysis (MRA) test. The study's findings demonstrate that e-filing and e-billing technologies have a beneficial impact on individual taxpayer compliance. Individual taxpayer compliance can be affected less negatively and significantly by the deployment of e-filing and e-billing systems if taxpayers are familiar with the Internet.*

**Kata kunci:**

kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penerapan sistem *e-filing*, penerapan sistem *e-billing*, pemahaman internet.

**Abstrak**

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melapor pajaknya berdampak pada penerimaan pajak. Kegiatan pengoptimalan dibidang perpajakan dilakukan untuk memenuhi target penerimaan pajak meningkat dengan meluncurkan sistem layanan elektronik berupa *e-filing* dan *e-billing*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada KPP Pratama Badung Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah non probability sampling dengan teknik accidental sampling. Jenis data yang digunakan yakni data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara dengan jumlah sampel sebanyak 59 responden melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin.

Kemudian, metode pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji Moderate Regression Analysis (MRA). Hasil penelitian membuktikan kalau penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman internet dapat memperlemah pengaruh negatif dan signifikan antara penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## PENDAHULUAN

Era perkembangan teknologi dan informasi saat ini dapat memudahkan dan mengoptimalkan sistem administrasi perpajakan dan peningkatan pelayanan dengan menyederhanakan tata cara pelaporan SPT Tahunan untuk wajib pajak (Suprayoga dan Hasymi, 2018). Hal ini diupayakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara efektif dan efisien. Kemudian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempublikasikan inovasi menciptakan perubahan dengan pemanfaatan teknologi yaitu proses layanan pajak secara elektronik melalui sistem *e-filing* maupun *e-billing*.

Suprayoga dan Hasymi (2018) menyatakan bahwa internet menjadi sarana pendukung karena pemahaman internet diperlukan dengan baik dalam penggunaan sistem ini. Meskipun penggunaan internet terus meningkat, tapi masih saja terdapat masyarakat mengalami kesulitan dalam mengoperasikan internet. Hal ini mengakibatkan masyarakat dalam menggunakan sistem dan fasilitas *e-filing* dan *e-billing* masih tergolong rendah (Yanti dan Setiawan, 2020). Penggunaan sistem elektronik ini, WP perlu mengetahui tata cara pengoperasian dan pengisian dengan tepat agar tidak terjadi kendala saat mengakses sistem tersebut.

Namun, mengaplikasikan sistem *e-filing* dan *e-billing* masih banyak WP yang belum memanfaatkan sistem tersebut akibat rendahnya pemahaman internet yang menyebabkan pelaporan dan pembayaran pajak dengan menggunakan teknologi diasumsikan lebih susah dibandingkan secara manual. Bahkan terdapat beberapa WPOP yang masih menunda maupun enggan melaporkan pajaknya dengan alasan lupa atau kurang mengerti dalam mengoperasikan secara elektronik karena sering terjadi *error* maupun *human error*.

Penggunaan sistem ini WP dituntut untuk memahami dalam penggunaan internet dengan baik, karena penerimaan pajak berkaitan erat dengan tingkat kepatuhan perpajakan yang menjadi salah satu upaya untuk menilai tingkat keberhasilan (Lado dan Budiantara, 2018). Pradilatri dan Djaelani (2021) menyatakan kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah menyebabkan masyarakat masih awam menggunakannya atau bisa dikatakan gaktek (gagap teknologi) yang akhirnya mereka terlambat membayar maupun melapor.

Diluncurkannya sistem elektronik ini diharapkan dapat megupayakan tingkat kepatuhan WPOP meningkat karena erat kaitannya dengan tingkat keberhasilan penerimaan dari pajak untuk mencapai target melalui peningkatan kepatuhan. *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijadikan teori yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan perpajakan untuk menerangkan jika sikap yang disebabkan oleh seseorang timbul akibat terdapatnya niat atau keinginan untuk berperilaku. Namun kenyataannya kepatuhan wajib pajak belum terealisasikan dengan baik. Perihal tersebut perhatikan tabel berikut ini.

Tabel 1  
 Rasio Kepatuhan WPOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara Tahun 2017-2021 per 31 Desember

Tahun Pajak	Jumlah WPOP Terdaftar Status Normal	Jumlah SPT WP Efektif	Rasio (%)	Jumlah WPOP Melapor SPT	Rasio Kepatuhan (%)
2017	31.448	24.196	77%	21.685	69%
2018	36.190	27.528	76%	24.565	68%
2019	39.319	28.651	73%	25.558	65%
2020	42.488	29.999	71%	27.037	64%
2021	50.397	36.029	71%	31.552	63%

Tabel 2  
 Data Penerimaan Pajak SPT Online WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara Tahun 2017-2021 per 31 Desember

Tahun Pajak	Penerimaan Pajak WPOP
2017	26.008
2018	27.944
2019	28.925
2020	31.143
2021	34.289
Total	148.309

Bersumber pada Tabel 1 diatas menandakan bahwa tiap tahunnya mulai dari periode 2017 hingga 2021 jumlah WP yang melaporkan SPT tidak sesuai dengan jumlah WPOP yang terdata maupun WPOP efektif. Artinya, belum seluruhnya WPOP yang sudah melaporkan SPT nya. Jika dilihat dari presentase rasio kepatuhan yang melapor mengalami penurunan tiap stahunnya, artinya wp dalam memenuhi kewajibannya semakin menurun. Dilihat dari data penerimaan pajak pada Tabel 2 yang mengalami peningkatan, bukan berarti target penerimaan pajak terpenuhi, namun sebenarnya belum seluruh WP dapat memenuhi kewajibannya melaporkan pajak.

Bersumber pada fenomena yang dijelaskan, maka peneliti tertarik membuat penelitian untuk membuktikan kembali kepastian bahwa sistem pelayanan elektronik mempengaruhi kepatuhan WP bisa meningkat dilandasi oleh pemahaman internet yang baik dalam mengoperasikan internet.

## METODE

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara yang berada dialamat Jln. Ahmad Yani Nomor 100, Denpasar Utara. Objek penelitian yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan dipengaruhi oleh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* yang dimoderasi oleh pemahaman internet.

Populasi diperoleh dari seluruh WPOP efektif yang terdata di KPP Badung Utara per 31 Desember 2021 berjumlah 36.029 orang sehingga memperoleh jumlah sampel sebanyak 100 melalui rumus Slovin, berikut perhitungannya.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel

n = Jumlah populasi 36.029

$e_2$  = Jumlah toleransi atau presentase kesalahan pengambilan sampel (batas ketelitian yang diinginkan 0, 1%)

Jadi, berikut perhitungannya untuk mendapatkan sampel:

$$n = 36.029 / (1 + 36.029(0,1)^2)$$

$$n = 36.029 / 361,29 = 99,7$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Metode penentuan sampel dengan non-probability sampling melalui teknik insidental sampling dan metode pengumpulan data hasil pernyataan responden pada kuesioner. Teknik analisis yang digunakan peneliti yaitu teknik regresi moderasi yakni Moderate Regression Analysis (MRA).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100, responden dalam penelitian ini yang digunakan sebagai sampel sebanyak 59 orang. Diketahui responden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 36 orang sedangkan laki-laki berjumlah 23 orang. Keseluruhan responden memiliki NPWP berstatus efektif dan didominasi dengan berpenghasilan dibawah 60 juta pertahun. Jenis pekerjaan responden mayoritas sebagai karyawan swasta sebanyak 48 orang sisanya masing-masing 1 orang untuk PNS, DPR, TNI, dan pegawai kasir kecuali wirausaha sebanyak 7 orang.

Uji validitas dilakukan untuk menjelaskan keakuratan dan kecermatan suatu instrumen dapat membuktikan valid atau tidak pada kuesioner. Ghazali (2018) kuesioner dinyatakan valid, ini berarti tiap item pertanyaan yang diukur pada kuesioner mampu mengungkapkan oleh peneliti. Hasil dikatakan valid apabila pada pearson correlation dengan tingkat signifikansi  $> 0.03$ .

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Ket.
X <sub>1</sub>	X <sub>1.1</sub> - X <sub>1.5</sub>	0,794 – 0,878	Valid
X <sub>2</sub>	X <sub>2.1</sub> - X <sub>2.5</sub>	0,862 – 0,929	Valid
Y	Y <sub>1.1</sub> - Y <sub>1.8</sub>	0,443 – 0, 885	Valid
Z	Z <sub>1.1</sub> - Z <sub>1.5</sub>	0,867 – 0,952	Valid

Hasil uji validitas menandakan kalau seluruh variabel penelitian yang dipakai dinyatakan valid karena nilai korelasi koefisien menandakan  $>$  dari R tabel yaitu 0,30. Hal ini masing-masing pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid sehingga layak diuji untuk dilakukan penelitian

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistensian dan keandalan instrumen baik itu dilakukan secara berulang dapat dilakukan pengujian reliabilitas. Ghazali (2018) kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan bila tiap responden memberikan jawaban terhadap pertanyaan kuesioner menandakan kekonsistenan atau stabil seiring waktu. Hasil cronbach alpha  $> 0,6$  dijadikan patokan untuk menafsirkan keandalan korelasi antara skala variabel yang dibuat.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Penerapan Sistem <i>E-filing</i> (X <sub>1</sub> )	0,895	Reliabel
Penerapan Sistem <i>E-billing</i> (X <sub>2</sub> )	0,931	Reliabel
Kepatuhan WPOP (Y)	0,852	Reliabel

Pemahaman Internet 0,952 Reliabel  
(Z)

Hasil uji reliabilitas menandakan kalau setiap indikator variabel penelitian yang dipakai memiliki nilai  $\alpha > 0,60$  dan dinyatakan reliabel sehingga layak digunakan untuk penelitian.

Statistik deskriptif menyajikan gambaran yang diamati dari hasil nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, jumlah (sum), jarak (range), kurtosis, dan kemiringan distribusi (skewness) (Sugiyono, 2018:19).

Tabel 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Std. deviasi
Total_X <sub>1</sub>	59	15	25	21,00	2,816
Total_X <sub>2</sub>	59	15	25	21,03	3,000
Total_Y	59	23	40	32,66	4,180
Total_Z	59	15	25	21,88	3,018
Valid N (listwise)	59				

Uji normalitas menguji antara variabel terikat dengan variabel bebas apakah berdistribusi normal (hasil uji mengalami peningkatan) atau tidak normal (hasil uji mengalami penurunan). Uji normalitas melalui hasil uji Kolmogorof Smirnof.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Kolmogorof Smirnof	0,664
Asymp. Sig (2-tailed)	0,770

Hasil uji normalitas menggunakan uji kolmogorof membuktikan hasil nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sejumlah  $0,770 > 0,05$  berarti data berdistribusi normal dan model memenuhi asumsi normalitas.

Uji multikolinearitas digunakan dengan tujuan menguji apakah ada korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil multikolinieritas diamati bila nilai *tolerance*  $> 0,1$  serta nilai VIF  $< 10$  ini berarti terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
X <sub>1</sub>	0.428	2.337	Terbebas dari Multikolinearitas
X <sub>2</sub>	0.499	2.003	Terbebas dari Multikolinearitas
Z	0.566	1.765	Terbebas dari Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menandakan bahwa seluruh variabel bebas maupun variabel pemoderasi membuktikan nilai *tolerance*  $> 0,10$  serta semua variabel membuktikan nilai VIF  $< 10$ . Perihal ini artinya model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji variabel apakah terlihat ketidaksesuaian (berbeda) melalui residual dengan pengamatan satu dengan lainnya. Ada atau tidaknya terjadinya heterokedastisitas dapat menggunakan pengujian uji Glejser dengan probabilitas sig.  $> 0,05$  dinyatakan terbebas dari heterokedastisitas.

Tabel 8. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Signifikansi	Kesimpulan
X <sub>1</sub>	0,938	Terbebas dari Heteroskedastisitas
X <sub>2</sub>	0,849	Terbebas dari Heteroskedastisitas
Z	0,300	Terbebas dari Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menandakan bahwa variabel independen dengan absolut residualnya memiliki nilai koefisien dari masing- masing variabel independen tidak

ada yang signifikan karena diatas 0,05 sehingga dapat dikatakan terbebas dari heterokedastisitas.

Uji MRA tujuannya untuk mengetahui mampukah variabel pemoderasi membuktikan interaksi antara variabel bebas terhadap variabel terikat bisa memperkuat ataupun memperlemah. Uji MRA merupakan analisis dalam bentuk persamaan regresi yang mengandung unsur uji interaksi melalui aplikasi khusus dari regresi linier berganda.

Tabel 9. Hasil Uji MRA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Konstanta	-161,163	45,206		-3,574	0,001
P. Sistem <i>E-filing</i> (X <sub>1</sub> )	3,930	1,691	1,342	2,324	0,024
P. Sistem <i>E-billing</i> (X <sub>2</sub> )	5,330	2,062	2,142	2,585	0,013
Pemahaman Internet (Z)	8,612	2,302	5,335	3,741	0,000
(X <sub>1</sub> *Z)	-0,164	0,079	-2,515	-2,067	.044
(X <sub>2</sub> *Z)	-0,244	0,102	-3,881	-2,400	0,020

Hasil moderasi dengan uji MRA pada nilai konstanta sebesar -161,163 yang berarti seluruh variabel (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, Z) nilainya sama dengan nol artinya kepatuhan WPOP menurun sebesar 161,163 satuan.

1. Penerapan sistem *e-filing* membuktikan kalau nilai koefisien regresi nilainya sebesar 3,930 dengan signifikansi 0,024, artinya apabila penerapan sistem *e-filing* naik 1 satuan, maka nilai kepatuhan WPOP akan terjadi peningkatan sebesar 3,930 satuan.
2. Penerapan sistem *e-billing* membuktikan kalau koefisien regresi nilainya sebesar 5,330 dengan signifikansi 0,013, artinya apabila penerapan sistem *e-billing* naik 1 satuan, maka nilai kepatuhan WPOP akan terjadi peningkatan sebesar 5,330 satuan.
3. Pemahaman internet membuktikan kalau koefisien regresi nilainya sebesar 8,612 dengan signifikansi 0,000, artinya apabila pemahaman internet naik 1 satuan, maka nilai kepatuhan WPOP akan terjadi peningkatan sebesar 8,612 satuan.
4. Interaksi penerapan sistem *e-filing* dengan pemahaman internet membuktikan kalau koefisien regresinya senilai -0,164 dengan signifikansi 0,044, artinya apabila interaksi penerapan sistem *e-filing* dengan pemahaman internet naik 1 satuan, maka nilai kepatuhan WPOP akan terjadi penurunan sebesar -0,164 satuan.
5. Interaksi penerapan sistem *e-billing* dengan pemahaman internet membuktikan kalau koefisien regresinya senilai -0,244 dengan signifikansi 0,020, interaksi penerapan sistem *e-billing* dengan pemahaman internet naik 1 satuan, maka nilai kepatuhan WPOP akan terjadi penurunan sebesar -0,244 satuan

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mengukur sejauh apa model menunjukkan variasi variabel terikat yang nilainya diantara nol sampai satu (0<R<sup>2</sup><1).

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,614 <sup>a</sup>	0,377	0,318	3,452

Hasil uji R<sup>2</sup> pada nilai adjusted R square senilai 0,318 yang menandakan bahwa variabel pemahaman internet sebagai pemoderasi dapat memoderasi penerapan penggunaan sistem *e-filing* dan *e-billing* sekitar 31,8% terhadap kepatuhan WPOP sementara sisanya 68,9% diuraikan pada variabel diluar dari penelitian.

Uji kelayakan model (F) bertujuan menguji kelayakan variabel bebaas terhadap variabel terikat mempunyai dampak secara simultan (bersama-sama). Hasil uji F diamati dari tabel output ANOVA (analisa varian) dengan nilai signifikansi F < 0,05. Menentukan

hasil uji F dilihat dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ . Bila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak maka  $H_a$  diterima.

Tabel 11. Hasil Uji Kelayakan Model

	F	Sig.
Regression	6,407	0,000

Hasil uji kelayakan model, nilai F memiliki nilai positif sebesar 6,407 dan nilai signifikansi 0,000 yang berarti dengan cara statistik pada  $\alpha$  (taraf kepercayaan) = 5 persen yang menandakan secara bersama-sama (simultan pada sistem penerapan *e-filing* dan *e-billing*) berpengaruh serta signifikan pada kepatuhan WPOP yang dimoderasi oleh pemahaman internet.

Uji hipotesis (t) dipakai guna mengukur seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel bebas dengan cara individual pada variabel terikat dengan tingkatan signifikansi 0,05. Hasil uji t yang dilihat pada tabel hasil uji MRA.

1. Hipotesis kesatu penerapan penggunaan sistem pada *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Bersumber pada Tabel 9 uji regresi parsial (uji t) membuktikan bahwa pengujian pengaruh antara variabel penerapan sistem untuk *e-filing* memperoleh koefisien t senilai 2,324 dengan nilai signifikansi sejumlah 0,024. Bila dibanding koefisien nilai  $t >$  dibanding nilai  $t_{tabel}$  serta nilai signifikansinya  $< 0,05$  yang menandakan  $H_0$  ditolak ataupun  $H_1$  diterima. Perihal ini penerapan pada sistem *e-filing* terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.
2. Hipotesis kedua penerapan penggunaan sistem pada *e-filing* secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Bersumber pada Tabel 9 uji regresi parsial (uji t) membuktikan bahwa pengujian pengaruh antara variabel penerapan pada sistem *e-billing* memperoleh koefisien t senilai 2,585 dengan nilai signifikansi sejumlah 0,013. Bila dibanding koefisien nilai  $t >$  dibanding nilai  $t_{tabel}$  serta nilai signifikansinya  $< 0,05$  yang menandakan  $H_0$  ditolak ataupun  $H_2$  diterima. Perihal ini penerapan pada sistem *e-billing* terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.
3. Hipotesis ketiga bahwasannya pemoderasi pemahaman internet mampu membuktikan memperkuat pengaruh penerapan *e-filing* pada kepatuhan WPOP. Hasil uji regresi parsial (uji t) pada Tabel 9 hasil koefisien t didapat senilai -2,067 dan nilai signifikansi 0,044. Bila dibanding koefisien nilai  $t >$  dibanding nilai  $t_{tabel}$  serta nilai signifikansinya  $< 0,05$  yang berarti  $H_0$  diterima atau  $H_3$  ditolak. Penggunaan pemoderasi dengan pemahaman internet membuktikan nilai  $t_{hitung}$  negatif dan signifikan yang berarti memperlemah hubungan penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan WPOP. Perihal ini pemahaman internet mampu memperlemah menjadi berpengaruh negatif namun signifikan hubungan penerapan sistem *e-filing* pada kepatuhan WPOP.
4. Hipotesis keempat bahwasannya pemoderasi pemahaman internet mampu membuktikan memperkuat pengaruh penerapan *e-filing* pada kepatuhan WPOP. Hasil uji regresi parsial (uji t) pada Tabel 9 hasil koefisien t didapat senilai -2,400 dan nilai signifikansi 0,020. Bila dibanding koefisien nilai  $t >$  dibanding nilai  $t_{tabel}$  serta nilai signifikansinya  $< 0,05$  yang berarti  $H_0$  diterima atau  $H_4$  ditolak. Penggunaan pemoderasi dengan pemahaman internet membuktikan nilai  $t_{hitung}$  negatif dan signifikan yang berarti memperlemah hubungan penggunaan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan WPOP. Perihal ini pemahaman internet dapat memperlemah menjadi berpengaruh negatif namun signifikan hubungan penerapan sistem *e-billing* pada kepatuhan WPOP.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dilihat dari Tabel 9, nilai signifikansi penerapan sistem *e-filing*  $0,024 < 0,05$  serta  $t_{hitung} 2,324 > t_{tabel} 2,005$  ke arah positif yang menandakan bila penerapan *e-filing* naik satu satuan maka kepatuhan WPOP akan naik sejumlah 2,324.

Teori TPB dapat menjelaskan penggunaan sistem ini menimbulkan niat perilaku yang menjadi kebiasaan serta konsistensi WP dalam berkeinginan penyampaian SPT tahunan sehingga mampu mempengaruhi kepatuhan WP. Semakin besar konsistensi keinginan WP saat menepati kewajiban perpajakannya maka semakin menaikkan kepatuhan WP khususnya WPOP.

Penelitian ini diinterpretasikan bahwa semakin diterima dengan baik penggunaan sistem pelaporan elektronik *e-filing* dalam membantu melaporkan SPT maka dampaknya dapat meningkatkan kepatuhan WPOP memenuhi kewajiban perpajakannya.

Temuan hasil ini searah dengan penelitian Yanti dan Setiawan (2020) dan Pratiwi (2019) yang membuktikan penerapan *e-filing* terbukti terdapat pengaruh ke arah positif serta signifikan pada kepatuhan WPOP.

### 2. Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dilihat dari Tabel 9, nilai signifikansi penerapan *e-billing*  $0,013 < 0,05$  serta  $t_{hitung} 2,585 > t_{tabel} 2,005$  ke arah positif yang menandakan bila penerapan *e-billing* naik satu satuan maka kepatuhan WPOP akan naik sejumlah 2,585.

Penelitian ini diinterpretasikan bahwa semakin diterima dengan baik penggunaan sistem pembayaran elektronik *e-billing* dalam membantu transaksi membayar maka dampaknya meningkatkan kepatuhan WPOP melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Teori TPB dapat menjelaskan penggunaan sistem ini menimbulkan niat perilaku yang menjadi kebiasaan serta konsistensi WP dalam berkeinginan melakukan pembayaran pajak tahunan sehingga mampu mempengaruhi kepatuhan WP. Semakin besar konsistensi keinginan WP saat menepati kewajiban perpajakannya maka semakin menaikkan kepatuhan pada WP khususnya WPOP.

Penelitian ini searah dari hasil penelitian Pratiwi (2019) dan Manullang (2019) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *e-billing* pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 3. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi

Bersumber pada Tabel 9, besar nilai signifikansi  $X_1 * Z$  (interaksi penerapan sistem *e-filing* serta pemahaman internet)  $0,044 < 0,05$  nilai  $t_{hitung} -2,067 \leq t_{tabel} 2,005$  yang mempunyai arah negatif yang menandakan pemahaman internet selaku variabel moderasi bisa memoderasi secara penuh namun interaksi antara kedua variabel dapat memperlemah relasi antara penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan WPOP. Perihal ini terjadi penerimaan  $H_0$  sehingga  $H_3$  ditolak, maka pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi dapat memperlemah dampak negatif penerapan sistem *e-filing* pada kepatuhan WPOP.

Temuan riset ini dapat diinterpretasikan kalau pemahaman internet dalam memberikan pengaruh negatif pada penerapan sistem *e-filing* pada kepatuhan WPOP. Ini dikarenakan wajib pajak masih ada yang mengalami kesulitan dalam pemakaian *e-filing* guna melaporkan SPT. Apabila tidak memahami akan sulit bagi wajib pajak saat penyampaian SPT ke KPP Pratama Badung Utara sehingga dapat menurunkan kepatuhan WPOP. Perihal ini, pemoderasi pemahaman internet bukan aspek penentu wajib pajak patuh saat menyampaikan pajak melalui sistem *e-filing*.

Teori TPB mampu menjelaskan penggunaan sistem ini menimbulkan niat rasa malas dalam penggunaan media teknologi dan keinginan dalam pemenuhan kewajiban WP

melapor pajak berkurang. Semakin kecil niat keinginan WP saat melakukan kewajibannya maka semakin menurun pula kepatuhan WP khususnya WPOP.

Penelitian ini searah dengan hasil penelitian Yanti serta Setiawan (2020), dan Pradilatrick (2021) bahwa pemahaman internet sebagai variabel moderasi menemukan pengaruh negatif serta memperlemah hubungan penerapan sistem *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan

Bersumber pada Tabel 9, besar nilai signifikansi  $X_2*Z$  (pengujian interaksi penerapan sistem *e-billing* dengan pemahaman internet)  $0,020 < 0,05$  serta  $t_{hitung} -2,400 \leq t_{tabel} 2,005$  yang memiliki arah negatif yang menandakan pemahaman internet sebagai variabel moderasi mampu memoderasi secara penuh namun interaksi antara kedua variabel dapat memperlemah relasi antara penerapan sistem *e-billing* dengan kepatuhan WPOP. Perihal ini terjadi penerimaan  $H_0$  sehingga  $H_4$  ditolak, maka pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi dapat memperlemah dampak negatif penerapan sistem *e-billing* pada kepatuhan WPOP.

Temuan riset ini dapat diinterpretasikan kalau pemahaman internet dalam memoderasi memberikan pengaruh negatif pada penerapan sistem *e-billing* pada kepatuhan WPOP. Ini dikarenakan wajib pajak masih ada yang mengalami kesulitan dalam penggunaan *e-billing* untuk membuat kode billing untuk membayar pajaknya secara online. Apabila tidak memahami akan sulit bagi wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak ke KPP Pratama Badung Utara sehingga bisa menurunkan kepatuhan WPOP. Perihal ini, pemoderasi pemahaman internet bukan aspek penentu wajib pajak patuh dalam menyampaikan pajak melalui sistem *e-billing*.

Teori TPB mampu menjelaskan penggunaan sistem ini menimbulkan niat rasa malas dalam penggunaan media teknologi dan keinginan dalam pemenuhan kewajiban WP membayar pajak berkurang. Semakin kecil niat keinginan WP saat melakukan kewajibannya maka semakin menurun pula kepatuhan WP khususnya WPOP.

Penelitian ini searah dengan hasil penelitian Aprilia (2018) serta Wulandari (2021) menyatakan pemahaman internet memperlemah dan pengaruh negatif pada penerapan sistem *e-billing* pada kepatuhan WPOP.

## SIMPULAN

1. Penerapan *e-filing* berpengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan WPOP, artinya semakin diterima dengan baik penggunaan sistem *e-filing* dalam membantu pelaporan SPT maka kepatuhan WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya meningkat.
2. Penerapan *e-billing* berpengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan WPOP, artinya semakin diterima dengan baik penerapan sistem *e-billing* dalam membantu pembayaran pajak maka kepatuhan WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya meningkat.
3. Pemahaman internet membuktikan dapat memperlemah berpengaruh negatif serta signifikan interaksi penerapan sistem *e-filing* pada kepatuhan WPOP, ini dikarenakan WP dituntut memahami tentang internet khususnya cara pengoperasian sistem *e-filing* yang berdampak juga pada kepatuhan WP bisa menurun karena melapor pajak dirasa menyulitkan sehingga enggan untuk melaksanakannya.
4. Pemahaman internet membuktikan dapat memperlemah berpengaruh negatif serta signifikan interaksi penerapan sistem *e-billing* pada kepatuhan WPOP, ini dikarenakan WP dituntut memahami tentang internet khususnya cara pengoperasian sistem *e-billing*

yang berdampak juga pada kepatuhan WP bisa menurun karena membayar pajak dirasa menyulitkan sehingga enggan untuk melaksanakannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, E. I. T. (2018) Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. Digital Repository Universitas Jember
- Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. JRAMB, 4(1)
- Manullang, G. D. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada KPP di Provinsi Bali. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha, 169-180.
- Pradilatri, K., & Djaelani, Y. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Kantor KPP Pratama Ternate). Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Multiparadigma (JEAMM), 2(1).
- Pratiwi, C. M. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Registration, *E-filing*, dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. Indonesia: Sarjana Ekonomi Institute Informatika Bisnis Darmajaya.
- Laksmi Puspita Yanti, P. & Ery Setiawan, P. (2020). Pengaruh Penerapan *E-filing* pada Kepatuhan WPOP dengan Sosialisasi Perpajakan . E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 1900-1914.
- Suprayogo, M. H. (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. Jurnal Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan, 151-164.
- Wulandari, Anissa (2021) Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing*, *E-billing*, E-Spt dan E-Registration terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada KPP Pratama Kudus). Sarjana thesis, UMK.