

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Penggunaan E-tax Service Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Bontang

Risna

Politeknik Baubau

risnamd96@gmail.com

Misran

Politeknik Baubau

misranhani678@gmail.com

Abdul Gafur

Politeknik Baubau

gafur0078@gmail.com

Muarif Leo

Politeknik Baubau

muarifleo123@gmail.com

Winda Ayu Virginia

Politeknik Baubau

windania88@gmail.com

Irmawati Alimuddin

Politeknik Baubau

irmayuez@gmail.com

Fajar Pudo

Politeknik Baubau

Fajar.pudo@gmail.com

Abstrak

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness and the use of e-Tax services including (e-Registration, e-SPT, e-Filling, e-Billing), at the Bontang Pratama Tax Office. The research method used is a quantitative method. The data used in this study are primary data in the form of interviews, questionnaires and secondary data in the form of literature studies. The object of research in this study is individual taxpayers registered at the Bontang Pratama Tax Service Office. The population of this study is all individual taxpayers who carry out business activities or freelance work at the Bontang Pratama Tax Office who report SPT electronically (e-Filling), with a total of 15,036 WPOP. The sampling method used is Purposive Sampling of 100 respondents. The analysis method used is multiple linear regression with the help of IBM SPSS Statistics 25 software. The results of this study indicate that: (1) Taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance at the Bontang Pratama Tax Office. (2) The use of e-Registration has a positive effect on taxpayer compliance at the Bontang Pratama Tax Office. (3) The use of e-SPT has a positive effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Bontang. (4) The use of e-Filling has a positive effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Bontang. (5) The use of e-Billing has a positive effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Bontang. (6) Taxpayer awareness and the use of e-tax services including e-Registration, e-SPT, e-Filling, and e-Billing have a positive effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Bontang.

Kata Kunci *Taxpayer Awareness, e-Tax Service, Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Usaha meningkatkan penerimaan pajak tidak hanya dapat mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun dari aparat pajak, tetapi juga dibutuhkan peran dari wajib pajak itu sendiri. Dimana menurut peraturan perundang-undangan perpajakan, Indonesia melakukan pemungutan pajak yang mengacu pada sistem *Self Assessment System* yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab terhadap Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Pajak terutang harus dibayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pajak, 2022). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adanya program atau kebijakan pemerintah serta kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, 2018). (Maksum & Widaryanti, 2023) beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain pengenalan sistem pengarsipan elektronik, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.

e-Tax Service saat ini mulai dikembangkan oleh pihak perpajakan yang akan memudahkan wajib pajak baik itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. (Putri Andini dan Prof.Dr.Abdul Halim, M.B.A, 2016) sistem modernisasi perpajakan modern merupakan suatu sistem perubahan yang membawa pengaruh besar dalam proses perpajakan khususnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Penggunaan *e-Tax Service* dalam perpajakan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan serta dapat mengurangi kelemahan-kelemahan dari sistem administrasi perpajakan secara manual. Efektivitas dilihat dari semua tahap administrasi perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak mulai dari pendaftaran sampai dengan pelaporan. Sedangkan efisiensinya dilihat dari beban kepatuhan yaitu beban yang ditanggung oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemajuan teknologi mendorong Direktorat Jendral Pajak menerapkan berbagai program, salah satunya adalah meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan *e-Tax Service* yang meliputi *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling* dan *e-Billing*. Namun, merujuk pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa variabel yang tidak konsisten seperti penerapan *e-Filling*. Hasil dari penelitian (Wijaya & Sari, 2020) dalam penerapan sistem *e-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat disebabkan karena masih ada wajib pajak orang pribadi yang belum sadar akan kewajiban perpajakannya. (Sudjiman, 2022) dalam penerapan *e-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan karena wajib pajak belum paham dalam menggunakan teknologi khususnya dalam menggunakan internet, sehingga masih terdapat wajib pajak yang terlambat atau lalai dalam penyampaian SPT. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2018) yang menyatakan bahwa *e-Tax* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena penggunaan teknologi informasi dan internet masih rendah sehingga wajib pajak masih banyak yang terlambat dalam menyampaikan SPT dan membayarkan pajak terutangnya. Padahal pengenalan sistem *e-Tax Service* dan DJP menjajaki segala cara untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Adanya sistem pengarsipan elektronik diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk mengajukan secara elektronik. Namun kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami sepenuhnya cara penyampaian SPT elektronik. Upaya meningkatkan pendapatan Negara melalui penerimaan pajak tentunya harus diikuti dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana wajib pajak tersebut berpersepsi baik terhadap pajak itu sendiri. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Pertiwi Kundalini, 2016), menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Nisa, 2016) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga (Sulistiyorini et al., 2017) menyatakan bahwa penerapan *e-Tax* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem *e-Tax* yang efektif dan efisien akan memberikan dampak positif pada kepatuhan pajak. Wajib pajak yang merasa dimudahkan dengan adanya *e-Tax* akan dengan sukarela menjalankan kewajibannya. Wajib pajak tidak lagi

memiliki alasan kesulitan untuk melakukan kewajiban pajak sesuai kewajiban yang diatur oleh hukum.

LANDASAN TEORI

e-TAX SERVICE

Teknologi dan informasi perpajakan dapat diakses dengan mudah melalui media cetak, media elektronik, dan media internet. (Sudjiman, 2022) Penggunaan sistem dan teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didisain menjadi system yang efektif. (Permatasari, Inggrid, 2013) Modernisasi layanan perpajakan yang sudah memadai diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, sehingga diharapkan kepatuhan Wajib Pajak bisa meningkat seiring dengan dipermudahnya cara pembayaran dan pelaporan pajak. Dengan sistem perpajakan menggunakan media elektronik atau *e-Tax Service* dalam setiap tahunnya pasti mengalami perubahan atau perbaikan dalam memaksimalkan proses administrasi perpajakan sehingga baik wajib pajak itu sendiri maupun petugas pajak dapat merasakan mudahnya sistem administrasi dalam melakukan kewajiban membayar pajaknya. Teknologi pada jaman sekarang sangatlah maju, peneliti sendiri merasakan bahwa perkembangan pesat mengenai teknologi informasi sekarang ini seperti tidak terbatas ruang dan waktu dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pada jaman dahulu mungkin teknologi internet atau media *online* belum banyak digunakan karena alat yang sangat terbatas, namun sekarang alat teknologi sangat maju dan hampir semua orang menggunakan media *online* dalam aktivitasnya. Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak, maka terus dikembangkan pemanfaatan dan penggunaan *e-Tax Service*. Indikator *e-Tax Service* antara lain: (1) *e-Registration*, (2) *e-SPT*, (3) *e-Filling*, (4) *e-Billing*. (Putri, 2018) menyarankan pihak Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan penyuluhan mengenai pengaturan perpajakan dan sistem-sistem perpajakan yang baru, khususnya pada program *E-System*. Wajib pajak memanfaatkan teknologi yang tersedia untuk menambah pengetahuan mengenai *E-System* dan peraturan perpajakan.

KESADARAN WAJIB PAJAK

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. (Brata et al., 2017) menyatakan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan ialah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. (Lovihan, 2014) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak. (Risna, 2022) Kesadaran Wajib Pajak adalah sebuah itikad baik seseorang untuk mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku dan dengan kesungguhan hati nurani yang tulus, ikhlas, serta keinginan untuk dapat memenuhi kewajiban membayar pajaknya sebagai seorang wajib pajak dan ikut merasa bertanggung jawab dalam membiayai pembangunan negara. Indikator Kesadaran Wajib Pajak antara lain: (1) Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan, (2) Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara, (3) Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, (4) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara, (5) Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung negara.

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan

perpajakan (Sari Nurhidayah, 2015). Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 74/PMK.03/2012, 2012). Kepatuhan wajib pajak adalah patuh pada peraturan perpajakan seperti ketertiban dan ketepatan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Wajib Pajak dikatakan patuh apabila memenuhi segala kewajiban perpajakannya seperti: mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP, menghitung pajak terhutang, mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan serta melaksanakan seluruh hak pajaknya (Risna, 2022). Indikator Kepatuhan Wajib Pajak antara lain: (1) Sangat mudah saat mendaftar sebagai wajib pajak, (2) Mengisi SPT sesuai dengan Undang-Undang, (3) Selalu membayar kewajiban pajak tepat waktu, (4) Selalu menyampaikan SPT tepat waktu, (5) Sadar akan pentingnya pajak bagi negara.

THEORY OF PLANNED OF BEHAVIOR

Theory of Planned Behaviour (TPB) dalam penelitian ini menjelaskan bahwa suatu perilaku wajib pajak yang dimana dalam hal ini adalah perilaku Wajib Pajak dalam mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yang baik, sangat dipengaruhi oleh beberapa variabel yang dapat dipersepsikan. Perilaku yang ditimbulkan oleh wajib pajak tersebut dapat muncul dikarenakan adanya niat untuk berperilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan menjadi Wajib Pajak yang baik (Mustikasari, n.d.).

TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

(Sari & Hermanto, 2016) *Technology Acceptance Model* adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai tujuan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *primer* berupa wawancara, penyebaran kuesioner dan data sekunder berupa studi pustaka. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bontang. Data penelitian di dapatkan melalui penyebaran kuesioner pada KPP Pratama Bontang. Penyebaran kuesioner ini adalah dasar penelitian yang memiliki fungsi untuk mengetahui persepsi dari wajib pajak. *e-Tax Service* diwakili oleh empat aspek utama, yaitu *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Billing*. Populasi penelitian ini ialah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha ataupun pekerjaan bebas pada KPP Pratama Bontang yang melaporkan SPT secara elektronik (*e-Filling*), dengan jumlah 15.036 WPOP. Sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *simple random sampling* dengan ukuran sampel yang digunakan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 99,6 atau dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Statistical Package for the Social Sciences Version 25 (SPSS 25)*. Untuk menganalisis data, hubungan antara variabel independen akan ditentukan dengan menggunakan regresi linier berganda (Kesadaran Wajib Pajak dan Penggunaan *e-Tax Service*) dengan variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak). Uji kualitas data akan dilakukan sebelum melakukan analisis regresi terhadap instrumen pengukuran. Selain itu, dilakukan juga pengujian hipotesis dan asumsi klasik untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi yang diperlukan untuk analisis regresi yang akurat.

$$Y = a + b X_1 + b X_2 + b X_3 + b X_4 + bX_n \dots + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Nilai Y jika X = 0 (konstanta)

b = Koefisien linear berganda
 X1 = Kesadaran Wajib Pajak
 X2 = Penggunaan *e-Registration*
 X3 = Penggunaan *e-SPT*
 X4 = Penggunaan *e-Filing*
 X5 = Penggunaan *e-Billing*
 e = Standar error

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Hasil pengujian validitas variabel Kesadaran Wajib Pajak akan di tampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
X1.1	.757**	.000	Valid
X1.2	.761**	.000	Valid
X1.3	.705**	.000	Valid
X1.4	.715**	.000	Valid
X1.5	.628**	.000	Valid

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Validitas Variabel Penggunaan *e-Registration*

Hasil pengujian validitas variabel Penggunaan *e-Registration* akan di tampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Uji Validitas Penggunaan *e-Registration*

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
X2.1	.771**	.000	Valid
X2.2	.896**	.000	Valid
X2.3	.872**	.000	Valid
X2.4	.478**	.000	Valid
X2.5	.859**	.000	Valid

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan penggunaan *e-registration* mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Validitas Variabel Penggunaan *e-SPT*

Hasil pengujian validitas variabel Penggunaan *e-SPT* akan di tampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3 Uji Validitas Penggunaan *e-SPT*

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
X3.1	.779**	.000	Valid
X3.2	.796**	.000	Valid
X3.3	.874**	.000	Valid

X3.4	.451**	.000	Valid
X3.5	.680**	.000	Valid

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan penggunaan *e-SPT* mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Validitas Variabel Penggunaan *e-Filling*

Hasil pengujian validitas variabel Penggunaan *e-Filling* akan di tampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Uji Validitas Penggunaan *e-Filling*

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
X4.1	.532**	.000	Valid
X4.2	.698**	.000	Valid
X4.3	.776**	.000	Valid
X4.4	.515**	.000	Valid
X4.5	.699**	.000	Valid

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan penggunaan *e-filling* mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Validitas Variabel Penggunaan *e-Billing*

Hasil pengujian validitas variabel Penggunaan *e-Billing* akan di tampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Uji Validitas Penggunaan *e-Billing*

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
X5.1	.703**	.000	Valid
X5.2	.644**	.000	Valid
X5.3	.794**	.000	Valid
X5.4	.403**	.000	Valid
X5.5	.656**	.000	Valid

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan penggunaan *e-Billing* mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian validitas variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan di tampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 6 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
Y1.1	.935**	.000	Valid
Y1.2	.900**	.000	Valid
Y1.3	.971**	.000	Valid
Y1.4	.498**	.000	Valid
Y1.5	.769**	.000	Valid

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan kepatuhan wajib pajak mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas

Tabel 7 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	6

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kesadaran wajib pajak, penggunaan *e-registration*, penggunaan *e-SPT*, penggunaan *e-Filling*, penggunaan *e-Billing* dan variabel terakhir yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 0.930. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa 6 (enam) variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel karena masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.60 sehingga layak untuk dilanjutkan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Mengidentifikasi apakah distribusi data sampel sebanding dengan distribusi normal, digunakan uji normalitas statistik. Keputusan uji normalitas didasarkan pada kenyataan bahwa dianggap berdistribusi normal dengan Sig. > 0,05. Tabel berikut menampilkan hasil uji normalitas.

Tabel 8 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	0.03940235
Most Extreme Differences	Absolute	0.085
	Positive	0.085
	Negative	-0.082
Test Statistic		0.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan hasil output Uji Normalitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar 0.085 dan diperoleh angka *Asym.sig (2-tailed)* sebesar 0.074. Nilai ini lebih besar dibandingkan dengan 0.05 (menggunakan taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$), maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal sehingga layak untuk digunakan.

Uji Multikolonieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai *tolerance* dan VIF. Nilai *cutoff* yang sering dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10.

Tabel 9 Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	0.375	2.664
Penggunaan e-Registration	0.174	5.750
Penggunaan e-SPT	0.254	3.933
Penggunaan e-Filling	0.634	1.577
Penggunaan e-Billing	0.197	5.076

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai *Tolerance* mendekati angka 1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) disekitar angka 1. Diketahui bahwa nilai *Tolerance* lebih besar dari 0.10 (antara 0,159-0,633) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 (antara 1.581-6.277). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Rank Spearman's

			Correlations					
			Kesadaran Wajib Pajak	Penggunaan e-Registration	Penggunaan e-SPT	Penggunaan e-Filling	Penggunaan e-Billing	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kesadaran Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.566**	.526**	.310**	.615**	.000
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.002	.000	.999
		N	100	100	100	100	100	100
	Penggunaan e-Registration	Correlation Coefficient	.566**	1.000	.699**	.274**	.675**	-.122
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.006	.000	.228
		N	100	100	100	100	100	100
	Penggunaan e-SPT	Correlation Coefficient	.526**	.699**	1.000	.397**	.595**	-.015
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.885
		N	100	100	100	100	100	100
	Penggunaan e-Filling	Correlation Coefficient	.310**	.274**	.397**	1.000	.561**	-.036
		Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000	.	.000	.719
		N	100	100	100	100	100	100
	Penggunaan e-Billing	Correlation Coefficient	.615**	.675**	.595**	.561**	1.000	-.107
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.289
		N	100	100	100	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.000	-.122	-.015	-.036	-.107	1.000
		Sig. (2-tailed)	.999	.228	.885	.719	.289	.
		N	100	100	100	100	100	100

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas menggunakan uji korelasi dengan *Rank Spearman's* dapat dilihat nilai signifikansi (Sig) antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 yaitu nilai X1 sebesar 0,999, nilai X2 sebesar 0,228, nilai X3 sebesar 0,885, nilai X4 sebesar 0,719, dan nilai X5 sebesar 0,289. Artinya nilai tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikansinya diatas 0,05. Sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Uji autokorelasi dapat menggunakan uji *Durbin Watson* (DW-test) untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi.

Tabel 11 Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.960 ^a	.922	.918	.16580	1.926
a. Predictors: (Constant), Penggunaan e-Billing, Penggunaan e-Filling, Kesadaran Wajib Pajak, Penggunaan e-SPT, Penggunaan e-Registration					
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai *Durbin Watson* adalah sebesar 1.926. Merujuk pada tabel *Durbin Watson* dengan yang menunjukkan signifikansi 5% atau variabel bebas sebanyak 5 (lima), dan jumlah N sebanyak 100, maka diketahui nilai dL = 1.5922 dan dU = 1.7582. Oleh karena itu, DW lebih besar dari batas atas (dU) 1.926 ($1.926 > 1.7582$) dan kurang dari $4 - 1.7582$ ($4 - dU$) yaitu $1.926 < 2.2418$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

Uji Regresi Berganda

Pada dasarnya analisis regresi digunakan untuk memperoleh persamaan regresi dengan cara memasukkan perubah satu demi satu, sehingga dapat diketahui pengaruh yang paling kuat hingga yang paling lemah. Analisis regresi dilakukan dalam penelitian untuk menentukan seberapa besar variabel kesadaran wajib pajak dan variabel penggunaan *e-Tax Service* mempengaruhi kepatuhan. Hasilnya ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.796	.157		-5.067
	Kesadaran Wajib Pajak	.232	.059	.186	3.961
	Penggunaan e-Registration	.577	.083	.478	6.926
	Penggunaan e-SPT	.149	.061	.139	2.432
	Penggunaan e-Filling	.102	.039	.095	2.624
	Penggunaan e-Billing	.212	.075	.182	2.813
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Uji Hipotesis

Uji Parsial (*t*-Test)

Uji Parsial atau uji *t* berguna untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dapat dilihat pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai *probability* lebih kecil dari 5% maka H_a diterima, sedangkan jika nilai *probability* lebih besar dari 5% maka H_a ditolak.

Tabel 13 Hasil Uji Parsial (*t*-Test)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-0.796	0.157		-5.067	0.000
Kesadaran Wajib Pajak	0.232	0.059	0.186	3.961	0.000
Penggunaan e-Registration	0.577	0.083	0.478	6.926	0.000
Penggunaan e-SPT	0.149	0.061	0.139	2.432	0.017
Penggunaan e-Filling	0.102	0.039	0.095	2.624	0.010
Penggunaan e-Billing	0.212	0.075	0.182	2.813	0.006

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi untuk masing-masing variabel bebas. Dari ketiga variabel bebas tersebut yang dimasukkan dalam model regresi yang menghasilkan nilai yang signifikan $P\text{ value} < 5\%$, seberapa besar signifikansinya dapat dilihat dalam penjabaran berikut:

- 1) Variabel bebas Kesadaran Wajib Pajak (X_1) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,232. Nilai probabilitas yang dihasilkan lebih kecil dari nilai 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai *t* hitung yang dihasilkan lebih besar dari nilai *t* tabel yaitu 1.989 ($3,961 > 1,985$). Hal ini bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Variabel kesadaran wajib pajak juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang, dengan demikian bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Sehingga kesimpulannya bahwa hipotesis pertama diterima.
- 2) Variabel bebas penggunaan e-Registration (X_2) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,577. Nilai probabilitas yang dihasilkan lebih kecil dari nilai 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai *t* hitung yang dihasilkan lebih besar dari nilai *t* tabel sebesar 1.989 ($6,926 > 1,985$). Hal ini bahwa penggunaan e-Registration berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Variabel penggunaan e-Registration juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang, dengan demikian bahwa variabel penggunaan e-Registration (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Sehingga kesimpulannya bahwa hipotesis kedua diterima.
- 3) Variabel bebas penggunaan e-SPT (X_3) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,149. Nilai probabilitas yang dihasilkan lebih kecil dari nilai 0,05 ($0,017 < 0,05$) dan nilai *t* hitung yang dihasilkan lebih besar dari nilai *t* tabel sebesar 1.989 ($2,432 > 1,985$). Hal ini bahwa penggunaan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Variabel penggunaan e-SPT juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Bontang, dengan demikian bahwa variabel penggunaan e-SPT (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Sehingga kesimpulannya bahwa hipotesis ketiga diterima.
- 4) Variabel bebas penggunaan e-Filling (X_4) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,102. Nilai probabilitas yang dihasilkan lebih kecil dari nilai 0,05

(0,010 < 0,05) dan nilai t hitung yang dihasilkan lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.989 (2,624 > 1,985). Hal ini bahwa penggunaan e-Filling berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Variabel penggunaan e-Filling juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang, dengan demikian bahwa variabel penggunaan e-Filling (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Sehingga kesimpulannya bahwa hipotesis keempat diterima.

- 5) Variabel bebas penggunaan e-Billing (X5) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,212. Nilai probabilitas yang dihasilkan lebih kecil dari nilai 0,05 (0,006 < 0,05) dan nilai t hitung yang dihasilkan lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.989 (2,813 > 1,985). Hal ini bahwa penggunaan e-Billing berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Variabel penggunaan e-Billing juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang, dengan demikian bahwa variabel penggunaan e-Billing (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Sehingga kesimpulannya bahwa hipotesis kelima diterima.

1.1 Uji Simultan (*F-Test*)

Uji Simultan atau uji statistik F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama atau simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan adalah dengan melihat nilai signifikansi yang diperoleh. Jika nilai Sig. < 5% atau F-hitung > F-tabel, artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Hasilnya ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 14 Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.616	5	6.123	222.754	.000 ^b
	Residual	2.584	94	.027		
	Total	33.200	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Penggunaan e-Billing, Penggunaan e-Filling, Kesadaran Wajib Pajak, Penggunaan e-SPT, Penggunaan e-Registration						

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas (*p-value*) 0,05 (0,000 < 0,05) ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, penggunaan *e-Registration*, penggunaan *e-SPT*, penggunaan *e-Filling*, dan penggunaan *e-Billing* mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bontang. Hal ini berarti penelitian layak untuk dilanjutkan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen (kesadaran wajib pajak, penggunaan *e-Registration*, penggunaan *e-SPT*, penggunaan *e-Filling*, dan penggunaan *e-Billing*) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen, koefisien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 ^a	.922	.918	.16580
a. Predictors: (Constant), Penggunaan e-Billing, Penggunaan e-Filling, Kesadaran Wajib Pajak, Penggunaan e-SPT, Penggunaan e-Registration				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data olahan dari output SPSS Version 25, 2024

Berdasarkan tabel *Model Summary* diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,918. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen (kesadaran wajib pajak, penggunaan *e-Registration*, penggunaan e-SPT, penggunaan *e-Filling*, dan penggunaan *e-Billing*) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 91,8%. Sedangkan sisanya sebesar 8,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini didukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Hal ini dapat dibuktikan dengan *t* hitung lebih besar dari *t* tabel. Nilai *t* hitung untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 3,961. Nilai ini lebih besar dari *t* tabel yaitu, 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,232 yang memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Temuan ini sejalan dengan (Pertiwi Kundalini, 2016) dan (Risna, 2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak pada KPP Pratama Bontang sudah memiliki kesadaran untuk membayar pajaknya. Mereka sadar bahwa nantinya pajak yang mereka bayarkan akan kembali kepada mereka meskipun tidak dalam bentuk imbalan langsung dan uang pajak yang digunakan untuk menunjang pembangunan Negara. Temuan secara konsisten dengan teori *planned of behavior* mengaitkan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan pajak, sehingga semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka kemauan untuk membayar pajak akan tinggi juga, serta kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Pengaruh Penggunaan *e-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini didukung hipotesis kedua yang menyatakan bahwa penggunaan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Hal ini dapat dibuktikan dengan *t* hitung lebih besar dari *t* tabel. Nilai *t* hitung untuk variabel penggunaan *e-Registration* sebesar 6,926. Nilai ini lebih besar dari *t* tabel yaitu, 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,577 yang memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penggunaan *e-Registration* maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Temuan ini sejalan dengan (Sulistyorini et al., 2017) yang menyatakan bahwa Penggunaan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Isro'i dan Nur Diana, 2019) juga menyatakan jika penggunaan *e-Registration* semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-Registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Penyediaan layanan *e-Registration* adalah untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk mendaftar, mengupdate, maupun menghapus data serta memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan optimal baik secara operasional dan administratif kepada masyarakat dengan menggunakan fasilitas terkini yaitu pemanfaatan teknologi informasi melalui

internet. Temuan secara konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) mengaitkan penggunaan teknologi (*e-Registration*) dengan tingkat kepatuhan pajak, dimana sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi, sehingga semakin efektif penggunaan teknologi (*e-Registration*) maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Pengaruh Penggunaan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini didukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa penggunaan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Hal ini dapat dibuktikan dengan t hitung lebih besar dari t tabel. Nilai t hitung untuk variabel penggunaan e-SPT sebesar 2,432. Nilai ini lebih besar dari t tabel yaitu, 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,149 yang memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penggunaan e-SPT maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Batoteng, 2018) yang menyatakan bahwa e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Isro'i dan Nur Diana, 2019) juga menyatakan bahwa e-SPT berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan e-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Penggunaan e-SPT oleh wajib pajak dalam menyampaikan SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman karena lampiran dalam bentuk *soft file*, kemudian sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan dengan baik dan sistematis serta penghitungan dilakukan secara cepat dan akurat karena menggunakan sistem teknologi yang dapat memudahkan wajib pajak dalam hal melaporkan SPT-nya. Temuan secara konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) mengaitkan penggunaan teknologi (*e-SPT*) dengan tingkat kepatuhan pajak, dimana sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi, sehingga semakin efektif penggunaan teknologi (*e-SPT*) maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Pengaruh Penggunaan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini didukung hipotesis keempat yang menyatakan bahwa penggunaan e-Filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Hal ini dapat dibuktikan dengan t hitung lebih besar dari t tabel. Nilai t hitung untuk variabel penggunaan e-Filling sebesar 2,624. Nilai ini lebih besar dari t tabel yaitu, 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,102 yang memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penggunaan e-Filling maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Putri, 2018) yang menyatakan bahwa e-Filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Isro'i dan Nur Diana, 2019) juga menyatakan bahwa e-Filling mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan e-Filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Kepuasan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan e-Filling akan membentuk sikap positif dan selanjutnya yang membuat wajib pajak semakin patuh. Temuan secara konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) mengaitkan penggunaan teknologi (*e-Filling*) dengan tingkat kepatuhan pajak, dimana sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi, sehingga semakin efektif dan baik penggunaan teknologi (*e-Filling*) maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Pengaruh Penggunaan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini didukung hipotesis kelima yang menyatakan bahwa penggunaan e-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Hal ini dapat dibuktikan dengan t hitung lebih besar dari t tabel. Nilai t hitung untuk variabel penggunaan e-Billing sebesar 2,813. Nilai ini lebih besar dari t tabel yaitu, 1,985 dengan nilai signifikansi

sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,212 yang memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penggunaan *e-Billing* maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Putri Andini dan Prof.Dr.Abdul Halim, M.B.A, 2016) yang menyatakan bahwa *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Sulistiyorini et al., 2017) juga menyatakan penggunaan sistem administrasi *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Penggunaan *e-Billing* mampu memangkas aktivitas-aktivitas yang terlalu panjang saat melakukan pembayaran manual, dan juga kesalahan-kesalahan input yang mungkin terjadi pada proses manual tidak akan terjadi di *system e-Billing*. Sistem ini mampu bekerja secara *real time* tanpa batasan waktu, wajib pajak hanya perlu mengisi tagihan pajak sesuai dengan kewajiban yang ditanggungsnya lalu kemudian wajib pajak menerima sebuah kode *billing* untuk selanjutnya melakukan pembayaran di bank yang telah melakukan kerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak, ATM, maupun *Internet Banking*. Temuan secara konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) mengaitkan penggunaan teknologi (*e-Billing*) dengan tingkat kepatuhan pajak, dimana sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi, sehingga semakin efektif dan baik penggunaan teknologi (*e-Billing*) maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penggunaan *e-Tax Service* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini didukung hipotesis keenam yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan penggunaan *e-Tax Service* yang meliputi *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Billing* yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel. Nilai F hitung adalah sebesar 222,754. Nilai ini lebih besar dari F tabel yaitu 2,31 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,232, variabel penggunaan *e-Registration* sebesar 0,577, variabel penggunaan *e-SPT* sebesar 0,149, variabel penggunaan *e-Filling* sebesar 0,102, dan variabel penggunaan *e-Billing* sebesar 0,212 yang memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kesadaran wajib pajak dan penggunaan *e-Tax Service* maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Selain itu, berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,918 yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan penggunaan *e-Tax Service* yang meliputi *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling* dan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan mempengaruhi 91,8% kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel lain di luar penelitian ini mempengaruhi sebesar 8,2%. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Pertiwi Kundalini, 2016) yang menyatakan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyorini et al., 2017) menyatakan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-Tax Service* memberikan hasil positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Rahmahtullah et al., 2024) secara persial penerapan *e-Tax* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan penggunaan *e-Tax Service* yang meliputi *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bontang. Kesadaran wajib pajak dilihat dari seberapa tinggi kedisiplinan dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan penggunaan *e-Tax Service* yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Temuan secara konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) mengaitkan penggunaan teknologi (*e-Tax Service*) dengan tingkat kepatuhan pajak, dimana sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi, sehingga semakin paham akan penerapan *e-Tax Service* maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan sebaliknya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroiti wilayah KPP Pratama Bontang khususnya terkait kesadaran wajib pajak dan penggunaan *e-Tax Service* yang meliputi *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun menurut hasil pembahasan dari data menekankan Kesadaran Wajib Pajak dan Penggunaan *e-Tax Service* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini memberikan konfirmasi empiris terhadap teori yang mengaitkan kesadaran wajib pajak dan penggunaan layanan *e-Tax Service* dengan kepatuhan pajak. Saran dalam penelitian ini adalah: (1) Bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penyuluhan mengenai pengaturan perpajakan dan sistem-sistem perpajakan yang baru, khususnya pada program *e-Tax Service*. Wajib pajak memanfaatkan teknologi yang tersedia untuk menambah pengetahuan mengenai *e-Tax Service* dan peraturan perpajakan, (2) Bagi Wajib Pajak diharapkan agar terus meningkatkan pemahaman mengenai dan berbaur dengan teknologi informasi (*e-Tax Service*) serta memiliki kesadaran pajak yang tinggi agar lebih patuh menjalankan kewajiban perpajakannya. (3) Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Batoteng, J. A. (2018). *PENGARUH PERSEPSI ATAS PENERAPAN e-TAX SERVICE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Isro'i dan Nur Diana. (2019). *PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KEPANJEN*. 6.
- Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 74/PMK.03/2012, (2012). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/167740>
- Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3, 372–395. <https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1260>
- Lovihan, S. (2014). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill"*, 5(1), 44–59. <https://doi.org/10.35800/jjs.v5i1.4930>
- Maksum, M. A., & Widaryanti, W. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(1), 67. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i1.6292>
- Mustikasari, E. (n.d.). *KAJIAN EMPIRIS TENTANG KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI PERUSAHAAN INDUSTRI PENGOLAHAN DI SURABAYA* ELIA MUSTIKASARI Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya. *Universitas Stuttgart*, 1–41.
- Nisa, I. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan , pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan sistem e-tax services terhadap kepatuhan membayar pajak*.
- Pajak, D. J. (2022). *Asas dan Tiga Sistem Pemungutan Pajak Indonesia*. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/asas-dan-tiga-sistem-pemungutan-pajak-indonesia>
- Permatasari, Inggrid, H. L. (2013). MINIMALISASI TAX EVASION MELALUI TARIF PAJAK , (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Diponegoro Journal of Accounting*, 2(2), 1–10.
- Pertiwi Kundalini. (2016). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KABUPATEN TEMANGGUNG*. *Skripsi*, 4(June), 2016.

- Putri Andini dan Prof.Dr.Abdul Halim, M.B.A, A. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib pajak atas Penerapan e-Tax Service Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Online Universitas Gadjah Mada*. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/140337>
- Putri, M. M. (2018). Pengaruh E-Filing, E-Biling, dan E-Tax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis EKONOMIS*, 53(9), 1689–1699.
- Rahmahtullah, R., Hertati, L., & Meiriasari, V. (2024). Pengaruh Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 3980–3987.
- Risna. (2022). PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN MELALUI KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7), 356–363.
- Sari, E. N., & Hermanto, S. B. (2016). Analisis Faktor Dalam Menggunakan Layanan E-Bill Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(4), 1–23. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/1696>
- Sari Nurhidayah. (2015). *PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA KPP PRATAMA KLATEN SKRIPSI*. 6.
- Sudjiman, K. E. dan P. E. (2022). PENGARUH PENGGUNAAN E-TAX TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 53(9), 1689–1699.
- Sulistyorini, M., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2017). Pengaruh penggunaan sistem administrasi e-registration, e-billing, e-spt, Dan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal.Unimus.Ac.Id*, 1–9.
- Wijaya, I., & Sari, D. K. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau dari Kemudahan Penerapan Sistem E-filing dan Pengetahuan Perpajakan. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.51211/joia.v5i1.1314>