

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Penggunaan *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan *e-registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik penggunaan sistem *e-registration* maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung. Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima.

Alasan diterimanya hipotesis pertama karena Wajib Pajak merasa sangat terbantu atas manfaat dari sistem *e-registration*, kemudahan dalam penggunaan sistem *e-registration* dan keamanan data Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-registration*. Penggunaan *e-registration* dipertimbangkan oleh calon Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Salah satu kewajiban perpajakan berdasarkan *self assessment system* adalah kewajiban mendaftarkan sebagai Wajib Pajak dan mendapatkan NPWP serta pengukuhan dan/atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Pendaftaran sebagai Wajib Pajak dan memperoleh NPWP melalui *e-registration* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selagi terdapat jaringan internet.

Hasil penelitian ini mendukung teori dari Ariska (2017) yang menyatakan bahwa sistem *e-registration* merupakan sistem modernisasi layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data berbasis internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak.¹⁶⁰ Menurut Aviana (2019), sistem *e-registration* merupakan sistem yang diakses menggunakan jaringan internet dalam memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melakukan proses pendaftaran, pembuatan dan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta pengukuhan dan pencabutan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).¹⁶¹ Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-registration* merupakan pelayanan administrasi untuk memperoleh dan menghapus NPWP serta pendaftaran dan pencabutan Pengusaha Kena Pajak (PKP) berbasis online yang diterapkan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Adanya pengaruh variabel *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung dalam penelitian ini dikarenakan keharusan bagi kegiatan usaha untuk memiliki NPWP sebelum mengurus legalitas usaha. Pada KPP Pratama Tulungagung pengurusan NPWP baik untuk orang pribadi maupun Badan wajib menggunakan sistem *e-registration* sehingga KPP Pratama Tulungagung memberikan catatan panduan

¹⁶⁰ Ilya Ariska, *Skripsi : Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Payment, dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017).

¹⁶¹ Nada Putri Aviana, *Skripsi : Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, 2019).

penggunaan *e-registration* kemudian memberikan arahan sesuai dengan catatan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Setelah pendaftaran berhasil, maka kartu fisik NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar sebagai Wajib Pajak akan dikirim ke alamat Wajib Pajak melalui jasa pengiriman sehingga Wajib Pajak tidak perlu mengambil kartu NPWP ke KPP. Penggunaan *e-registration* ini dinilai efektif dan efisien karena proses pendaftaran sebagai Wajib Pajak, mendapatkan NPWP, pengukuhan dan pencabutan sebagai PKP dapat diproses dengan cepat sehingga kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah semakin meningkat.

Hasil penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Aviana (2019)¹⁶² dan Putra (2020)¹⁶³ yang menyatakan bahwa penggunaan *e-registration* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sistem *e-registration* yang dapat diakses dan digunakan secara mudah yang dinilai lebih efektif dan efisien telah berhasil meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Rahmadani (2018)¹⁶⁴ yang menyatakan bahwa persepsi penggunaan *e-registration* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

¹⁶² Nada Putri Aviana, *Skripsi : Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, 2019).

¹⁶³ Afuan Fajrian Putra, *Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem*, *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, Volume 7, Nomor 1, 2020.

¹⁶⁴ Novia Fery Rahmadani, *Skripsi : Pengaruh Presepsi Penggunaan E-System (E-registration, E-Billing, E-Filling dan E-SPT) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, (Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah, 2018).

B. Pengaruh Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan sistem *e-filing* maka kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung semakin menurun dan sebaliknya semakin sedikit tingkat penggunaan *e-filing* maka kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung semakin meningkat. Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedua (H_2) ditolak.

Penolakan hipotesis ini dikarenakan masih banyaknya para Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang enggan menggunakan sistem pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan secara *e-filing* dan memilih mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan secara manual kemudian datang ke KPP Pratama Tulungagung untuk meminta bantuan kepada petugas asistensi untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan yang sudah diisi. Hal tersebut terjadi disebabkan kurangnya pengetahuan mengenai prosedur penggunaan *e-filing* dan persepsi Wajib Pajak terkait peralihan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan dari manual ke sistem *e-filing* seringkali dianggap rumit dan sulit. Diduga hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi, bimbingan dan informasi terkait peralihan dari sistem manual ke sistem online pada saat pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Para Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah sudah mengetahui dan memahami bahwa sebelum melaporkan Surat Pemberitahuan diharuskan untuk memiliki *electronic filing identification number* (EFIN), kata sandi, email aktif dan nomor telepon yang aktif. Namun, patut disayangkan masih banyak Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang belum memahami tujuan dari dipersiapkannya EFIN, kata sandi, email aktif dan nomor telepon yang aktif tersebut. Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah hanya membawa kemudian menunjukkan EFIN, kata sandi, email aktif dan nomor telepon yang aktif kepada petugas asistensi Surat Pemberitahuan Tahunan.

Indikasi yang menyebabkan variabel *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dikarenakan mayoritas pengguna *e-filing* di KPP Pratama Tulungagung adalah karyawan yang Pajak Penghasilannya telah dipotong atau dipungut oleh pemberi kerja maupun bendaharawan. Meskipun terdapat beberapa Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang sudah memanfaatkan *e-filing* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan dan melakukannya secara mandiri namun Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah masih mengalami kendala sehingga harus mengunjungi KPP untuk meminta pendampingan petugas asistensi agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan. Bagi Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang sudah memanfaatkan *e-filing* telah merasakan kemudahan penggunaan sistem, sistem yang tidak merepotkan pengguna, kecepatan perhitungan, kecepatan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan, penghematan wakt, penghematan tenaga dan biaya yang harus

dikeluarkan oleh Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah meskipun belum secara optimal mengingat pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan hanya dilakukan sekali dalam 1 tahun sehingga membuat Wajib Pajak mengalami lupa tata cara pengisian dan server sistem *e-filing* akan mengalami *down* ketika banyak yang mengakses secara bersamaan khususnya pada bulan Maret. Kendala-kendala tersebut menjadikan penggunaan *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung.

Hasil penelitian ini mendukung teori dari Puput dan David (2020), ketika Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam mengakses sistem *e-filing* maka penggunaan sistem *e-filing* tidak akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.¹⁶⁵ Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung mengalami kendala-kendala pada saat menggunakan sistem *e-filing* sehingga penggunaan sistem *e-filing* belum bisa diterapkan secara optimal karena wajib pajak belum bisa menggunakannya secara mandiri dan masih harus didampingi oleh petugas asistensi.

Penggunaan *e-filing* yang masih berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah ini dapat memberi gambaran kepada Direktorat Jenderal Pajak bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi perpajakan perlu diimbangi dengan sosialisasi yang lebih mendalam mengenai tata cara penggunaan *e-filing*. Sosialisasi tersebut dapat berupa pelatihan secara langsung kepada Wajib Pajak agar dapat menggunakan sistem *e-filing* dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan secara mandiri di setiap

¹⁶⁵ Puput Triyani dan David Efendi, *Pengaruh Penerapan Sistem E- Filing, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi*, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Volume 9 Nomor 5 Mei, 2020.

tahun. Meskipun fitur dalam sistem *e-filing* telah dirancang agar dapat dioperasikan dengan mudah dan cepat namun harus tetap diimbangi dengan perluasan informasi mengenai tata cara penggunaan agar sistem *e-filing* dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dengan baik.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ariska (2017)¹⁶⁶, yang menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan dikarenakan wajib pajak usahawan tetap memilih menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan secara manual dan berkonultasi kepada pihak fiskus untuk menghindari kesalahan. Hasil penelitian ini berlawanan dengan penelitian Aviana (2019)¹⁶⁷ dan Putra (2020)¹⁶⁸ bahwa *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

C. Pengaruh Penggunaan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan sistem *e-billing* semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP

¹⁶⁶ Ilya Ariska, *Skripsi : Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Payment, dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017).

¹⁶⁷ Nada Putri Aviana, *Skripsi : Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, 2019).

¹⁶⁸ Afuan Fajrian Putra, *Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem*, *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, Volume 7, Nomor 1, 2020.

Pratama Tulungagung. Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis pertama (H₃) diterima.

E-billing merupakan layanan yang memberikan berbagai keuntungan diantaranya kemudahan dalam proses pembayaran pajak, kecepatan pada saat melakukan pembayaran pajak, keakuratan ketika menghitung dan mengisi Surat Setoran Pajak untuk memperoleh kode billing untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Fasilitas *e-billing* dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengupayakan pengoptimalan hasil pembayaran pajak dari Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah rutin menjalankan kewajiban pembayaran pajak maka hal tersebut mampu meningkatkan penerimaan negara. Oleh karena itu, layanan dalam sistem *e-billing* ini mampu memberikan dampak positif bagi Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak dan negara.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten teori dari Sigar, Senduk dan Moroki (2021), diterapkannya sistem *e-billing* dalam proses pembayaran memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dan meningkatkan kecepatan dan keauratan proses pembayaran.¹⁶⁹ Menurut Lubis dan Suryani (2020) yang mengemukakan bahwa *e-billing* merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk menerbitkan kode billing yang digunakan dalam pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik tanpa harus membuat Surat Setoran Pajak (SSP) secara manual terlebih dahulu.¹⁷⁰

¹⁶⁹ Merlin M.C. Sigar, Ventje A. Senduk, Florence Moroki, *Pengaruh Penerapan E-Billing dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tombatu Timur*, Jurnal Akuntansi Manado, Volume 2, Nomor 1, 2021.

¹⁷⁰ Irsan Lubis dan Suryani, *Perpajakan Digital*, (Yogyakarta : Lautan Pustaka, 2020).

Sistem *e-billing* dapat diakses secara *realtime* sehingga Wajib Pajak dapat menggunakan sistem ini tanpa terhalang oleh waktu mengingat setiap Wajib Pajak memiliki kesibukan masing-masing. Ketika Wajib Pajak ingin melakukan pembayaran pajak dapat dilakukan dengan membuat kode billing pembayaran melalui sistem *e-billing* dengan mengisi Surat Setoran Elektronik dan akan mendapat kode billing pembayaran pajak sehingga tidak perlu membawa Surat Setoran Pajak. Kode billing dapat digunakan untuk melakukan pembayaran melalui ATM, Bank Persepsi, Kantor Pos, dan *m-banking*. Adanya sistem *e-billing* ini sangat membantu mengefisiensi waktu yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak agar lebih cepat dan tepat. Kesalahan yang biasa terjadi dalam pengisian Surat Setoran Pajak secara manual sudah dapat diatasi dengan sistem *e-billing* ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu antara lain, Dwitrayani (2020)¹⁷¹, Putra (2020)¹⁷², Sigar, Senduk dan Moroki (2021)¹⁷³. Hasil dari penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dipengaruhi oleh penggunaan sistem *e-billing*. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sistem *e-billing* sangat membantu Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam membuat kode billing untuk pembayaran pajak.

¹⁷¹ Made Christin Dwitrayani, *Pengaruh Penerapan E-Billing System, E-Filing System dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM di Kota Denpasar*, Jurnal Riset Akuntansi, Volume 1, Nomor 2, 2020.

¹⁷² Afuan Fajrian Putra, *Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem*, Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan, Volume 7, Nomor 1, Juni 2020, hal. 1-12.

¹⁷³ Merlin M.C. Sigar, Ventje A. Senduk, Florence Moroki, *Pengaruh Penerapan E-Billing dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tombatu Timur*, Jurnal Akuntansi Manado, Volume 2, Nomor 1, 2021.

D. Pengaruh Penggunaan *E-Registration*, *E-Filing*, dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa penggunaan *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung. Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis keempat (H₄) diterima.

Variabel *e-registration* dan *e-billing* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung. Variabel *e-filing* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung. Secara simultan, keseluruhan variabel independen yakni penggunaan *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di KPP Pratama Tulungagung. Hal ini didukung oleh penelitian Aviana (2019)¹⁷⁴, secara simultan penerapan sistem *e-registration*, *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Handayani, Bachtiar dan Khomariah (2020)¹⁷⁵ bahwa modernisasi sistem administrasi

¹⁷⁴ Nada Putri Aviana, *Skripsi : Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, 2019).

¹⁷⁵ Fice Handayani, Bachtiar Bachtiar dan Nur Khomairah, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota*, *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, Volume 9, Nomor 1, 2020.

perpajakan menjadi salah satu faktor yang signifikan dan dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Kelebihan dari adanya *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memproses administrasi perpajakan. Tersedianya fasilitas *electronic system* yang dapat diakses secara *online* oleh Wajib Pajak ini mampu memberikan kemudahan, meningkatkan keakuratan dan memberikan fleksibilitas kepada Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban. Penggunaan sistem *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* sangat berperan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.