

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* , *E-BILLING*, *E-SPT*, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Dan Kota Bima)

**M. Ainul Yaqin**

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: [ainulyaqin95555@gmail.com](mailto:ainulyaqin95555@gmail.com)

Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., Ak., CA

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

***ABSTRACT***

*This research was conducted to examine the influence of implementation e-filing system, e-billing, e-spt, quality service and tax knowledge to compliance of individual taxpayer. The object in this study is the individual taxpayer in Bima.*

*In this study the sample was selected using the convenience sampling method and obtained 80 taxpayers who were sampled. Data collection techniques in this study were conducted by distributing questionnaires to respondents. Hypothesis testing uses multiple regression analysis. Data processing is done by using multiple regression statistical tests with SPSS.*

*The results of the analysis show that not all variables have an influence on the compliance of individual taxpayers. Variable service quality does not have a positive influence on individual taxpayer compliance. While the variables e-filing, e-billing, e-spt and tax knowledge have a positive effect on individual taxpayer compliance.*

*Keywords: e-filing, e-billing, e-spt, service quality, Tax Knowledge, individual taxpayer complianc*

## A. PENDAHULUAN

Dijelaskan dalam UU No. 28 tahun 2007 Pasal 1 ayat (1) mengenai ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan, bahwa pajak merupakan kontribusi yang bersifat wajib dalam hal ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi ataupun badan yang terutang negara yang sifatnya memaksa menurut undang-undang, tanpa memperoleh imbalan secara langsung dan nantinya akan dipergunakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dalam suatu negara. Rakyat di tuntut untuk selalu Patuh Terhadap kewajibannya sebagai warga negara yang baik untuk selalu membayar pajak tepat waktu. Dalam Islam telah dijelaskan bahwa memungut pajak yang tidak sesuai syari'at (secara Dzalim) di larang untuk melakukan hal tersebut menurut Rasulullah, akan tetapi pajak tersebut akan menjadi ibadah apabila dilakukan sesuai dengan Syari'at. Sebagaimana yang telah diriwayatkan oleh HR Tirmidzi :

. ته ي بى إل ع رج ي تى ح الله يل ب س ي ف غازي إل ك حق إل ب ة صدق إل لي ع عامل إل.

Artinya : “Amil (orang yang memungut) Zakat dengan benar adalah seperti orang yang berperang di jalan Allah hingga ia kembali kerumahnya.” (HR Tirmidzi dari Rafi Bin Khadij).

Kendala utama dalam proses pemungutan pajak di Indonesia adalah kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah. Dari data yang diterima oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) sampai dengan tanggal 31 Desember 2017 total penerimaan pajak sebesar Rp.1.151,03 triliun atau 89,67% dari target yang ditetapkan tahun 2017, yaitu sebesar Rp.1.283,562 triliun (<http://www.pajak.go.id>). Sumber utama penerimaan Negara adalah dari pemungutan pajak, Dari data tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat potensi penerimaan pajak yang belum tertagih secara maksimal, dimana penyebab utamanya adalah kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak.

Data Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2017) WP yang terdaftar dalam sistem administrasi DJP mencapai 39.151.603 WP, yang terdiri atas 7,95% WP Badan, 90,78% Wajib Pajak Orang Pribadi dan 1,28% bendahara sedangkan jumlah penduduk indonesia yang bekerja mencapai 131,55 juta orang (BPS, 2017). Artinya baru tercatat sebesar 37,01% dari total jumlah OP Pekerja Berpenghasilan di Indonesia yang saat ini terdaftar memiliki NPWP. Kemanakah yang lainnya? Entah karena mereka tidak menyadari kalau mereka memiliki kewajiban mendaftarkan diri memiliki NPWP, ataukah mereka sengaja tidak patuh dengan

menghindari kewajiban perpajakannya. Sedikitnya jumlah WP terdaftar tentu saja menjadi penyebab sedikitnya penerimaan negara dari sektor Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut. Dari jumlah total 39.151.603 Wajib Pajak pada tahun 2017 rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan hanya mencapai 72,64% dan itu pun dari total jumlah pengguna *e-spt* 859.946.

Adapun upaya negara dalam mengoptimalkan pendapatan negara dari sektor pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam hal pelayanan yaitu dengan melakukan reformasi dibidang administrasi yang lebih modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Hal ini didasarkan pada pengguna Internet di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Tahun 2017 adalah 143,26 juta *user* sekitar 54,68% dari penduduk negeri ini. Jika dibandingkan pengguna pada tahun 2016 sebanyak 132,7 juta *user* maka terjadi kenaikan sebesar 10,56 juta *user* dalam waktu 1 tahun (2016 – 2017 (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017)). Dengan jumlah pengguna internet sebesar itu tentu saja reformasi dalam bidang administrasi perpajakan sangat memungkinkan. Reformasi perpajakan ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan aparat pemerintah dapat meningkatkan tanggung jawabnya sehingga tidak terdapat kecurangan, sehingga dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka reformasi administrasi perpajakan menerapkan sistem yang berbasis teknologi internet untuk mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem berbasis internet yang di terapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sampai saat ini di antaranya adalah *e-spt* (pengisian spt dalam media digital), *e-filling* (pengisian spt secara online melalui internet), *e-billing* (membayar pajak menggunakan kode billing). Pada bulan mei 2014 *e-filling* secara resmi diterapkan lewat keputusan Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari salah satu pakar perpajakan yaitu Mardiasmo (2016) yang menyatakan bahwa “ pengaruh penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang di kelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Selanjutnya terdapat pula dua sistem lagi yang terdapat dalam rangkaian reformasi pelayanan perpajakan kearah yang lebih moderen yang di lakukan oleh DJP yaitu sistem *e-billing* dan *e-spt*. sistem *e-biling* merupakan alat untuk melakukan pembayaran pajak secara online dengan kelebihanannya yaitu mudah, nyaman, cepat dan fleksibel. Aplikasi *e-spt* adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk digunakan oleh Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan SPT atau Surat Pemberitahuan (agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas), ketiga sistem tersebut di ciptakan oleh DJP semata mata dengan tujuan memudahkan Wajib Pajak melakukan

kegiatan perpajakannya, dengan harapan dengan adanya ketiga sistem itu mampu menaikkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sistem *e-billing* ini diterbitkan DJP bersamaan dengan sistem *e-filling* (Sulistiyorini & Nurlaela, 2017).

## **B. LANDASAN TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS**

### **1. *Theory Planned Behaviour* (TPB).**

Menurut Ajzen (2005) menjelaskan bahwa seseorang akan melakukan suatu perilaku atas dasar beberapa pertimbangan yang mereka ambil, dimana dalam prosesnya berbagai pertimbangan tersebut akan membentuk intensi untuk melakukan suatu perilaku. Terdapat tiga faktor utama dari TPB (*Theory Planned Behaviour*) yaitu: *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*

### **2. *Technology Acceptance Model* (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM), yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis, adalah sebuah aplikasi dan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dispesialisasikan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap sistem informasi. TAM adalah pengembangan TRA dan diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

### **3. Teori Bakti (Kewajiban Pajak Mutlak)**

Teori bakti merupakan teori yang diusulkan oleh Mardiasmo. Teori ini mempelajari bagaimana seharusnya Wajib Pajak berperilaku terhadap kewajibannya sebagai Wajib Pajak yang taat.

### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut kamus umum bahasa Indonesia, istilah kepatuhan adalah “sifat patuh; ketaatan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan (Ngadiman, 2015).

### **5. *e-filling***

Definisi *e-filling* menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan

secara online dan *real time* melalui internet pada website ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP (*Application Service Provider*).

## **6. e-billing**

*e-billing* adalah Sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat SSP (Surat Setoran) manual ([www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id))

## **7. e-spt**

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 yang dimaksud dengan e-spt adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-spt* yang disediakan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak).

## **8. Kualitas Pelayanan**

Menurut Purnamasari (2015) kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang bertujuan memberikan kepuasan pada Wajib Pajak sehingga dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya

## **9. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan Perpajakan suatu hasil “tahu” seorang individu melalui proses penggunaan indera terhadap objek yang memiliki kaitan mengenai perpajakan

### **Hubungan penerapan e-filing dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Penelitian yang dilakukan Jayanti (2017) mengenai penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. kemudian Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-filing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan juga penelitian Dwimulyani & Fungsiawan (2017) Sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Penelitian ini juga diperkuat oleh Tambun & Yeni (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *e-filing* pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Semakin efektif dan baik sistem *e-filing* maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib

pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak memberi kemudahan kepada seseorang untuk mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan bertujuan untuk menarik perhatian agar meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal melaporkan SPT masa maupun tahunan. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut;

H1 : Penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### **Hubungan penerapan *e-billing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Penelitian penerapan *e-billing* yang dilakukan oleh Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-billing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dwimulyani & Fungsiawan (2017) bahwa Sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan di dukung oleh penelitian Wasao (2014) menunjukkan bahwa sistem pajak online mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin efektif, dan efisien sistem *e-billing* maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajak. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak memberi kemudahan kepada seseorang untuk melakukan kewajibannya membayar pajak karena melakukan modernisasi sistem perpajakan bertujuan untuk menarik perhatian agar meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan penerimaan perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut;

H2 : Penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### **Hubungan penerapan *e-spt* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Penelitian mengenai penerapan *e-spt* yang dilakukan oleh Sulistyorini & Nurlaela (2017) bahwa penggunaan Sitem Administrasi *e-spt* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Aryati & Putritanti (2016) diperoleh bahwa penerapan *e-spt* memberikan dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan didukung oleh penelitiann dari zuhdi (2015), menyatakan bahwa penerapan *e-spt* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi administrasi dalam melaporkan SPT guna memudahkan Wajib Pajak yang ingin memenuhi kewajibannya tanpa harus datang ke KPP. Karena sistem yang semakin mudah diharapkan mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk melaporkan SPT wajib nya. Berkurangnya tingkat tatap muka Wajib Pajak dengan *Account Representative* akan mendapatkan manfaat karena dapat meminimalisir praktek pemerasan yang selama ini sering

terjadi dan juga akan mengembalikan kepercayaan Wajib Pajak terhadap fiskus, dengan kemudahan itu diharapkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dapat meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut;

H3 : Penerapan *e-spt* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Terdapat penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak , Menurut Candra dkk (2013) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Fahmi (2016) bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga didukung dengan penelitian Tahar & Sandy (2012) bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan atas kepatuhan Wajib Pajak. Sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan terbangun apabila kinerja pelayanan yang di berikan juga baik, kinerja yang baik diantaranya dalam bentuk kenyamanan dan ke amanan dalam pemberian pelayanan serta kecepatan dan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut;

H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Penelitian yang dilakukan oleh Jayanti (2017) serta penelitian dari Putri (2015) yang dimana hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan didukung penelitian dari Tahar & Sandy (2012) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Wajib Pajak diperlukan bagi Wajib Pajak, ketika seseorang tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang baik, seperti mengenai peraturan, *update* terbaru sistem yang ada, maupun yang lainnya maka dia akan cenderung acuh dan tidak patuh. Sebaliknya, jika Wajib Pajak memiliki cukup pengetahuan mengenai perpajakan tersebut, maka dia akan cenderung patuh. Sehingga fungsi dari keberadaan pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak itu sebagai faktor pendukung sukses atau tidaknya kegiatan perpajakan yang dicanangkan DJP.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **C. METODE PENELITIAN**

#### **Subjek atau Objek Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai non-PNS Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Kota dan kabupaten Bima

#### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer penelitian ini berasal dari survei penyebaran kuisioner pada pegawai-pegawai di Perguruan Tinggi Swasta di Kota dan kabupaten Bima.

#### **Teknik Pengambilan Sampel**

teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling merupakan metode *Non Probability* sampling yang dipakai pada penelitian ini, bahwa informasi akan dikumpulkan dari anggota populasi yang bisa ditemukan secara mudah dalam memberi informasi tersebut menurut Sugiono (2010)

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuisioner. Kuisioner yang dibagikan melalui angket yang kemudian diisi oleh responden, setelah itu kuisioner tersebut akan diambil kembali oleh peneliti. Pengukuran Variabel independen serta dependen dari jawaban responden digunakan skala likert yang berisi 5 tingkat jawaban

#### **Metode Analisis Data**

Metode dalam penelitian ini dianalisis dengan uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, , serta uji regresi linier berganda serta statistideskriptif.

### **D. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **Deskripsi Umum Data Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan subyek Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten dan kota Bima. Wajib Pajak Orang Pribadi yang dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang bekerja di lingkungan Perguruan tinggi swasta di Kabupaten dan kota Bima. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan



dengan melakukan penyebaran kuisisioner secara langsung kepada responden yang sedang berada di lingkungan Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten dan Kota Bima dan ditemui langsung oleh peneliti. Penyebaran kuisisioner ini dilakukan secara bertahap dimulai pada tanggal 10 Januari 2019 sampai 30 Januari 2019. Kuisisioner yang disebar sebanyak 100 kuisisioner dengan total kuisisioner yang dapat diolah adalah 80 buah kuisisioner atau 80%. Kuisisioner yang dapat tidak diolah atau tidak lengkap adalah sebanyak 20 buah atau 20%.

### Karakter Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menyajikan identitas responden meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan lama menjadi Wajib Pajak.

Data Statistik Karakteristik Responden			
Profil	Kategori	Jumlah	Presentasi
Jenis kelamin	Pria	46	67,5%
	Wanita	34	42,5%
	Jumlah Responden	80	100%
Usia	20 – 30	9	11,25%
	30 – 40	33	41,25%
	>40	38	47,5%
	Jumlah Responden	80	100%
Tingkat pendidikan	SMA	-	-
	Diploma	30	37,5%
	Sarjana	30	37,5%
	Pasca Sarjana	20	25%
	Jumlah Responden	80	100%
Jenis Pekerjaan	Dosen	20	25%
	Karyawan	55	68,75%
	Pegawai Swasta	-	-
	Lainnya	5	6,25%
	Jumlah Responden	80	100%
Lama menjadi WP	<1 Tahun	10	12,5%
	1-5 Tahun	20	25%
	6-10 Tahun	35	43,75%
	>10 Tahun	15	18,75%
	Jumlah Responden	80	100%

#### a. Uji Kualitas Data (validitas dan Reliabilitas)

##### Uji Validitas

Variabel	Jumlah Butir Pertanyaan	Person Correlation	Keterangan
<i>e-filing</i>	5	< 0,05	Valid
<i>e-billing</i>	5	< 0,05	Valid
<i>e-spt</i>	5	< 0,05	Valid
Kualitas Pelayanan	4	< 0,05	Valid
Pengetahuan Perpajakan	4	< 0,05	Valid
Kepatuhan WP	5	< 0,05	Valid

## Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
e-filing	0,918	5	Reliabel
e-billing	0,923	5	Reliabel
e-spt	0,927	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,881	4	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,898	4	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,950	5	Reliabel

## b. Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69401607
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.128
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		1.149
Asymp. Sig. (2-tailed)		.142

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS, 2019.

### Uji multikolinieritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.572	1.377		1.141	.257		
E-Filing	.266	.117	.284	2.285	.025	.218	4.591
E-Billing	.281	.103	.265	2.736	.008	.359	2.783
E-Spt	.284	.113	.291	2.511	.014	.251	3.977
Kualitas Pelayanan	-.154	.133	-.117	-1.158	.251	.332	3.015
Pengetahuan Perpajakan	.294	.128	.225	2.289	.025	.347	2.881

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS, 2019.

## Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.730	.823		2.103	.039
E-Filing	.023	.070	.080	.328	.744
E-Billing	.060	.061	.185	.976	.332
E-Spt	-.072	.068	-.243	-1.071	.288
Kualitas Pelayanan	.028	.079	.070	.355	.724
Pengetahuan Perpajakan	-.070	.077	-.177	-.917	.362

a. Dependent Variable: ABS\_RES

### c. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

#### Uji Koefisien Determinasi (R Square dan Adjusted R<sup>2</sup>)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 <sup>a</sup>	.751	.734	1.750

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, E-Billing, E-Spt, E-Filing

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,734. Hal ini menunjukkan bahwa 73,4 % variasi dari variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu penerapan sistem *e-Filing*, *e-Billing*, *e-spt*, *Kualitas Pelayanan* dan *Pengetahuan Perpajakan*. Kemudian sisanya sebesar 26,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

#### *Analisis Regresi Berganda*

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.572	1.377		1.141	.257
E-Filing	.266	.117	.284	2.285	.025
E-Billing	.281	.103	.265	2.736	.008
E-Spt	.284	.113	.291	2.511	.014
Kualitas Pelayanan	-.154	.133	-.117	-1.158	.251
Pengetahuan Perpajakan	.294	.128	.225	2.289	.025

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel di atas hasil uji pengujian regresi linier berganda diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,572 + 0,266 e\text{-Filing} + 0,281 e\text{-Billing} + 0,284 e\text{-Spt} - 0,154 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,294 \text{ Pengetahuan Perpajakan} + e$$

### *Uji Nilai t*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel *e-filing* memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,025 < \alpha 0,05$  dengan nilai koefisiensi regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,266 serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) bernilai positif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, hal ini berarti penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel *e-billing* memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,008 < \alpha 0,05$  dengan nilai koefisiensi regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,281 serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) bernilai positif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, hal ini berarti penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel *e-spt* memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,014 < \alpha 0,05$  dengan nilai koefisiensi regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,284 serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) bernilai positif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, hal ini berarti *e-spt* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,251 > \alpha 0,05$  dengan nilai koefisiensi regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,154 serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) bernilai negatif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak, hal ini berarti Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,025 < \alpha 0,05$  dengan nilai koefisiensi regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,294 serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) bernilai negatif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H5 diterima, hal ini berarti Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### *Uji Nilai F*

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	683.244	5	136.649	44.604	.000 <sup>b</sup>
	Residual	226.706	74	3.064		
	Total	909.950	79			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
- b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, E-Billing, E-Spt, E-Filing

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat hasil dari nilai signifikansi adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis terdukung. Kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan sistem *e-Filing*, *e-Billing*, *e-spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan secara bersama sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **d. Pembahasan**

Hasil pengujian hipotesis 1, hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan penerapan sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak merasa dengan adanya sistem ini dapat mempermudah mereka dalam menyampaikan SPT. Sehingga dengan terbentuknya persepsi demikian hasil dari diterapkannya sistem ini menjadi lebih efektif dan signifikan. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Jayanti (2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. kemudian Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-filling* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan juga penelitian Dwimulyani (2017) Sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Penelitian ini juga diperkuat oleh Tambun & Yeni (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *e-filling* pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis 2 hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan penerapan sistem *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan sistem *e-Billing* mampu memangkas aktivitas-aktivitas yang terlalu panjang saat melakukan pembayaran manual dengan manual, dan juga kesalahan-kesalahan input yang mungkin terjadi pada proses manual tidak akan terjadi di *e-Billing*. Maka dari itu Wajib Pajak merasa terbantu dengan adanya sistem ini. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-billing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dwimulyani (2017) bahwa Sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan di dukung oleh penelitian Wasao (2014) menunjukkan bahwa sistem pajak online mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian hipotesis 3 hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan penerapan sistem *e-Spt* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sistem *e-SPT* merupakan Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik atau file menggunakan Laptop/PC lewat aplikasi atau bisa juga download di pajak.go.id yang nantinya diisi oleh Wajib Pajak sesuai dengan kewajibannya, yang kemudian disebut sebagai CSV yang nantinya digunakan di *e-filing* atau manual. Tujuan dari sistem ini yaitu untuk memudahkan Wajib Pajak untuk ngisian dan pelaporan SPT. Hasil penelitian ini searah dengan Sulistyorini & Nurlaela (2017) bahwa penggunaan sistem administrasi *e-Spt* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Aryati dan Putritanti (2016) diperoleh bahwa penerapan *e-spt* memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan didukung oleh penelitiann dari zuhdi (2015), menyatakan bahwa penerapan e-spt berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hipotesis 4 hasilnya adalah Kualitas Pelayan tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini di karenakan para wajib pajak dihadapkan dengan pelayanan yang buruk serta fiskus yang tidak cekatan terhadap masalah yang dihadapi para wajib pajak, sehingga mendorong Wajib Pajak untuk tidak membayar pajak. Hasil ini juga dipengaruhi karna adanya sistem perpajakan online yang saat ini sangat mudah digunakan tanpa harus pergi ke KPP Pratama, Wajib Pajak dipermudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Candra dkk (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Juga dengan penelitian Fahmi (2016) bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan penelitian Tahar & Sandy (2012) bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan atas kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi searah dengan penelitian penelitian Novitasari (2015) yang menyatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial tidak di pengaruhi oleh pelayanan yang berkualitas. Hal ini di dukung penelitian Hamid (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP kota Ternate.

Hasil pengujian hipotesis 5 hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Seseorang tidak mempunyai

pengetahuan perpajakan yang baik, seperti mengenai peraturan, update terbaru sistem yang ada, maupun yang lainnya maka dia akan cenderung acuh dan tidak patuh. Sebaliknya, jika Wajib Pajak memiliki cukup pengetahuan mengenai perpajakan tersebut maka, dia akan cenderung patuh. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Jayanti (2017) serta penelitian dari Putri (2015) yang dimana hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap keputusan Wajib Pajak. Dan didukung penelitian dari Tahar & Sandy (2012) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **E. SIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN, IMPLIKASI**

### **a. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Penerapan sistem *e-spt* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **b. Keterbatasan Penelitian**

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengambil subyek penelitian yang terbatas hanya pada WPOP yang berada di lingkungan Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten dan Kota Bima.
2. Penelitian ini membatasi pengujian pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Dalam pengambilan data, dalam penelitian ini hanya terbatas dengan menggunakan angket atau kuesioner.

### c. Saran

Beberapa saran dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya, dapat mengubah model penelitian dengan menambah variable intervening atau moderating seperti tingkat pemahaman internet, atau tantangan dalam penggunaan system elektronik pajak.
2. Penelitian selanjutnya hendaknya memperluas cakupan subyek penelitiannya, agar mendapat data yang lebih banyak.
3. Pada penelitian selanjutnya, dapat menambah variabel independen lain seperti Tingkat Pemahaman Perpajakan, Pemahaman Internet atau Sosialisasi Perpajakan agar penelitian mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat lebih berkembang.
4. Penelitian selanjutnya hendaknya menggunakan metode penelitian yang lain dan tidak terpaku hanya dengan metode penyebaran kuesioner.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aji, R. A. (2017). *"Pengaruh Penerapan Sistem e-filing, e-billing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap wajib Pajak Orang Pribadi"*(Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Boyolali).skripsi.
- Ajzen., I. (2005). *"Attitudes, personality, and behavior"*, Open University Press. New York.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). 2017. Survey internet di Indonesia.
- Candra, R., Haris, W., & Mujilan. (2013). *"Modernisasi Sistem Administrasi Perpajaka Dan Kepatuhan Wajib Pajak"*, Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi, Vol. 1 No. 1, Februari 2013
- Citra, N. N. (2012). *"Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. Skripsi.*
- Aryati, T., & Lidwina Ribka Putritanti. (2016). *"Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi "*, Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, Vol 4. No.3, 2016 Hal 63-77.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2016). Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, <http://www.pajak.go.id>, Diakses tanggal 8 April 2018 pukul 19.00 WIB.



- Direktorat Jenderal Pajak, (2017). Annual report, <http://www.pajak.go.id>, Diakses tanggal 8 Mei 2018 pukul 19.30 WIB.
- Davis, F.,D. (1989). "*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*", *MIS Quarterly*, 13(3): 319-339.
- Dwimulyani,S., & Fungsiawan. (2017). "*Pengaruh Kebijakan Pengampunan Pajak 2016 dan Reformasi Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti . Jakarta.
- Fahmi, H. (2016)."*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Dan Kesadaran Oleh Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan*" (Studi Empiris Pada Kabupaten Belitung Timur). *Skripsi*.
- Hamid, A. (2017)."*Pengaruh Religiulitas, Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Kota Ternate*" (Studi Empiris Pada Kota Ternate). *Skripsi*
- Khasanah, S. N. (2014)."*Pengaruh penerapan Sistem e-filling, Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Artikel Ilmiah.
- Jayanti,D.,E. (2017)."*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013*". *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lingga, I. S. (2013)."*Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak*"(Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama "X" Jawa Barat I). *Jurnal Akuntansi*, 5(1)
- Mardiasmo. (2011). "*Perpajakan Edisi Revisi*". Andi, Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2016). "*Perpajakan*". Andi, Yogyakarta.
- Mahardika, I, G. (2015). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja*" *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*. Vol.5 No.1 Thn 2015.
- Mir'atusholihah (2013). "*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*" (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Universitas Brawijaya.
- Ngadiman & Daniel Huslin. (2015). "*Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib*" (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi/Volume XIX*, No. 02, Mei 2015: 225-241.
- Notoatmodjo, S. (2003). "*Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia*".

- Novitasari, R. (2015). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Semarang IIP", Jurnal Universitas Dian Nuswantoro
- Nurhidayah, S. (2015). "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten". Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *E-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).
- Pradista Riyana Putri, C. (2015). "Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta". Skripsi.
- Purnamasari, Y.A., Hamid, D., & Susilo, H. (2015). "Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu Dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 1 No. 1.
- Rahayu, S., & Ita, S. (2009). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 119-138.
- Sari, Nurhidayah, S. (2015). "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi" (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi).
- Sulistyorini, M., & Nurlaela, S. (2017). "Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E-Billing, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsd Dr. Moewardi Surakarta). In *Prosiding Seminar Nasional & Internasional* (Vol. 1, No. 1).
- Tahar, A., & Sandy, W. (2012). "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", 185–196.
- Tambun, S., & Yeni, K. (2017). "The Effect of e-filing on the of Compliance Individual Taxpayer, Moderated by Taxation Socialization". *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, Vol. 13, Issue 1
- Wasao David, (2014). "The Effect Of Online Tax System On Tax Compliance Among Small Taxpayers In East Of Nairobi Tax District", Thesis, University of Nairobi, Kenya.
- zuhdi, F. A. (2015). "Pengaruh Penerapan e-spt dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol, 7 No. 1 2015.

