

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan PPh 21

The Analysis of Factors Influencing Taxpayer Compliance Personal Income Tax Acticle 21

Wan Maraden Sinaga¹, Arista Parwati²

^{1,2}(Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Y.A.I, Jakarta, Indonesia)

7nagams@gmail.com

DOI: 10.55963/jraa.v9i3.486

Abstrak - Tujuan penelitian untuk menguji secara empiris penerapan sistem *e-billing*, *account representative* dan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer KPP Pratama Jakarta-Pancoran pada wilayah Jakarta Selatan. Sampel penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dengan penentuan sampel yang dikembangkan dari rumus slovin. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik *Structural Equation Model* (SEM) dan diolah menggunakan *Partial Least Square* (PLS) berbasis *SMART-PLS Versi 3.0*. Teknik sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Data responden dalam penelitian ini diambil melalui jawaban kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan nilai *r-square* sebesar 73,6%, sementara sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa sistem *e-billing*, *account representative* dan sistem *e-filing* secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak , Sistem *E-Billing*, Sistem *E-Filing*,

Abstract: *This study's objective is to experimentally examine the application of the e-billing system, account representative, and e-filing system, which have a substantial impact on taxpayer compliance. This study utilizes primary data collected from KPP Pratama Jakarta-Pancoran in South Jakarta. The research sample consists of as many as 100 individual taxpayers who are registered with KPP, with the sample size determined using the Slovin methodology. This work uses Structural Equation Model (SEM) and Partial Least Square (PLS) based on SMART-PLS Version 3.0 for statistical analysis. The sampling methodology employs unintentional sampling. In this study, data were collected from respondents via questionnaire responses. The research results show the r-square value of 73.6%, whereas the remainder were influenced by factors outside the scope of this study. This study revealed that the e-billing system, account representative, and e-filing system have a positive and statistically significant impact on individual taxpayer compliance.*

Key Words: *Account Representative, Taxpayer Compliance, Electronic Billing System, Electronic Filing System*

PENDAHULUAN

Wajib pajak melaporkan kewajibannya senantiasa memperhatikan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak guna tercapainya pembangunan nasional. Sistem *self-assessment* yaitu wajib pajak sendiri yang menghitung menyeter dan melaporkan pajak kepada negara dalam penerapan *self assessment system*, kepatuhan wajib pajak adalah faktor yang penting dalam merealisasikan tercapainya target penerimaan negara. Menurut sistem ini wajib pajak yang berperan aktif dan salah satu sektor pemerintahan yang berkembang akibat kemajuan teknologi adalah perpajakan. (Rahmad Ramadhan,2019). Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan fasilitas elektronik agar wajib pajak lebih mudah memenuhi kewajiban

perpajakannya, melalui sistem pembayaran elektronik billing system dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website yang dinamai *e-filing*. Elektronik billing system dan *e-filing* membutuhkan koneksi internet untuk mengunjungi situs pajak dan dapat melakukannya dari mana saja. *E-filing* meningkatkan efektivitas teknik penilaian pajak dengan mengurangi kesalahan perhitungan dan aktif selama 24 jam sehari. *Account representative (AR)* adalah aparat yang berada di kantor pelayanan pajak yang telah melaksanakan sistem administrasi modern serta bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka pelayanan yang diberikan oleh *account representative* bertanggungjawab untuk memastikan bahwa wajib pajak memperoleh hak-haknya secara transparan dan patuh terhadap kewajibannya serta mudah menghubungi *account representative (AR)*-nya baik secara langsung datang ke KPP maupun menggunakan telpon atau *e-mail*. Seorang *account representative* diharapkan dalam memberikan fungsi pelayanan dan pengawasan secara profesional dan menjadi partner bagi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan. (Sari, (2020) menyatakan penerapan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sesuai dengan penelitian pengaruh penerapan *e-billing* dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Amalia, 2016) pengaruh penerapan *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi dengan pelayanan *account representative* sebagai variabel *intervening* di Kota Palembang, bahwa pelayanan *account representative* mampu memediasi variabel penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT. pelayanan *account representative* dalam melayani dan memberikan peranan penting bagi kemudahan pelaporan perpajakan mempengaruhi penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian yang telah dilakukan dengan isu yang sama dan menunjukkan hasil yang berbeda, membuat hal ini menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan pengaruh penerapan *e-billing*, *e-filing* dan *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pph 21 dari peneliti-peneliti terdahulu. Penelitian ini menggunakan data 100 wajib pajak yang telah menjawab kuesioner yang dibuat oleh peneliti di lokasi kantor pelayanan pajak KPP Pratama Jakarta Selatan.

TINJAUAN LITERATUR

Konsep Dasar Perpajakan

Menurut Rochmat Soemitro (Agoes dan Trisnawati, 2015:6), pajak menurut undang-undang adalah iuran rakyat ke kas negara (peralihan kekayaan dari sektor tertentu ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (tegen prestasi) yang dipertanggungjawabkan secara langsung digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pajak sebagai salah satu penerimaa negara yang sangat penting dalam pembangunan. Menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah sumbangan wajib kepada negara, yang menurut undang-undang ditanggung oleh seseorang atau sekelompok orang yang bersifat wajib dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, tanpa mendapat imbalan secara langsung. Dari beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara. 2) Pajak dibayar berdasarkan undang-undang yang berlaku. 3) Pajak digunakan untuk pengeluaran pemerintah dan mempengaruhi kemakmuran rakyat. 4) Tidak adanya timbal balik yang secara langsung dapat ditunjuk. Penolakan untuk pembayaran, penghindaran pajak, atau perlawanan

pada pajak umumnya bertentangan dengan hukum. Pajak terdiri dari pajak langsung atau tidak langsung dan dapat dibayar tunai atau tenaga kerja yang nilainya setara. Jenis pajak dapat dibagi menjadi tiga kelompok yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat dan menurut lembaga pemungutnya.

Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut (Rahman, 2010:32) dalam (Pratami, 2017) Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kondisi wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. (Rahayu, 2010), mengemukakan bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2016:138) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Wajib pajak patuh menurut Direktorat Jendral Pajak nomor KEP 550/PJ/2000 yang telah diubah dengan keputusan dirjen pajak nomor KEP- 213/PJ/2003. keputusan nomor KEP-550 merupakan tindak lanjut dari keputusan Menteri Keuangan nomor 544/KMK.04/2000 tentang kriteria wajib pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak yang juga telah diubah dengan keputusan menteri keuangan nomor 235/KMK.03/2003 adalah sebagai berikut: 1) tepat waktu dalam menyampaikan SPT tahunan dalam dua tahun terakhir; 2) dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; 3) SPT masa yang terlambat dimaksud telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya; 4) tidak mempunyai tunggakan pajak atas semua jenis pajak; a) kecuali telah memiliki izin untuk mencicil atau menunda pembayaran pajak, b) tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan surat tagihan pajak (STP) yang diterbitkan untuk dua masa pajak terakhir, c) tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap. Dengan demikian dapat disimpulkan sebagai kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, serta melaporkan pajaknya secara tepat waktu sebelum batas akhir yang telah ditentukan.

Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak orang pribadi terbagi menjadi dua, yaitu: 1) subjek pajak dalam negeri dan, 2) subjek pajak luar negeri; wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak luar negeri menurut undang-undang pajak penghasilan (pph) nomor 36 Tahun 2008 adalah: a) orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia, b) orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Kewajiban wajib pajak orang pribadi sesuai dengan sistem *self assessment*, apabila wajib pajak telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan maka wajib pajak berkewajiban untuk membayar pajaknya. Hal-hal yang perlu dimiliki dan dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi: a) melakukan pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP) yang merupakan sebuah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam segala urusan administrasi perpajakan. nomor pokok wajib pajak (NPWP) dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau

identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Hitung besar pajak yang terutang; penghitungan besaran pajak terutang atau penghasilan kena pajak yang dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi dalam negeri, telah ditetapkan berdasarkan tarif undang-undang pajak penghasilan (UU Pph, Pasal 17; 1) membayar pajak, wajib pajak orang pribadi (WPOP) wajib membayar pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang setelah dihitung, 2) laporkan SPT pajak tahunan, selain wajib menghitung dan membayar pajak, wajib pajak pribadi juga diwajibkan untuk melaporkan penghasilannya melalui surat pemberitahuan (SPT) tahunan yang menggunakan sistem *self-assessment*. pajak penghasilan pasal 21 atau pph 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subyek pajak dalam negeri. subjek pajak penghasilan yang dipotong pph pasal 21 diantaranya sebagai berikut: 1) pegawai; penerimaan uang pesangon, pensiun, atau uang manfaat pensiun, tunjangan hari tua, atau jaminan hari tua, termasuk ahli warisnya, 2) pemain musik, pembawa acara, penyanyi, dan seniman lain nya, 3) olahragawan, agen iklan, pengawas atau pengelola proyek, petugas dinas luar asuransi, distributor perusahaan *multilevel marketing* atau *direct selling*, 4) penasihat, pengajar, pengarang, peneliti, penerjemah, peserta perlombaan dalam segala bidang, peserta rapat, konferensi, sidang, kunjungan kerja, kepanitiaan, peserta pendidikan, pelatihan, magang, dan kegiatan lain nya. Penghitungan besaran pajak terutang atau penghasilan kena pajak yang dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi dalam negeri, telah ditetapkan berdasarkan tarif undang-undang pajak penghasilan (UU pph) pasal 17. Tarif pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi dalam negeri adalah sebagai berikut: 1) lapisan penghasilan kena pajak sampai dengan Rp 50.000.000,00 dikenai tarif 5%, 2) lapisan penghasilan kena pajak di atas Rp 50.000.000,00 sampai dengan Rp 250.000.000, dikenai tarif 15%, 3) lapisan penghasilan kena pajak di atas Rp 250.000.000,00 sampai dengan Rp 500.000.000,00 dikenai tarif 25%, lapisan penghasilan kena pajak di atas Rp 500.000.000,00 dikenai tarif 30%. Sumber: pajak.go.id.

Account Representative.

Menurut (Rahayu, 2017:140), menyatakan bahwa account representative adalah pegawai yang yang melakukan pelayanan, nasehat perpajakan, fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak. “*Account representative*” adalah petugas Direktorat Jenderal Pajak yang bekerja di KPP yang melimpahkan kepercayaan dan wewenangnya langsung kepada wajib pajak”. *Account representative (AR)* merupakan staf pendukung pelaksana pada kantor pelayanan pajak modern dan memberikan layanan langsung, mengkomunikasikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional, serta menjawab pertanyaan dan masalah yang diajukan oleh wajib pajak serta mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak yang menjadi tanggungjawab *account representative (AR)*. Penunjukan *account representative (AR)* merupakan ciri penting penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai bentuk reformasi perpajakan Indonesia untuk tujuan pengenalan sistem administrasi perpajakan modern dalam rangka mencapai tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Untuk mencapai tingkat kepercayaan publik yang tinggi terhadap system modern ini, hal mendasar adalah adanya perubahan paradigma perpajakan, yaitu dari semula berbasis jenis pajak sehingga terkesan ada dikotomi menjadi berbasis fungsi, lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan dan pemungutan pajak. Kemudahan dan kenyamanan adalah “produk istimewa” yang ditawarkan modernisasi pajak dalam bentuk pelayan prima yang dijanjikan oleh Direktorat Jendral Pajak. Untuk itu, pelayanan dilakukan melalui sistem satu pintu (*one stop service*). Dengan melaporkan pajak cukup ke tempat pelayanan terpadu (TPT) yang ada di *fornt office*, dengan dukungan *help desk* (layaknya *customer service* di perusahaan komersial) se bagai sumber informasi. Wajib pajak yang membutuhkan layanan lanjutan bersifat teknis dilakukan oleh *account representative (AR)* yang ditunjuk khusus oleh pimpinan kantor untuk melayani setiap wajib pajak. *Account*

representative adalah petugas pajak yang bertanggungjawab untuk menjalankan layanan dan mengawasi langsung wajib pajak yang ditugaskan kepadanya. *Account representative* memiliki fungsi yang berhubungan langsung dengan wajib pajak, seperti edukasi, saran dan pengawasan (Widomoko dan Novryanti, 2017). Layanan bersifat personal dan pemecahan masalah hingga penyelesaiannya diproses AR secara otomatis dan dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan hasilnya akan dikirim melalui jasa pos. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern merupakan tanda positif dari pemerintah untuk bekerja sama dengan wajib pajak untuk mengelola pajak secara efektif dan efisien. Berdasarkan dengan peraturan menteri keuangan nomor 79/PMK.01.2015 tentang *account representative* pada kantor pelayanan pajak, pasal 2 menyebutkan bahwa *account representative* terdiri dari: 1) *account representative (AR)* yang tugasnya menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi kepada wajib pajak, 2) *account representative (AR)* yang tugasnya menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi pada wajib pajak. Bagi *account representative (AR)* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi kepada wajib pajak, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut: 1) melakukan proses penyelesaian atas permohonan yang diajukan oleh wajib pajak, 2) melakukan proses penyelesaian atas usulan pembetulan ketetapan pajak, 3) melakukan bimbingan dan juga konsultasi teknis terkait perpajakan kepada wajib pajak, 4) melakukan proses penyelesaian atas usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan (PBB). Kinerja adalah kesediaan seorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Pengertian kinerja menurut (Rismawati dan Mattalata, 2018:2) menyatakan bahwa: "Kinerja adalah suatu kondisi yang perlu diketahui dan divalidasi oleh pihak tertentu untuk menentukan pencapaian hasil suatu instansi yang terkait dengan perusahaan dan untuk melihat dampak positif dan negatif dari kebijakan operasional". Kinerja *account representative (AR)* pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 98/KMK.01/2006 yaitu: 1) melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, 2) bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, 3) penyusunan profil wajib pajak, 4) analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan 5) melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dengan meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap *account representative* membuat wajib pajak dapat lebih terbuka dalam berkonsultasi. Wajib pajak yang bersikap terbuka maka *account representative* wajib membimbing wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seperti misalnya ketika ada format baru maka *account representative* dapat membimbing wajib pajak dalam tata cara pengisian formulir tersebut. Dengan adanya bimbingan dari *account representative* maka wajib pajak akan semakin mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Tanggung Jawab *account representative (AR)* adalah: 1) menangani sejumlah kecil wajib pajak tertentu, 2) bertanggungjawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturan, 3) merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan hak atau kewajiban perpajakan. *Account representative* akan memberikan informasi, yaitu: a) rekening wajib pajak untk semua jenis pajak, b) kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, c) interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan, d) perubahan data identifikasi wajib pajak, e) tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, f) kemajuan proses keberatan dan banding, g) perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Sistem Perpajakan Modern E-Filing dan E-Billing.

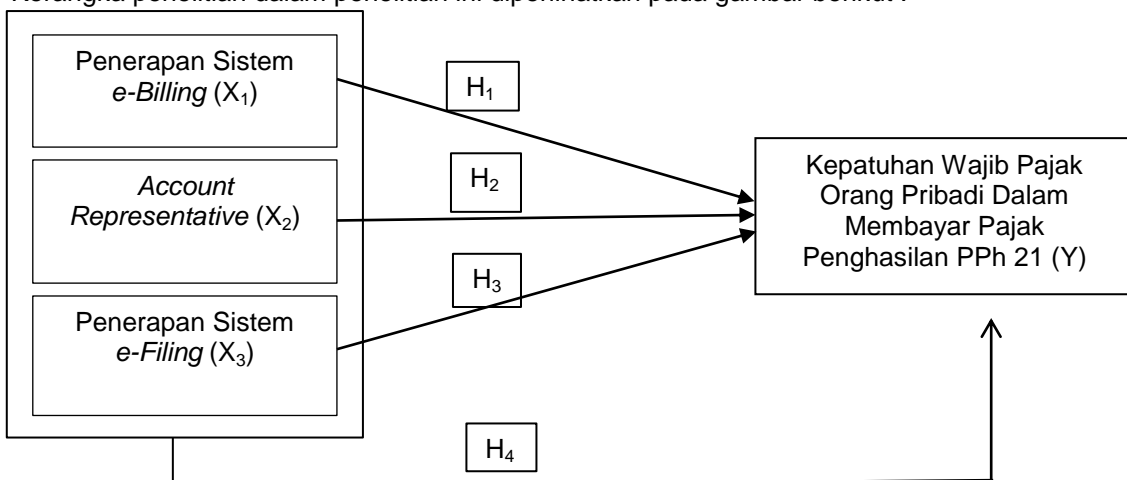
E-Filing adalah surat pemberitahuan masa atau tahunan yang di mana formulirnya berbentuk elektronik dan penyampaiannya menggunakan elektronik dalam bentuk data digital yang dapat dikirim langsung ke direktorat jenderal pajak melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (Risky, Handayani, dan Prasetya, 2015). Dalam (Husnurrosyidah1, 2017) *e-filling* adalah metode cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara

online dan realtime melalui internet pada situs direktorat jendral pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *application service provider (ASP)*. Direktorat jendral pajak dengan proses secara online dan realtime, *e-filling* diatur pada peraturan direktur jendral pajak nomor PER-26/PJ/2012 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan serta 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-filling* melalui website direktorat jendral pajak yang telah diubah dalam nomer PER-1/PJ/2014. (<https://djponline.pajak.go.id/account/login>). Berikut tata cara penggunaan *e-filling* berdasarkan perintah yang muncul dilayar dari awal hingga akhirnya sampai diujung tata cara upload. Berdasarkan peraturan direktur jendral pajak nomor PER-26/PJ/2014 pasal 1 ayat 2, mendefinisikan *e-billing* sebagai metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode *Billing*, serta pasal 1 ayat 5 mendefinisikan Kode *Billing* sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalu sistem *Billing* atau suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak melalui pemberian kode. Kode *billing* dapat diperoleh dengan cara membuat sendiri pada aplikasi billing DJP yang dapat diakses melalui laman direktorat jendral pajak dan laman kementerian keuangan (<https://sse.pajak.go.id/>). Surat tagihan pajak, SPPT PBB atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar. *E-billing* adalah pembayaran pajak melalui media elektronik yang menggunakan kode *billing* sebagai kode transaksi (Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni, 2017). Dan dalam (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017) *e-billing* adalah sistem perpajakan online yang digunakan oleh wajib pajak untuk membayar pajak secara online. Penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyorini, Nurlaela, dan Chosamtu, 2017) mendefinisikan *e-billing* sebagai sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat surat setoran (SSP) manual. Dengan demikian *e-billing* dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai proses pembayaran pajak menggunakan kode *billing*.

Hipotesis

Berdasarkan pendahuluan dan literatur di atas maka dapat disimpulkan hipotesis untuk penelitian ini adalah (H₁): terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pph 21. (H₂): terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam penerapan sistem kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pph 21. (H₃): terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribad+9999i dalam membayar pajak penghasilan pph 21.

Kerangka penelitian dalam penelitian ini diperlihatkan pada gambar berikut :



Gambar 1 skema Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian statistik deskriptif dan analisis verifikatif, karena adanya variabel-variabel yang akan dibahas hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, mengenai fakta-fakta hubungannya antara variabel yang akan diteliti. Metode deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, dimana data tersebut diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah dipelajari maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan sumber data dalam penelitian menggunakan data primer. Metode dengan pendekatan verifikatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas (hubungan sebab akibat) antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis menggunakan suatu perhitungan statistik sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima. Populasi penelitian ini adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2015). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak wajib pajak orang pribadi berlokasi di KPP Pratama Jakarta Pancoran dan menyetorkan pajaknya menggunakan *e-billing*, mengetahui pelayanan kinerja *account representative* serta melaporkan pajaknya dengan *e-filling*. Berikut adalah daftar KPP Pratama Jakarta Selatan.

Tabel 1. Daftar KPP Pratama Jakarta Selatan

No	Kode	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Selatan
1	062	KPP Madya Jakarta Selatan
2	011	KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu
3	018	KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua
4	015	KPP Pratama Jakarta Tebet
5	012	KPP Pratama Jakarta Kebayoran Satu
6	019	KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua
7	013	KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama
8	014	KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan
9	061	KPP Pratama Jakarta Pancoran
10	016	KPP Pratama Jakarta Cilandak
11	017	KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu
12	063	KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga
13	064	KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga

Sumber: Data diolah

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili suatu populasi sebagai sumber data (Machfoedz, 2015). Sementara sampel dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pph 21. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Durotun,2016), sebagai berikut:
$$n = \frac{n}{1+Ne^2} \tag{1}$$

Berdasarkan jumlah populasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam PPh 21 di KPP Pratama Jakarta Pancoran sebesar 86.255 orang, maka jumlah pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*accidental sampling*) dimana penentuan anggota sampel diambil berdasarkan tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi didapatkan atau dijumpai secara tiba-tiba seperti yang dijelaskan oleh (Sukandarrumidi, 2015:63). Anggota sampel tersebut dalam hal ini wajib pajak secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel. Teknik Pengumpulan

data yang akan digunakan pada penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner. Metode ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun secara terstruktur, dimana sejumlah pertanyaan tertulis disampaikan kepada responden yang bersangkutan. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh secara langsung melalui metode kuesioner yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi kuesioner atau seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2015). Saat mewawancarai responden menggunakan alat yaitu kuesioner, yang disajikan dengan serangkaian pertanyaan berdasarkan masalah seputar variabel yang diteliti oleh peneliti. Pengukuran atas semua pertanyaan diukur dengan menggunakan skala Ordinal, 1 sampai 5. Jawaban yang diperoleh dibuatkan dalam bentuk skor yaitu: nilai (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah e-billing, account representative, e-filing. sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah (1) Statistik Deskriptif; (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. (2) Uji Model Pengukuran atau *Outer Model* yaitu uji validitas; Nilai cross loading masing-masing konstruk dievaluasi untuk memastikan bahwa korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada konstruk lainnya. Nilai cross loading yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,7 (Ghozali dan Latan, 2015) dan uji realibilitas; Estimasi reliabilitas dalam PLS-SEM dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha serta Composite Reliability. Nilai composite reliability dalam penelitian confirmatory harus lebih besar dari 0,7. Sedangkan untuk penelitian exploratory, nilai composite reliability masih diterima jika masih berada di rentang 0,6 - 0,7 (Ghozali, 2014:76). (3) Uji Model Struktural atau *Inner Model*; Evaluasi model struktural dalam PLS-SEM dilakukan dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi model. *R-square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut (Chin, 1998) dalam (Sarwono, 2015:30) menjelaskan "kriteria Batasan nilai *R-square* ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67 sebagai substantial; 0,33 sebagai moderat dan 0,19 sebagai lemah" semakin tinggi nilai *R-square* yang dimiliki maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Evaluasi model struktural PLS-SEM juga dapat dilakukan dengan melihat nilai *Prediction relevance (Q-square)*. Uji ini dilakukan untuk mengetahui kapabilitas prediksi seberapa baik nilai yang dihasilkan. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar). *Q-square* untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya (4) Koefisien Jalur; Pengujian hipotesis ini menggunakan analisis *structural equation modeling (SEM)* dengan *SMART-PLS versi 3.0* pengujian hipotesis ditempuh dengan melihat hasil uji secara parsial untuk masing-masing variabel, selanjutnya adalah mengkonfirmasi signifikansi pengaruh antar variabel dengan menguji nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T-statistik melalui metode bootstrap (Ghozali & Latan, 2015). Nilai t-statistik lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dalam full model *structural equation modeling* selain menegaskan teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten (Ghozali, 2012). Uji hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima jika nilai *P-Values* <0,05.

Pengukuran variabel penelitian dibuatkan dalam bentuk tabel dibawah ini:
 Tabel 3. Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukuran
Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PPh 21 (Y) <i>Sumber: SE02/PJ/2008</i>	Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku wajib pajak yang taat dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang sudah ditetapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. 2. Dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang. 3. Dalam pembayaran tunggakan pajak. 4. Kepatuhan untuk menyampaikan SPT tepat waktu. 	<i>Ordinal</i>
Penerapan Sistem e-Billing (X ₁) <i>Sumber: Husnurrosyidah & Suhadi, (2017)</i>	<i>e-Billing</i> adalah layanan pajak dengan menggunakan kode billing (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak, tujuannya agar untuk memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak secara online ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dalam proses pembayaran pajak. 2. Kemudahan dalam menggunakan sistem e-Billing. 3. Mempercepat proses pembayaran pajak 4. Kemudahan dalam mengakses 	<i>Ordinal</i>
Kinerja Account Representative (X ₂). <i>Sumber: Lyana Oka & Bambang, (2019)</i>	Kinerja <i>Account Representative</i> merupakan petugas eksternal pajak yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak untuk menjadi penghubung antara wajib pajak dan Dirjen Pajak dalam membantu melaksanakan kewajiban perpajakannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan 2. Konsultasi 3. Sosialisasi 	<i>Ordinal</i>
Penerapan Sistem E-Filing (X ₃). <i>Sumber: Risky, Handayani, dan Prasetya, 2015)</i>	<i>E-Filing</i> adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan Pelaporan SPT. 2. Kemudahan pengisian SPT. 3. Kelengkapan data pengisian SPT. 4. Efektifitas sistem e-Filing. 5. Pelaporan pajak menggunakan e-Filing. 	<i>Ordinal</i>

Sumber: Data diolah

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Uji Statistik Deskriptif melingkupi: Analisis Karakteristik Responden yang terdiri dari Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan. Data yang terkumpul dari kuesioner kemudian disebarkan ditabulasi dengan tujuan sebagai alat analisis data. Hasil tabulasi tersebut dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Table 4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki –Laki	55	55%
2	Perempuan	45	45%
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat jumlah responden yang diteliti mendapatkan 55% laki-laki dan 45% merupakan perempuan sesuai dengan tabel di atas responden terbanyak adalah laki-laki.

Tabel 5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

No	Umur Responden	Jumlah	Presentase %
1	20-30 Tahun	46	46%
2	31-40 Tahun	35	35%
3	41-50 Tahun	14	14%
4	>50 Tahun	5	5%
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari data tabel 5 di atas diketahui pengelompokan umur responden dengan jumlah paling banyak adalah responden berumur 20-30 tahun dengan jumlah 46 orang atau 46%, responden yang berumur 31-40 tahun berjumlah 35 orang atau 35%, responden yang berumur 41-50 tahun berjumlah 14 orang atau 14% dan responden yang berumur diatas 50 tahun berjumlah 5 orang atau 5%. Dari data tabel 5 di atas dapat dilihat responden menurut umur yang paling banyak adalah responden dengan usia 20-30 tahun.

Table 6. Pengelompokan Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	Wiraswasta	31	31%
2	Pegawai Swasta	41	41%
3	Pegawai Negeri	23	23%
4	Lainnya	5	5%
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 6 di atas diketahui sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 41 orang atau 41% responden, yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 31 orang atau 31% responden, yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 23 orang atau 23% dan responden yang bekerja lainnya sebanyak 5 orang atau 5%.

Tabel 7. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase %
1	SMA/Sederajat	18	18%
2	S1	64	64%
3	S2	15	15%
4	Lainnya	3	3%
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada tabel 7 berdasarkan pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 18 orang atau 18%, Sarjana S1 sebanyak 64 orang atau 64%, S2 sebanyak 15 orang atau 15% dan Lainnya sebanyak 3 orang atau 3%.

Uji Model Pengukuran (Outer Model)

Pengukuran untuk menilai model validitas dan model reliabilitas dilakukan untuk menguji *convergent validity* yang digunakan nilai *loading factor* atau *outer loading*. Jika nilai *outer loading* >0,7 maka indikator tersebut dinyatakan memenuhi *convergent validity*. Berikut nilai *outer loading* dari masing-masing indikator pada tabel 8 dibawah ini.:

Tabel 8. Outer Loading Tahap I

Variabel	Indikator	Loading Factor	Rule of Thumb	Kesimpulan
Penerapan e-Billing (X ₁)	X _{1_1}	0,696	0.700	Tidak Valid
	X _{1_10}	0,722	0.700	Valid
	X _{1_2}	0,685	0.700	Tidak Valid
	X _{1_3}	0,636	0.700	Tidak Valid
	X _{1_4}	0,778	0.700	Valid
	X _{1_5}	0,822	0.700	Valid
	X _{1_6}	0,780	0.700	Valid
	X _{1_7}	0,769	0.700	Valid
	X _{1_8}	0,869	0.700	Valid
	X _{1_9}	0,827	0.700	Valid
Account Representative (X ₂)	X _{2_1}	0,914	0.700	Valid
	X _{2_10}	0,902	0.700	Valid
	X _{2_2}	0,874	0.700	Valid
	X _{2_3}	0,904	0.700	Valid
	X _{2_4}	0,908	0.700	Valid
	X _{2_5}	0,900	0.700	Valid
	X _{2_6}	0,895	0.700	Valid
	X _{2_7}	0,902	0.700	Valid
	X _{2_8}	0,906	0.700	Valid
	X _{2_9}	0,896	0.700	Valid
Penerapan E-Filing (X ₃)	X _{3_1}	0,909	0.700	Valid
	X _{3_10}	0,921	0.700	Valid
	X _{3_2}	0,900	0.700	Valid
	X _{3_3}	0,909	0.700	Valid
	X _{3_4}	0,874	0.700	Valid
	X _{3_5}	0,866	0.700	Valid
	X _{3_6}	0,886	0.700	Valid
	X _{3_7}	0,902	0.700	Valid
	X _{3_8}	0,910	0.700	Valid
	X _{3_9}	0,905	0.700	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y_1	0,909	0.700	Valid
	Y_10	0,919	0.700	Valid
	Y_2	0,908	0.700	Valid
	Y_3	0,905	0.700	Valid
	Y_4	0,889	0.700	Valid
	Y_5	0,905	0.700	Valid
	Y_6	0,880	0.700	Valid
	Y_7	0,900	0.700	Valid
	Y_8	0,915	0.700	Valid
Y_9	0,908	0.700	Valid	

Sumber: Data primer diolah, 2022

Validitas konvergen (*convergent validity*) dari model pengukuran berdasarkan *table 8* diatas diperoleh korelasi antara skor item/instrumen dengan skor konstruknya (outer loading) dengan kriteria nilai outer loading dari setiap instrument $>0,7$. Berdasarkan pengolahan data pertama dengan variabel *e-Billing* terdapat 3 instrumen $< 0,7$ (tidak valid) yaitu (X_{1_1}) guna menyatakan “Wajib Pajak” merasa puas dengan adanya sistem *e-Billing*, (X_{1_2}) dengan pernyataan berisikan “Saya dapat membayar pajak secara online menggunakan *e-Billing* kapan saja”, dan (X_{1_3}) “Belajar untuk mengoperasikan *e-Billing* mudah bagi saya” Sehingga nilai loading factor yang $< 0,7$ harus dieliminasi atau gugur dan dihapus dari model. Guna memenuhi convergent validity yang dipersyaratkan, yaitu lebih tinggi dari 0,7 maka dilakukan pengolahan data yang kedua pada tabel 9, dibawah ini.

Tabel 9. Outer Loading Tahap 2

Variabel	Indikator	Loading Factor	Rule of Thumb	Kesimpulan
Penerapan e-Billing (X_1)	X_{1_10}	0,743	0.700	Valid
	X_{1_4}	0,794	0.700	Valid
	X_{1_5}	0,848	0.700	Valid
	X_{1_6}	0,793	0.700	Valid
	X_{1_7}	0,782	0.700	Valid
	X_{1_8}	0,882	0.700	Valid
	X_{1_9}	0,816	0.700	Valid
Account Representative (X_2)	X_{2_1}	0,914	0.700	Valid
	X_{2_10}	0,902	0.700	Valid
	X_{2_2}	0,874	0.700	Valid
	X_{2_3}	0,904	0.700	Valid
	X_{2_4}	0,908	0.700	Valid
	X_{2_5}	0,900	0.700	Valid
	X_{2_6}	0,895	0.700	Valid
	X_{2_7}	0,902	0.700	Valid
	X_{2_8}	0,906	0.700	Valid
	X_{2_9}	0,896	0.700	Valid
Penerapan E-Filing (X_3)	X_{3_1}	0,909	0.700	Valid
	X_{3_10}	0,921	0.700	Valid
	X_{3_2}	0,900	0.700	Valid
	X_{3_3}	0,909	0.700	Valid
	X_{3_4}	0,874	0.700	Valid
	X_{3_5}	0,866	0.700	Valid
	X_{3_6}	0,886	0.700	Valid
	X_{3_7}	0,902	0.700	Valid
	X_{3_8}	0,910	0.700	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	X_{3_9}	0,905	0.700	Valid
	$Y_{_1}$	0,909	0.700	Valid
	$Y_{_10}$	0,919	0.700	Valid
	$Y_{_2}$	0,908	0.700	Valid
	$Y_{_3}$	0,905	0.700	Valid
	$Y_{_4}$	0,889	0.700	Valid
	$Y_{_5}$	0,905	0.700	Valid
	$Y_{_6}$	0,880	0.700	Valid
	$Y_{_7}$	0,900	0.700	Valid
$Y_{_8}$	0,915	0.700	Valid	
$Y_{_9}$	0,908	0.700	Valid	

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan data pada tabel 9 di atas, dengan dihapusnya beberapa instrumen yang tidak valid maka setiap indikator dari variabel penelitian ini dinyatakan sudah memenuhi syarat memiliki nilai *outer loading* > 0,7. Berdasarkan hasil faktor loading di tabel 9 diatas maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan sistem *e-Billing*(X1) terdapat nilai *outer loading* terbesar pada pernyataan X_{1_8} sebesar 0,882 yang berisikan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak telah memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan *e-Billing*”. Pada *Account Representative* (X2) terdapat nilai *outer loading* terbesar pada pernyataan X_{2_1} sebesar 0,914 dengan pernyataan “*Account Representative* membantu saya dalam menjawab pertanyaan dari permasalahan wajib pajak”. Pada Penerapan *e-Filing*(X3) terdapat nilai *outer loading* terbesar pada pernyataan X_{3_10} sebesar 0,921 yang berisikan pernyataan “Dengan diterapkannya sistem *e-Filing*, penghitungan pajak saya mejadi lebih cepat dan lebih akurat”. Kemudian pada Kepatuhan wajib pajak (Y) terdapat nilai *outer loading* terbesar pada pernyataan Y₁₀ sebesar 0,919 yang berisikan pernyataan “Semakin tinggi kepatuhan pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat dan sebaliknya”. Hasil analisis memperlihatkan sesuai dengan persyaratan yaitu memiliki nilai *outer loading* >0,7 dan dapat disimpulkan pada Table 9 diatas konstruk mempunyai *convergent validity* yang baik untuk semua indikator dan dapat dinyatakan layak serta valid untuk digunakan dalam penelitian dan dapat dianalisis lebih lanjut. Validitas konvergen dapat dilihat melalui *Average variant extracted* (AVE) untuk setiap indikator yang memiliki persyaratan nilainya harus >0,5 untuk menjadi model yang baik

Tabel 10. *Average variant extracted* (AVE)

	Rata-Rata Varians Diekstrak (AVE)
(X1) E-Billing	0,655
(X2) Kinerja Account Representative	0,810
(X3) E-Filing	0,807
(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	0,817

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 10 diatas, diketahui Penerapan *e-Billing* (X₁), *Account Representative* (X₂), Penerapan *e-Filing* (X₃) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai >0,5. Hasil uji validitas diskriminan, dimana uji ini menggunakan nilai cross loading. Indikator yang dinyatakan memenuhi validitas diskriminan jika nilai dari cross loading indikator pada setiap variabelnya yang terbesar dibandingkan dengan variable lainnya.

Tabel 11. *Composite Reliability & Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
(X1) E-Billing	0,912	0,930
(X2) Kinerja Account Representative	0,974	0,977
(X3) E-Filing	0,973	0,977
(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	0,975	0,978

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 11 diatas Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai composite reliability di atas 0.60 dan cronbach's alpha di atas 0.70. Dari hasil tabel 11 di atas semua konstruk memiliki nilai composite reliability di atas 0.60 dan cronbach's alpha di atas 0.70. Hasilnya variabel memiliki reliabilitas yang baik. Berikut adalah nilai dari cross loading masing-masing indikator :

Tabel 12 *Cross Loading*

	(X1) E-Billing	(X2) Kinerja Account Representative	(X3) E-Filing	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak
X1_10	0,743	0,182	0,133	0,263
X1_4	0,794	0,207	0,241	0,328
X1_5	0,848	0,268	0,299	0,389
X1_6	0,793	0,178	0,239	0,298
X1_7	0,782	0,214	0,152	0,225
X1_8	0,882	0,328	0,346	0,382
X1_9	0,816	0,167	0,206	0,237
X2_1	0,277	0,914	0,753	0,806
X2_10	0,244	0,902	0,631	0,682
X2_2	0,225	0,874	0,693	0,649
X2_3	0,283	0,904	0,682	0,703
X2_4	0,238	0,908	0,690	0,734
X2_5	0,243	0,900	0,686	0,683
X2_6	0,252	0,895	0,654	0,708
X2_7	0,231	0,902	0,648	0,729
X2_8	0,285	0,906	0,665	0,737
X2_9	0,247	0,896	0,710	0,736
X3_1	0,310	0,660	0,909	0,730
X3_10	0,295	0,699	0,921	0,705
X3_2	0,198	0,726	0,900	0,683
X3_3	0,248	0,664	0,909	0,725
X3_4	0,207	0,634	0,874	0,662
X3_5	0,304	0,701	0,866	0,700
X3_6	0,294	0,622	0,886	0,678
X3_7	0,256	0,734	0,902	0,735
X3_8	0,256	0,676	0,910	0,760
X3_9	0,315	0,688	0,905	0,716
Y_1	0,306	0,763	0,733	0,909
Y_10	0,381	0,712	0,737	0,919
Y_2	0,352	0,737	0,700	0,908
Y_3	0,352	0,710	0,702	0,905
Y_4	0,310	0,719	0,714	0,889
Y_5	0,417	0,718	0,677	0,905
Y_6	0,330	0,698	0,694	0,880
Y_7	0,332	0,706	0,736	0,900
Y_8	0,340	0,708	0,724	0,915
Y_9	0,383	0,743	0,727	0,908

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada tabel 11 di atas, menunjukkan *nilai cross loading* adanya validitas diskriminan yang baik untuk setiap indikator variable penelitian dan memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variable yang dibentuknya dibanding dengan nilai *cross loading* pada variable lainnya. Hasilnya dinyatakan dengan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan *discriminant validity* yang baik di dalam menyusun variabelnya masing-masing. Penelitian ini dilanjutkan melakukan uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk, estimasi reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* serta *Composite Reliability*.

Uji Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dievaluasi dengan melihat *R-Square* dan *Q-Square* untuk variabel dependen dan nilai koefisien path (Path Coefisient) untuk variabel independen dan signifikansi dievaluasi berdasarkan t-statistik untuk setiap jalur. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai *R-square* pada tabel berikut:

Tabel 13. Nilai R-Square

	R Square	Adjusted R Square
(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	0,736	0,728

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari data yang diperlihatkan pada *table 13* diatas bahwa nilai *R-square* dalam variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 0,736. Perolehan nilai ini memperlihatkan besarnya presentase Kepatuhan Wajib Pajak 73,6% yang bersifat kuat karena berada diatas 0,67, artinya sistem *e-Billing*, *Account Representative*, *sistem e-Filing* berpengaruh atau memberi kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. Sisanya sebesar 26,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Penilaian goodness of fit dapat diketahui melalui nilai Q-square. *R-square* Memiliki arti yang sama dengan *Q-square* pada analisisnya, semakin tinggi nilai *Q-square* maka semakin relevan/fit data tersebut. Table dibawah ini hasil perhitungan dari nilai *Q-square*..

Tabel 14. Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
(X1) E-Billing	700,000	700,000	
(X2) Kinerja Account Representative	1000,000	1000,000	
(X3) E-Filing	1000,000	1000,000	
(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	1000,000	405,775	0,594

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 14 di atas diperoleh nilai Q-Square sebesar 0,594. Melalui model penelitian ini didapatkan nilai goodness of fit yang baik karena memiliki nilai *Q-Square* berada diatas 0,35.

Koefisien Jalur

Hubungan antara variabel dependen dan independent dapat dilakukan melalui pengujian hipotesis terhadap koefisien jalur antar variabel, dengan mengkaji dan membandingkan angka hasil p-value yang memiliki kriteria kurang dari 0,05 atau nilai t statistic lebih besar dari t tabel >1,98. Besarnya nilai P dan nilai T dapat diperoleh dengan menggunakan metode bootstrapping. Pengujian dilakukan untuk melihat hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini, yang terdiri dari tiga (3) hipotesis:

H₁ : Pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak

H₂ : Pengaruh penerapan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak

H₃ : Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Tabel 15. *Direct Effect*

	T Statistik (O/STDEV)	P Values
(X1) E-Billing -> (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	2,413	0,016
(X2) Akcount Representative -> (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	5,622	0,000
(X3) E-Filing -> () Kepatuhan Wajib Pajak	4,904	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2022

Hasil penelitian yang terdapat dari tabel 13 bahwa sistem *e-billing*, *account representative*, *sistem e-filing* berpengaruh atau memberi kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. sisanya sebesar 26,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil diatas dapat dijelaskan sebagai berikut (1) nilai *P-Value* 0,016 yang menyatakan bahwa hasil tersebut $<0,05$ dan T-Statistiknya menunjukkan hasil 2,413 berada diatas atau $>1,98$ yaitu Variabel (X_1) sistem *e-Billing* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nurchamid, 2018) yang menunjukkan bahwa sistem *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Hal ini disebabkan wajib pajak masih menganggap rumit sistem dalam penyampaian secara online sehingga wajib pajak masih melakukan secara manual. Wajib pajak lebih disosialisasikan informasi mengenai pembayaran elektornik *e-Billing* sistem maka penerapan *e-Billing* pada wajib pajak akan meningkat. (2) nilai *P-Value* 0,000 dan T-Statistiknya menunjukkan hasil 5,622 berada diatas atau $>1,98$ yang menyatakan bahwa hasilnya sebesar $<0,05$, artinya *account representative* (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Amalia, 2016) yang menunjukkan bahwa *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti pelayanan *account representative* memberikan peran penting bagi kemudahan pelaporan perpajakannya. (3) nilai *P-Value* 0,000 dan T-Statistiknya menunjukkan hasil 4,904 berada diatas atau $>1,98$ yang menyatakan bahwa hasil tersebut $<0,05$ X_3 *e-Filing* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan variabel independen ke dependennya memiliki pengaruh yang signifikan dan hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wahyudi, 2021) yang menunjukkan bahwa system *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Penerapan Sistem *e-Filing* maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kepatuhan bagi wajib pajak pribadi mudah menyelesaikan kewajiban dan haknya dalam mengelola pajak, tugas pemerintah atau DJP yang membuat berbagai cara atau system yang memudahkan guna tepat waktu dan tepat sasaran dalam menyelesaikan pembayaran dan pelaporan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data serta pengujian yang diterapkan dan interpretasi serta hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa setiap ada kenaikan penggunaan sistem *e-billing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Penggunaan sistem *e-billing* meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. *Account representative* dalam memberikan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilihat dari pelaksanaan tugas para *account representative* melalui supervisi dan otorisasi dari kepala bagian untuk dapat mempertanggung jawabkan tugasnya kepada wajib pajak dengan baik dan benar, serta para wajib pajak merasa terpenuhi atas pelayanan, konsultasi dan sosialisasi oleh *account representative*. Setiap ada kenaikan penggunaan sistem *e-filing* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi artinya pelaksanaan *e-filing* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunannya. Dengan kata lain penerapan *e-filing* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Bagi wajib pajak pribadi yang dominasi pekerja usia milenial menginginkan kemudahan dalam pengelolaan pajaknya dengan sistem *e-billing* dan *e-filing* mampu meningkat kepatuhan wajib pajak dan sosialisasi dari *account representative*. Memberikan layanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak guna membantu wajib pajak dalam membayar PPH

21 nya dan wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak dan melaporkannya yang akan berdampak terhadap jumlah penerimaan atau pendapatan negara yang mampu meningkatkan pendapatan domestik bruto atau adanya peningkatan pendapatan perkapita. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan atas penelitian yang dilakukan, maka peneliti berkenaan memberikan beberapa saran, yaitu: (1) bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel independen yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, pengaruh e-SPT dan pengaruh e-system yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) sebaiknya peneliti berikutnya juga dapat menambah dan memperluas wilayah sampel penelitian dan jumlah sampel penelitian sehingga dapat digeneralisasi dan memberikan gambaran yang lebih riil mengenai kepatuhan wajib pajak. (3) bagi *account representative* lebih sering melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak agar wajib pajak lebih paham mengenai peraturan perpajakan yang baru dalam membayar pajak melalui sistem pelayanan pajak modern untuk wajib pajak yang belum begitu memahami tentang sistem perpajakan saat ini dan proses pelaksanaannya. (4) bagi direktorat jenderal pajak, diharapkan dapat lebih mensosialisasikan sistem *e-filing* dan *e-billing* dari segi manfaat yang dapat dirasakan oleh wajib pajak dan membuat inovasi dan/atau kemudahan dalam berbagai bentuk pelayanan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak demi terwujudnya pelaksanaan *self assessment system* yang lebih baik. (5) bagi wajib pajak lebih memanfaatkan internet dan memahami aplikasi melalui menambah ilmu pengetahuan mengenai perpajakan, serta penggunaan sistem *e-filing* dan sistem *e-billing* serta sistem lain yang memudahkan wajib pajak.

REFERENSI

- 2007, U.-U. N. (2007, Juli Selasa). *Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983*. Retrieved From Tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan: <https://Pajak.Go.Id/Id/Undang-Undang-Nomor-28-Tahun-2007>
- Agoes, S. D. (2013). *Akuntansi Perpajakan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Amalia, R. F. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis – Volume 15 Bulan Mei 2016*. Retrieved From [File:///C:/Users/Hp/Downloads/634-Article%20text-651-1-10-20161003%20\(3\).Pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/634-Article%20text-651-1-10-20161003%20(3).Pdf)
- Darmawan, W. (2018). Pengaruh Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Dampaknya Pada Penerimaan Pajak Kpp Bandung Cibeunying. 16-25. Retrieved From <http://Repository.Unpas.Ac.Id/33559/>
- Ellyn Nurbaiti, H. S. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara). *Jurnal Perpajakan (Jejak)| Vol. 9 No. 1*. Retrieved From <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/193936-Id-Pengaruh-Implementasi-Sistem-Elektronik.Pdf>
- Husnurrosyidah1, S. (2017). Pengaruh E-Filing, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Bmt Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan, Volume 1, Nomor 1, Maret , Hlm. 97-106, 3-4*. Doi:<https://doi.org/10.25139/Jaap.V1i1.99>
- Ilaiyyah, Y. (2019). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pph 21. Retrieved From <https://Eprints.Walisongo.Ac.Id/Id/Eprint/10766/1/1505046015.Pdf>

- Indonesia, K. K. (2021, Agustus 14). *Siaran-Pers*. Retrieved From Rapbn: <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers/siaran-pers-rapbn-2021-percepatan-pemulihan-ekonomi-dan-penguatan-reformasi/>
- Kristianus, A. (2021, 3 31). *Jumlah Pelaporan Spt Tembus 11,1 Juta Wp*. Retrieved From Berita Satu: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/753789/jumlah-pelaporan-spt-tembus-111-juta-wp>
- Lyana Oka Kusumayanthi, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wpop. *Vol.28.1.Juli (2019): 491-518*. Doi:<https://doi.org/10.24843/Eja.2019.V28.I01.P19>
- Lyana Oka Kusumayanthi, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wpop. *Issn: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Vol.28.1.Juli (2019): 491-518*. Doi:<https://doi.org/10.24843/Eja.2019.V28.I01.P19>
- Murniati Sulistyorini, S. N. (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E-Billing, E-Spt, Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Fakultas Ekonomi, Progam Studi Akuntansi Universitas Islam Batik Surakarta*. Retrieved From <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/2318>
- Nurchamid, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Volume 3 Nomor 2, 41-45*. Doi:<https://doi.org/10.30996/Jea17.V3i02.3184>
- Pajak, D. J. (N.D.). Retrieved From <https://www.online-pajak.com/seputar-pph21/pph-pajak-penghasilan-pasal-21>
- Pratami, S. D. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha (Volume 7 No. 1, 3. Doi:Http://dx.doi.org/10.23887/Jimat.V7i1.9462*
- Sadjiarto, I. L. (2013). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Tax & Accounting Review, Vol. 3, No.2., 4-6*. Retrieved From <https://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3064>
- Sari, N. W. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya Vol.1, No. 1, Januari 2021, 48*. Retrieved From <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/25/0>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansikesatuanvol. 9 No. 2., Doi:https://doi.org/10.37641/Jiakes.V9i2.800*