

**PENGARUH LAYANAN PAJAK *ONLINE* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda)

***THE EFFECT OF ONLINE TAX SERVICES ON
PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE
(Empirical Study in Samarinda Tax Office)***

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh:

**EKA RIYANTI YUSUF
17111024310**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**PENGARUH LAYANAN PAJAK ONLINE TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI
(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota
Samarinda)**

**Disusun Oleh:
Eka Riyanti Yusuf
17111024310542**

**Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada tanggal
25 Juli 2018, dan dinyatakan telah memenuhi syarat.**

Susunan Dewan Penguji:

1. Praja Hadi Saputra, S.E., M.Sc., Ak (.....))
NIDN.1121049001
2. Yulia Tri Kusumawati, S.E., M.Sc., Ak (.....))
NIDN.1119079002

Samarinda, 25 Juli 2018

**Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur**

Dekan

**(Prof. Dr. M. Wahjudin S.E., M.S)
NIDN. 0694075802**

**Pengaruh Layanan Pajak *Online* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi
(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda)**

*The Effect of Online Tax Services on Personal Taxpayer Compliance
(Empirical Study in Samarinda Tax Office)*

Eka Riyanti Yusuf¹ Praja Hadi Saputra²

Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia.
No. HP: 08125476643. riryeyusuf@gmail.com¹
Dosen Pembimbing Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur²

ABSTRAK

Di era digitalisasi ini penggunaan teknologi informasi terus meningkat, maka Dirjen Pajak melakukan terobosan untuk memberikan pelayanan yang mudah, kekininan dan efektif bagi wajib pajak dalam menjalankan transaksi pajaknya melalui layanan *online* sehingga target penerimaan pajak dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh layanan pajak *online* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengujian variabel penelitian menggunakan analisis regresi sederhana dengan program SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pajak *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $7,787 > t$ tabel $1,669$ dengan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$ sehingga H_0 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh layanan pajak *online* sebesar 48,7%.

Kata kunci : *kepatuhan wajib pajak, layanan pajak online.*

ABSTRACT

In this era of digitalization using information technology continues to increase, the Director General of Taxes has made a breakthrough to provide easy services, and provide the necessary effects in the tax process through online services Tax target targets can be. This study aims to produce online tax information for personal tax liability taxes in the City Primary Tax Office. This research is quantitative associative research using survey methods through questionnaires. The sampling technique uses purposive sampling. The assessment variable used a simple regression analysis with SPSS version 22. The results showed that online tax services were positive and significant for personal taxpayer taxes. The result of the t test shows the value of t counts $7.787 > t$ table 1.669 with a significance value $(0.000) < 0.05$ "" H_0 is accepted. It can be concluded that the taxpayer tax by online tax services is 48.7%.

Keywords: *taxpayer compliance, online tax service.*

PENDAHULUAN

Penggunaan Teknologi Informasi (TI) saat ini diberbagai bidang terus meningkat. Jika pada masa lalu di dunia perbankan, untuk mengetahui saldo atau mengecek bunga deposito nasabah harus berkunjung ke kantor cabang, saat ini hal tersebut dapat diketahui melalui layanan *online*. Pada masa lalu untuk membeli sesuatu kita harus keluar rumah menuju ke pasar, mall atau toko, maka saat ini hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi jual beli *online*. Dimana hampir semua kegiatan bisa dilakukan melalui *gadget* atau *Personal Computer (PC)* dimanapun dan kapanpun dapat bertansaksi secara *online*. Akses terhadap informasi yang lebih murah dan cepat menjadikan banyak aktivitas dan transaksi ekonomi menjadi lebih efisien. Berdasarkan statistik pengguna internet sepanjang tahun 2016 dari jumlah warga negarayang berada di Indonesia sebanyak 256,2 juta orang,

ditemukan 132,7 juta orang Indonesia yang menggunakan internet. Dari sektor pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak seperti yang telah diajukan oleh Sudrajat dan Ompusunggu (2015) dengan adanya kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan adanya kemudahan dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan *e-system*. Kepatuhan dalam pencatatan transaksi dan pelaporan keuangan sesuai peraturan pajak yang berlaku menjadi sangat penting. Karena tingginya kepatuhan masyarakat akan pelaporan pajak maka pendapatan negara yang diterima juga menjadi besar. Dimana Saat ini 75% pendapatan negara berasal dari pajak yang diterima.

Berdasarkan catatan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) , hingga akhir 2013 terdapat 2,21 juta Wajib Pajak untuk Badan Usaha dan 555,9 ribu Wajib Pajak untuk bendahara, dan jumlah terbanyak adalah Wajib Pajak orang pribadi yang mencapai 23,08 juta yang didominasi karyawan perusahaan swasta maupun instansi pemerintah. Namundi Indonesia angka tersebut belum sebanding dengan total kemampuan dari Wajib pajak pribadi yang ada sekitar 60 juta orang (Sumber :CNN Indonesia,2015). Menurut Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany, masyarakat yang patuh dalam penyampaian SPT hanya 11 juta WP dari NPWP yang terdaftar tahun 2014 sebesar 28 juta orang. (Sumber : CNN Indonesia, 2014).

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan, ada lima pilar perubahan yang dilakukan oleh Tim Reformasi Perpajakan, mulai dari organisasi, sumber daya manusia (SDM), teknologi informasi dan basis data, proses bisnis, hingga perundang-undangan. Hal ini dilakukan karena tahun 2016 rasio pajak yang tidak naik atau sekitar 11% dari Produk Domestik Bruto sementara rasio pajak rata-rata secara global sebesar 14,8%, kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah dan Ditjen Pajak yang belum menjadi institusi kuat, kredibel, dan akuntabel.

Dalam Proses bisnis interaksi DJP harus mampu mengemas mutu pelayanan menjadi lebih mudah, sederhana, efektif, kekinian dan terjangkau buat Wajib Pajak. DJP membuat terobosan-terobosan layanan dalam menghadapi era digitalisasi agar target penerimaan pajak dapat tercapai. Layanan-layanan *online* tersebut diantaranya layanan *online e-filing* dan layanan *online e-billing*, dimana semua layanan tersebut dilakukan dengan mudah, cepat dan aman. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Madayanto *et al.* (2015) bahwasanya adanya kepatuhan wajib pajak PPh Badan dapat dipengaruhi oleh reformasi administrasi perpajakan melalui pembayaran menggunakan sistem internet secara *online*.

Dengan adanya *payment online system* dapat digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan menjadi mudah diakses, sehingga tidak menyita waktu jam kerja untuk mengantri lama dalam menyampaikan SPT Tahunan ke kantor pelayanan pajak, mengurangi pemakaian kertas dan memiliki manfaat untuk mencegah hilangnya bukti penerimaan SPT. Pada tahun 2013 peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk pribadi pada KPP Pratama Kota Samarinda sebesar 35,84%, tahun 2014 sebesar 34,74%, 47,57% pada tahun 2015 dan 53,36% pada tahun 2016 jadi total wajib pajak yang menyampaikan SPT selama empat tahun terakhir mengalami naik turun. Dengan kondisi perekonomian Kaltim yang belum menunjukkan tanda-tanda perbaikan, namun KPP Samarinda pada tahun 2016 dapat merealisasikan penerimaan pajak sampai dengan 75% dari target dan mencapai peringkat tertinggi Se-Kaltimra dengan penerimaan uang tebusan sekitar Rp 540 miliar sepanjang tahun 2016.

Terdapat penelitian Mendra (2017) menunjukkan bahwa di Bali kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh penerapan sistem *e-filing* dan adanya pemahaman internet. Penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) bahwa sistem *e-filing*, *e-billing*, *e-faktur* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. Hasil berbeda pada penelitian Suherman *et al* (2015) bahwa pada KPP Pratama kota Tasikmalaya kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh penerapan *e-filing* terutama dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Berdasarkan uraian diatas dan adanya perbedaan hasil atas penelitian terdahulu, maka penulis berminat untuk meneliti tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Samarinda. Alasan menggunakan variabel layanan pajak *online* karena dengan meningkatnya teknologi informasi maka Wajib Pajak makin sadar terhadap penggunaan internet, *gadget* maupun komputer yang berbasis aplikasi *online* sehingga dapat melaporkan transaksi perpajakannya dengan mudah secara *online* . Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti secara detail pengaruh adanya layanan pajak *online* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pajak

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) Hasil dari sumber daya alam dan pembayaran pajak masyarakat termasuk sumber pemasukan paling utama pada Negara. Hal ini terdapat pada Anggaran Pemerintah dan Belanja Negara, yang memiliki fungsi sebagai dana pengeluaran dan pembangunan pemerintah, sehingga pemerintah selalu berupaya untuk lebih meningkatkan pendapatan pajak untuk mendanai pelaksanaan pembangunan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu menjelaskan kepatuhan formal dan kepatuhan material merupakan bentuk dari jenis kepatuhan. Wajib pajak dikatakan patuh jika telah melakukan kewajiban perpajakannya dengan melaporkan transaksi keuangannya, menghitung pajak, membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan SPT sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Layanan Pajak Online

Layanan Pajak *Online* ialah sistem elektronik yang dibuat oleh DJP yang berupa aplikasi atau *website* untuk melakukan transaksi elektronik secara langsung antara wajib pajak dan DJP.

Pengaruh Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pentingnya pelayanan merupakan sasaran strategi DJP. Dengan adanya pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yang terdapat pada penelitian Santi *et al* (2015) yang telah melaksanakan penelitian pada Dinas Pendapatan Daerah kota Malang memperoleh bukti empiris bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan dapat dipengaruhi oleh kualitas *e-tax*. *E-Tax* juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam bidang teknologi informasi fasilitas layanan *online e-filing, e-biling, e-faktur* merupakan upaya DJP untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) *sistem e-filing, e-biling, e-faktur* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. Penelitian Mendra (2017) mengarahkan bahwa adanya penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di Bali. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Sudrajat dan Ompusunggu (2015) bahwa pemanfaatan teknologi informasi terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Pelayanan Pajak Pratama di kantor wilayah DJP Jakarta Selatan. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya sistem layanan secara online dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Akan tetapi, pada penelitian Suherman *et al* (2015) memperoleh bukti bahwa pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh penerapan *e-filing* terutama dalam menyampaikan laporan SPT Tahunan, hal tersebut dikarenakan belum adanya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dan pengetahuan akan penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan juga masih rendah.

Maka hipotesis dari penelitian ini sesuai dengan uraian diatas sebagai berikut :

Ha : Layanan pajak *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Asosiatif kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh layanan pajak *online* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Samarinda. Penelitian ini terdiri dari satu variabel independen yaitu layanan pajak online (X) dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak pribadi (Y).

Dengan menggunakan metode survei maka penelitian ini menggunakan data primer yang berupa kuesioner dengan pengambilan sampel, untuk sampel diambil dari populasi yaitu semua wajib pajak orang pribadi yang tercatat pada KPP Pratama kota Samarinda Jl.MT.Haryono No.17

Samarinda. Untuk efisiensi waktu maupun biaya, *purposive sampling* merupakan metode yang dipilih dalam pengambilan sampel dengan kriteria sampel yaitu orang yang berdomisili di Samarinda yang memiliki NPWP dan pernah menggunakan salah satu layanan online baik itu *e-filing*, *e-form*, *e-billing*. Terdapat 66 respon yang sesuai kriteria yang dapat dianalisa menjadi sampel.

Untuk penelitian yang mengamati fenomena sosial, dari hasil penyebaran kuesioner data akan diolah dengan memakai Skala Likert dimulai dari angka 1 sampai dengan angka 5. Dimana angka 1 berarti sangat tidak setuju, 2 berarti tidak setuju, 3 berarti ragu-ragu, 4 berarti setuju dan 5 menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Pengukuran variabel dijelaskan dengan menjadi indikator variabel. Adapun indikator dari masing-masing variabel (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017) yaitu :

1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Indikator : Kepatuhan dalam menghitung jumlah pajak, kepatuhan dalam membayar pajak terhutang, kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan.

2. Variabel Layanan Pajak Online (X)

Indikator : Memudahkan dalam pengisian SPT menggunakan *e-filing* dan pembayaran dengan *e-billing*, menghindari dan meminimalisir *human error*, Kecepatan Pelaporan SPT dengan *e-filing*, lebih hemat dan ramah lingkungan.

Kuesioner dapat dikatakan layak apabila telah diuji dengan menggunakan uji validitas. Dilakukannya pengujian validitas untuk melihat tingkat kevalidan yang ada di setiap pertanyaan pada kuesioner untuk masing-masing variabel. Selain uji validitas, kuesioner dapat dikatakan layak apabila telah dilakukan uji reliabilitas. Apabila responden dalam menjawab pertanyaan dengan konsisten maka dapat disebut jika kuesioner itu reliabel. (Ghozali, 2011).

Untuk mengetahui apakah model regresi linear OLS tersebut valid digunakan sebagai alat penduga maka digunakan Uji Asumsi Klasik. Adapun pengujian penggunaan regresi sederhana ini yaitu : uji normalitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian Hipotesis menggunakan metode statistik analisis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 22 untuk menunjukkan pengaruh variabel independen yaitu layanan pajak online terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Secara umum persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$KP = a + b LO$$

Dalam hal ini :

Y = Kepatuhan wajib pajak

a = konstanta

b = Koefisien regresi

x = layanan online

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang dapat dianalisa karena sesuai dengan kriteria sebesar 66 orang atau sekitar 63,5% dari jumlah responden yang diterima dari hasil penyebaran kuesioner wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Samarinda. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin terdiri atas laki-laki sebesar 30 orang dan perempuan 36 orang. Usia dibawah 30 tahun sebesar 20 orang, antara 30-40 tahun ada 33 orang, 41-50 tahun ada 11 orang dan diatas usia 50 tahun terdapat 2 orang. Berdasarkan jenis pekerjaan, karyawan swasta terdapat 47 orang, PNS ada 8 orang, wiraswasta ada 6 orang dan lainnya ada 5 orang.

Analisis Deskriptif

Untuk dapat menggambarkan persepsi responden atas pertanyaan yang diajukan atas variabel layanan online dan kepatuhan wajib pajak pribadi maka menggunakan analisis deskriptif. Pada tabel 1 dapat dilihat hasil uji analisis deskriptif untuk masing-masing variabel.

Tabel 1. *Output* statistik deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LayananOnline	66	21	50	40,88	5,919
KepatuhanPajak	66	7	30	24,23	3,886
Valid N (listwise)	66				

Sumber : data diolah 2018

Dari tabel 1 dapat diketahui untuk variabel layanan online terdapat 66 jumlah data (N) yang mempunyai nilai *mean* 40,88 dengan nilai minimal 21 dan maksimal 50, sedangkan standar deviasinya sebesar 5,919. Variabel kepatuhan pajak dengan jumlah data 66 mempunyai nilai rata-rata (*mean*) sebesar 24,23 dengan nilai minimal 7 dan maksimal 30 sedangkan standar deviasinya sebesar 3,886.

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengukuran tingkat kevalidan dari item-item pertanyaan pada setiap variabel dalam kuesioner digunakan uji validitas. Pengukuran validitas diukur melalui *bivariate pearson* (nilai *r*) yang dilakukan dengan melihat signifikansi korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor totalnya dimana jika ($r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$), maka perbedaan itu signifikan, sehingga item tersebut dikatakan valid. Hasil pengujian pada tabel 2 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki tingkat signifikansi di bawah 0,05 dengan nilai *r Pearson Correlation* lebih besar dari nilai *r tabel* sebesar 0,244 jadi dapat dikatakan valid item-item pertanyaan pada variabel layanan *online* maupun pada variabel kepatuhan wajib pajak.

Untuk pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dari output analisis *scale reliability* di SPSS. Jika koefisien *Cronbach Alpha* $\geq 0,5$ untuk ilmu sosial maka pernyataan dinyatakan reliabel. Dengan demikian berdasarkan tabel 2 dapat dikatakan bahwa reliabel untuk pengujian atas pernyataan pada variabel layanan online dan variabel kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 2 langkah berikutnya dilakukan Uji Asumsi Klasik.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Item Pertanyaan	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Nilai <i>r tabel</i>	Keterangan
Layanan Pajak <i>Online</i> (X)	0,843 (Reliabel)	LO1	0,795	0,244	Valid
		LO2	0,748	0,244	Valid
		LO3	0,767	0,244	Valid
		LO4	0,828	0,244	Valid
		LO5	0,768	0,244	Valid
		LO6	0,525	0,244	Valid
		LO7	0,632	0,244	Valid
		LO8	0,374	0,244	Valid
		LO9	0,494	0,244	Valid
		LO10	0,771	0,244	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Y)	0,901 (Reliabel)	KP1	0,758	0,244	Valid
		KP2	0,851	0,244	Valid
		KP3	0,847	0,244	Valid
		KP4	0,918	0,244	Valid
		KP5	0,796	0,244	Valid
		KP6	0,754	0,244	Valid

Sumber : Data diolah 2018

Hasil Uji Asumsi Klasik, dilakukan dengan 3 langkah, yaitu :

1. Uji Normalitas

Apakah kedua variabel itu terdistribusi normal atau tidak serta model regresi yang digunakan maka dilakukan pengujian normalitas. Pada pengujian ini dikarenakan jumlah sampel yang digunakan berjumlah diatas 50 maka digunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) Test. Data dikatakan terdistribusi secara normal ketika nilai signifikan *Kolmogorov-Smirnov* $\geq 0,05$. Berdasarkan hasil pengolahan data pada lampiran 5 dimana hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan jika dalam penelitian ini menggunakan data yang tidak terdistribusi normal, hal ini dapat diabaikan karena penelitian ini menggunakan metode statistik nonparametrik, sehingga tidak memerlukan asumsi data normal. Bahkan jika merujuk asumsi *central limit theorem* yang menyebutkan untuk sampel yang lebih dari 30, distribusikan sampel telah dianggap normal.

2. Uji Linearitas

Adakah hubungan yang linier atau tidak adanya hubungan yang linier secara signifikan antara variabel layanan pajak online dengan variabel kepatuhan wajib pajak pribadi maka untuk mengetahuinya pada penelitian ini dengan melakukan Pengujian Linearitas. Pengujian linearitas dengan menggunakan SPSS dengan melihat signifikansi pada *output compare means* dengan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila signifikansi (*Linearity*) $< 0,05$ maka kedua variabel dapat dikatakan mempunyai hubungan yang linear. Serta dapat membandingkan nilai F tabel dan F hitung, dimana F hitung harus lebih kecil daripada F tabel.

Sesuai dengan hasil olah data pada SPSS yang dapat dilihat di tabel 3, maka dapat disebut jika antara variabel layanan pajak online dengan variabel kepatuhan wajib pajak pribadi mempunyai hubungan yang linear, hal ini dapat diketahui dari hasil yang diperoleh nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dan dari hasil F hitung pada *Deviation from Linearity* sebesar 3,260 lebih kecil dari F tabel dengan signifikansi 0,05 sebesar 3,99.

Tabel 3. ANOVA Table

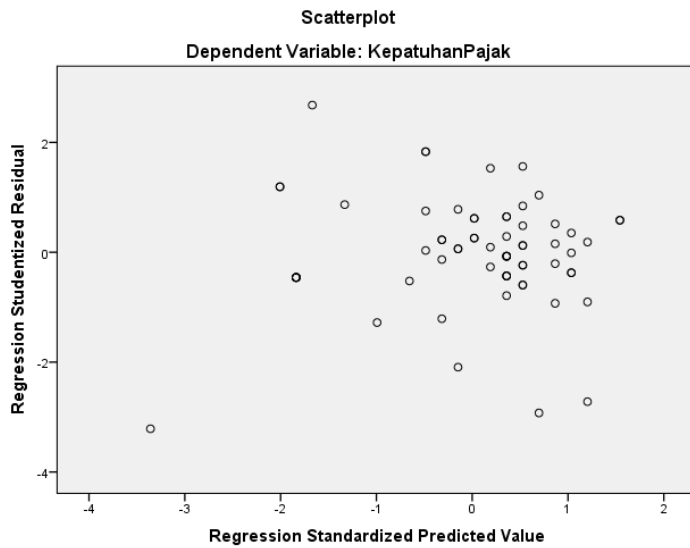
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KepatuhanPajak * LayananOnline	Between Groups	18	41,683	8,470	,000
	Linearity	1	477,582	97,042	,000
	Deviation from Linearity	17	16,041	3,260	,001
Within Groups	231,306	47	4,921		
Total	981,591	65			

Sumber : data olahan SPSS, 2018

3. Uji Heteroskedastisitas

Melakukan pengujian heteroskedastisitas dapat dikerjakan dengan mengamati pola gambar scatterplots sehingga dapat diketahui apakah terjadi gejala heteroskedastisitas atau tidak. Ketentuan dalam melihat pola gambar diantaranya titik-titik tidak berkumpul di satu tempat saja seperti di atas atau di bawah melainkan harus menyebar atau disekitar angka 0, serta tidak membentuk pola. Berdasarkan output Scatterplots pada gambar 1 dapat disimpulkan model regresi ideal dapat dipenuhi karena tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Gambar 1.



Sumber : data olahan SPSS,2018

Analisis Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis dengan model regresi linier sederhana dapat dilanjutkan dengan syarat data valid dan reliabel serta data terdistribusi normal dan linier. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat dilanjutkan pengujian hipotesis pada penelitian ini dengan menggunakan model regresi linier sederhana untuk dapat diketahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitungan dan nilai signifikansi.

Jika nilai signifikansi < 0,05 maka variabel X berpengaruh terhadap Variabel Y. Pada tabel 4 nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka variabel layanan *online* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Dan dilihat dari nilai t hitung pada tabel 4 sebesar 7,787 sementara untuk nilai t tabel dengan uji kesalahan 5% sebesar 1,669. Jadi t hitung 7,787 > t tabel 1,669 maka variabel layanan *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pribadi.

Tabel 4. Hasil analisis regresi sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,506	2,429		2,267	,027
	LayananOnline	,458	,059	,698	7,787	,000

a. Dependent Variable: KepatuhanPajak

Berikut persamaan regresi sederhana penelitian ini :

$$Y = a + bx$$

$$KP = a + bLo$$

$$= 5,506 + 0,458Lo$$

Hal ini berarti setiap kenaikan 1% dari variabel layanan *online* itu dapat mempengaruhi kenaikan sebesar 0,458 variabel kepatuhan pajak.

Tabel 5. Koefisien Determinan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 ^a	,487	,479	2,806

a. Predictors: (Constant), LayananOnline

b. Dependent Variable: KepatuhanPajak

Pada tabel 5 Koefisien determinan R square menunjukkan angka 0,487 yang artinya layanan pajak *online* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi sebesar 48,7%. Sehingga 51,3% dipengaruhi oleh variabel lain seperti adanya kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah terutama DJP seperti adanya kebijakan *tax amnesty*, *sunset policy* maupun kebijakan dari sanksi administrasi yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya sistem layanan *online* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien korelasi pada tabel 5 menunjukkan angka 0,698 yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel layanan online dan kepatuhan wajib pajak. Adanya penggunaan sistem layanan *online* memberikan pengaruh yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak karena melalui sistem layanan *online* ini lebih mudah, lebih nyaman, dan aman bagi masyarakat terutama pemilik NPWP dalam melakukan transaksi perpajakannya sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi negara atas tingkat kepatuhan yang tinggi dari masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) *sistem e-filing, e-billing, e-faktur* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Sudrajat dan Ompusunggu (2015) bahwa pemanfaatan teknologi informasi pada KPP Pratama di kanwil DJP Jakarta Selatan terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian ini bertentangan dengan penelitian Suherman et al (2015) memperoleh bukti empiris bahwa pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh kesimpulan, dengan adanya sistem layanan *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama di kota Samarinda. Hal ini disebabkan adanya bentuk kemudahan, kecepatan, kenyamanan dalam melakukan kewajiban perpajakan dalam penggunaan layanan *online*. Adanya layanan *online* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang akhirnya akan meningkatkan pendapatan negara, sehingga KPP Pratama Samarinda hendaknya lebih menyederhanakan sistem dan prosedur serta mensosialisasikan layanan *online* ini baik melalui seminar atau penyuluhan sehingga kesadaran wajib pajak meningkat terutama bagi wajib pajak yang belum pernah menggunakan sistem tersebut.

KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN

Keterbatasan dalam penelitian ini, seperti adanya kuesioner yang harus diisi oleh responden terlalu banyak karena pencarian data dilakukan secara gabungan, sehingga ada beberapa yang berisi jawaban kosong. Dapat terjadi bias, karena pada teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner sehingga dapat terjadi kesalahpahaman pada arti dan tujuan atas pertanyaan-pertanyaan yang

ditertulis di lembar kuesioner. Dan pemilihan sampel terbatas karena pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian lainnya selain menggunakan kuesioner, misalnya ditambah dengan adanya wawancara kepada responden. Peneliti selanjutnya juga dapat memberikan penjelasan atas pertanyaan yang tertulis di kuesioner agar tidak terjadi kesalah pahaman arti dalam kuesioner.

REFERENSI

Aditiasari, D. (2013). Penerapan e-filing diharapkan tingkatkan penyampaian SPT. *Sindonews.Com*.

Alm, J., Martinez-Vazquez, J., & Wallace, S. (2009). Do Tax Amnesties Work? The Revenue Effects of Tax Amnesties During the Transition in the Russian Federation. *Economic Analysis and Policy*.

Arnold, J. (2012). "Improving the Tax System in Indonesia", OECD Economic Department Working Papers, NO. 998. *OECD Economics Department Working Papers NO.998*.

Direktorat Jenderal Pajak, K. K. R. I. (2013). Undang-Undang PPh dan Peraturan Pelaksanaannya, 707.

Direktorat Jenderal Pajak, K. K. R. I. (2018). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-31/PJ/2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.

Ghozali Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, P. D. H. ima. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23. In *IBM SPSS 23*.

Hidayat, A. (2016). Outlook Penerimaan Pajak Tahun 2016. *Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan*.

Huslin, D. (2015). PENGARUH SUNSET POLICY , TAX AMNESTY , DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Journal Tarumanegara*.

Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). Pengaruh E-Filing , e-Billing dan e-Faktur terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*.

Jayanti, E. D. (2017). PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Skripsi*.

Madayanto, E., Karamoy, H., & Runtu, T. (2015). Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Melalui Payment Online System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Manado. *Jurnal Berkala Ilm*, 15(4), 221–229.

Maman Suherman, Medina Almunawwaroh, R. M. (2015). Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informatika*, 15, 49–64.

- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Martin Sihombing. (2017). Target Pajak Kota Samarinda Rp 3,1 Triliun. *Bisnis.Com*.
- Mendra, N. P. Y. (2017). Penerapan sistem E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemahaman Internet. *Jurnal Riset Akuntansi JUARA*, 7, 222–234.
- Nurmantu, S. (2010). *Pengantar Ilmu Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Saeroji, O. (2017). Menakar Kadar Kepatuhan Wajib Pajak. *Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan*.
- Saksama, H. Y. (2017). Ditjen Pajak: Kepatuhan Bayar Pajak Masyarakat Indonesia Masih Rendah. *Kompas.Com*.
- Santi, N. A., & Susilo, H. (2015). PENGARUH KUALITAS E-TAX TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi atas Wajib Pajak Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang), 6(1), 1–6.
- Subeno, B. T. (2017). Reformasi Perpajakan, Rasio Pajak, dan Pembangunan. *Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan*.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi , Sosialisasi Pajak , Pengetahuan Perpajakan , dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajak*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, A. (2014). Lebih dari 50 persen Orang Tidak Bayar Pajak. *CNN Indonesia*.
- Supriadi, A. (2015). Jaring SPT, Ditjen Pajak Gunakan Cara Modern dan Konvensional. *CNN Indonesia*.
- Susanto, H. (2012). Kesadaran Dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak.
- Syafrian, D. (2018). Tantangan Ekonomi Milenial. *Gatra*, 78–79.