

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAX COMPLIANCE DENGAN ADOPSI E-TAX SYSTEM SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Linda Santioso¹

Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara

lindas@fe.untar.ac.id

Diterima 20 Mei 2022

Disetujui 13 Juni 2022

Abstract - Tax revenue is often not achieved, research in Botswana states that taxpayer attitudes affect taxpayer compliance, research in Uganda Adoption of the E-tax System can mediate the effect of Attitude on the E-tax system. Can the above research be implemented in Indonesia so that the tax target can be achieved? This study aims to provide evidence of empirical influence between attitudes and attitudes of taxpayers to the e-tax system on tax compliance with the application of the e-tax system as a mediating variable. This study uses respondents who found 100 mandatory taxes in DKI Jakarta. The data used is primary data in the form of questionnaires distributed to individual taxpayers in Jakarta. Data processing in this study using the Smart Pls3 program. The results of the study are the attitude of taxpayers towards the implementation of the e-tax system, the attitude of taxpayers to tax compliance has a positive and significant effect, attitudes towards the e-tax system towards the implementation of the e-tax system, attitudes towards the e-tax system towards tax compliance have a positive effect. but not significant. While the mediation of the implementation of the e-tax system on the attitude of taxpayers towards tax compliance, the mediation of the application of the e-tax system on attitudes towards tax compliance e-mediate positively but not significantly. From the empirical results above, it shows that with the implementation of the e-tax system, it has an influence on the attitude of taxpayers who master technology where taxpayers become more obedient because it is easier and more efficient to pay taxes. Meanwhile, the behavior of taxpayers towards the implementation of the e-tax system, although there are positive results, has not given maximum results to tax revenues because many taxpayers also have difficulty learning the e-tax system, fearing they will make mistakes. The government is imposing too much on the implementation of the e-tax system in a hurry and some people are not ready so that the e-tax system, although positive for the future, is currently not having a significant impact.

Keywords: *Attitude of Taxpayers; Application of the Electronic Tax System; Behavior towards the Electronic Tax System; Tax Compliance*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketidakpatuhan pajak di negara berkembang seperti di Indonesia merupakan tantangan serius dan menghambat kinerja penerimaan pajak. Terlepas dari berbagai reformasi pajak dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pendapatan pajak selama bertahun-tahun, bukti statistik sebelumnya membuktikan bahwa kontribusi pajak penghasilan terhadap total penerimaan pemerintah tetap konsisten rendah dan relatif menyusut (Alabede et al., 2011). Namun, dari semua pajak, pajak penghasilan pribadi tetap yang paling mengecewakan,

tidak efisien, tidak produktif dan sistem perpajakan bermasalah (Asada, 2005; Kiabel&Nwokah, 2009; Nzotta, 2007; Odusola, 2006; Sani, 2005).

Pajak merupakan faktor yang sangat penting bagi perekonomian negara. Tanpa adanya pajak, pembangunan suatu negara akan terhambat karena sebagian besar pendapatan negara berasal dari penerimaan pajak. Terbukti di Indonesia, porsi Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang diterima melalui pajak dibandingkan dengan total pendapatan negara dari tahun 2007-2021 (www.kemenkeu.go.id).



Gambar 1. Target dan Realisasi Pajak 2007-2021

Sumber: Lokadata

Penerimaan pajak di Indonesia terdiri atas PPh Migas, PPh Non Migas, PPN dan PPnBM, PBB, BPHTB, cukai, dan pajak lainnya. Porsi penerimaan pajak tertinggi diperoleh dari pajak penghasilan (www.kemenkeu.go.id). Dengan adanya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, maka dana APBN semakin tinggi untuk menunjang perekonomian negara. Pajak yang terkumpul dapat digunakan sebagai modal untuk membiayai berbagai macam belanja negara antara lain dalam bidang pembangunan, pendidikan, dan kesehatan.

Dengan adanya pajak, maka pendapatan dapat ditingkatkan tanpa menggunakan utang (Edward & Ambrose, 2017). Hal ini tentunya akan sangat menguntungkan pemerintah karena dengan adanya peningkatan penerimaan pajak, maka biaya utang akan berkurang. Dengan demikian suatu negara perlu untuk memastikan agar para wajib pajak membayar pajak tepat waktu dengan jumlah yang tepat (Nkundabanyanga, Mvura, Nyamuyonjo, Opiso & Nakabuye, 2017). Untuk melihat kinerja pajak suatu negara alat ukur yang digunakan ialah *tax ratio*. *Tax ratio* adalah perbandingan antara penerimaan pajak dengan produk domestik bruto (www.pajak.go.id). Berdasarkan Gambar 2, *tax ratio* Indonesia dari tahun 2014 – 2019 cenderung menurun dari 13,1% menjadi 12,2%. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan kebijakan untuk mendorong optimalisasi penerimaan pajak.



Gambar 2. Tax Ratio Indonesia tahun 2014 sampai tahun 2019

Sumber: www.kemenkeu.go.id

Penyebab dari rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah prinsip pajak itu sendiri yang hasilnya tidak dapat dinikmati secara langsung oleh wajib pajak. Hal ini terjadi karena wajib pajak tidak pernah tahu penghargaan nyata dari pajak yang telah dibayar. Ditambah dengan mekanisme pengumpulan pajak ialah *self assessment* sehingga wajib pajaklah yang bertanggung jawab atas registrasi, penghitungan, dan pelaporan pajak (Paramaduhita & Mustikasari, 2018). Menurut Rahayu (2019), kepatuhan pajak yang rendah selalu menjadi permasalahan pada semua negara terutama untuk banyak otoritas pajak. Dalam menghadapi masalah kepatuhan pajak, perlu dilakukan berbagai usaha untuk meningkatkan kepatuhan secara sukarela dan salah satu cara untuk melakukan ini adalah dengan memperkenalkan *electronic-tax* yang merupakan sistem registrasi, pengisian, pelaporan, dan pembayaran pajak melalui sistem *online* (Wasao, 2014).

Sebelum mengambil keputusan untuk patuh, elemen pertama yang menjadi pertimbangan adalah peraturan pajak (Jayawardane & Low, 2016). Sistem pajak *online* di Indonesia dimulai sejak lahirnya *e-filing* yang mulai dijalankan pada tahun 2007. *E-filing* diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. Pada tahun 2016, sesuai dengan pengumuman DJP nomor PENG-04/PJ.09/2016, pengusaha kena pajak pengguna e-faktur wajib menggunakan *e-filing* untuk SPT Tahunan Badan. Dengan adanya peraturan ini, Pengusaha Kena Pajak (PKP) wajib melakukan *e-filing* SPT Tahunan Badan yang dilaporkan dalam bentuk CSV file.

Tujuan diterapkannya *e-filing* menurut Tarmidi, Fitria, dan Purwaningsih (2017) tidak hanya untuk memberikan jasa bagi wajib pajak tetapi juga fiskus dalam mengumpulkan data secara cepat dan akurat, dan meningkatkan wajib pajak yang melaporkan pajak karena kemudahan implementasi. Menurut Kumar dan Gupta (2017), *E-filing* adalah metode baru yang efektif untuk melaporkan SPT. Keuntungannya ialah kemudahan dalam penggunaan, mengurangi keterburu-buruan, dan menghemat waktu. Menurut Edward dan Ambrose (2017), *online tax* mempersingkat waktu untuk ekstrak data dan informasi tentang pendapatan. Dengan adanya sistem *online*, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah tanpa harus mendatangi kantor pajak. Aplikasi *e-filing* memiliki berbagai manfaat antara lain dapat digunakan untuk menyampaikan SPT tahunan orang pribadi atau pun badan dan secara langsung mendapat bukti penerimaan secara elektronik setelah prosedur *e-filing* sukses sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan jaringan internet (Tarmidi, Fitria, & Purwaningsih, 2017).

Perkembangan selanjutnya, untuk mendukung pembayaran secara *online*, pemerintah membuat situs *e-billing* akan tetapi situs *e-filing* dan *e-billing* masih dalam keadaan terpisah

dari situs resmi DJP. Kemudian pada tahun 2014, *e-filing* dan *e-biling* disatukan dalam satu sistem dan dibentuk juga situs DJP *online* untuk melayani SPT elektronik (<https://www.online-pajak.com/e-filing-pajakgoid>).

Sebelum adanya aplikasi *e-biling*, wajib pajak harus mengisi *tax payment deposit* dan memberikannya kepada teller bank. Kelebihan *e-biling* ialah dapat digunakan untuk membayar pajak baik bulanan maupun tahunan. Baik orang pribadi maupun badan, dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya, dan dapat meminimalisasi kesalahan deposit karena diisi oleh wajib pajak itu sendiri (Tarmidi, Fitria, & Purwaningsih,, 2017). Disamping *e-filing* dan *e-biling*, diterapkan juga *e-regis* untuk registrasi nomor pokok wajib pajak secara *online* dan *e-form* untuk membuat surat pemberitahuan tahunan secara *online*.

Peresmian aplikasi pajak *online* oleh Direktorat Jenderal Pajak, diekspektasikan dapat membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, terutama dalam mengirimkan SPT dan membayar pajak terutang. Akan tetapi, ketidakseimbangan teknologi di Indonesia menjadi kendala bagi wajib pajak untuk menggunakannya.

Sistem *e-tax* tidak mudah diimplementasikan karena kurangnya kemampuan wajib pajak dalam menyesuaikan format data sesuai dengan permintaan Direktorat Jenderal Pajak (Khaddafi et al., 2017). Sekalipun *e-filing* dapat memberikan keuntungan potensial untuk meningkatkan kepatuhan administrasi secara efektif, keuntungan yang didapatkan dapat terhalangi karena keengganan wajib pajak untuk menerima teknologi baru.

Sistem yang baik membutuhkan jasa internet yang dapat diandalkan dan diakses, institusi finansial yang kooperatif, sistem teknologi yang berorientasi pada publik, dan finansial yang mencukupi untuk mempersiapkan infrastruktur pajak (Maisiba & Atambo, 2016).

Masa pandemi covid 19 belum berakhir sampai saat ini, diakhir tahun 2021 keadaan perekonomian mulai menunjukkan peningkatan. Dengan kondisi perekonomian yang mulai mengeliat dan menunjukkan tanda-tanda peningkatan, sudah sewajarnya penerimaan pajak pemerintah mengalami peningkatan juga. Beberapa incentive yang diberikan ke perusahaan maupun orang pribadi secara bertahap mulai dicabut. Berdasarkan fenomena diatas, apakah wajib pajak melakukan pembayaran sesuai dengan mulainya peningkatan ekonomi, atau mengalami tekanan karena wajib pajak hampir 2 tahun terakhir mengalami penurunan keuangan, mengalami kerugian bahkan ada yang gulung tikar sehingga masih belum mau membayar pajak. Tujuan dari penelitian ini berdasarkan fenomena diatas adalah didapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh *Tax Payers' Attitude, Attitude Towards E-Tax System Terhadap Tax Compliance* dengan Adopsi *E-Tax System* Sebagai Variabel Mediasi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *tax payers' attitude* mempengaruhi *adoption of e-tax system*
2. Apakah *tax payers' attitude* berpengaruh terhadap *tax compliance*?
3. Apakah *attitude towards e-tax system* mempengaruhi *adoption of e-tax system*
4. Apakah *attitude towards e-tax system* berpengaruh terhadap *tax compliance*?
5. Apakah *adoption of e-tax system* mempengaruhi *tax compliance*?
6. Apakah *adoption of e-tax system* dapat memediasi pengaruh *tax payers' attitude* terhadap *tax compliance*?
7. Apakah *adoption of e-tax system* dapat memediasi pengaruh *attitude towards e-tax* terhadap *tax compliance*?

1.3. Telaah Literatur Dan Hipotesis

1.3.1 Theory of Reasoned Action

Theory of Reasoned Action (TRA) dicetuskan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Menurut Ajzen (1980), persepsi seseorang terhadap sesuatu akan menyebabkan reaksi yang akan menimbulkan aksi dalam kasus ini persepsi pembayar pajak pada aplikasi pajak *online* akan mengakibatkan reaksi terutama dalam memenuhi kewajiban pajak (Tarmidi, Fitria, & Purwaningsih, 2017). Artinya, dalam *theory of reasoned action*, pada saat seseorang memiliki persepsi terhadap suatu hal, maka orang tersebut akan memberikan reaksi yaitu dengan tindakannya.

Theory of Reasoned Action (TRA) juga menjelaskan bahwa seseorang akan melakukan sesuatu / bereaksi karena terdapat niat untuk melakukan sesuatu dan sesuatu yang menyebabkannya. Teori ini menghubungkan kepercayaan seseorang terhadap sesuatu yang harus diselesaikan, perilaku terhadap sesuatu, juga intensi dan tingkah laku dalam satu norma subjektif. (Tarmidi, Fitria, & Purwaningsih, 2017). Teori ini menerangkan bahwa seseorang akan bereaksi karena memiliki niat untuk melakukan hal tersebut. Seseorang yang memiliki kepercayaan atas sesuatu akan mempengaruhi tindakan orang tersebut.

Menurut Paramaduhita dan Mustika (2018) dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA), *behavioural intention* adalah fungsi yang terdiri atas dua faktor yakni sikap seseorang terhadap tingkah laku dan norma subjektif. Seseorang yang memiliki sikap positif atau negatif akan mempengaruhi tindakan yang akan ia lakukan begitu juga dengan kepercayaan. Tindakan seseorang juga akan dipengaruhi oleh kepercayaan apakah tindakan tersebut baik atau tidak. Dengan demikian menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA), tingkah laku seseorang dapat diprediksi melalui persepsi terhadap objek tersebut karena persepsi akan membentuk kepercayaan seseorang terhadap suatu objek.

1.3.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989). *Technology Acceptance Model* memberikan penjelasan bahwa adopsi sistem informasi yang baru dari pengguna ditentukan oleh niat seseorang untuk menggunakan sistem dan kepercayaan seseorang terhadap sistem. (Edward & Ambrose, 2017). Menurut Paramaduhita dan Mustikasari (2018), TAM mengemukakan bahwa kemudahan dan kegunaan akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem dan niat tersebut pada akhirnya mempengaruhi penggunaan sistem secara aktual.

Technology Acceptance Model (TAM) dan *Theory of Reasoned Action* menjelaskan persepsi positif seseorang tentang teknologi akan meyakinkan orang tersebut untuk menggunakan teknologi (Tarmidi, Fitria, & Purwaningsih, 2017). Menurut Zaidi, Henderson, dan Gupta (2017), TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu datang untuk menerima dan menggunakan teknologi baru. TAM digunakan dalam study untuk menjelaskan niat individu dalam menggunakan pelaporan *online*. TRA digunakan secara umum, TAM lebih spesifik kepada bagaimana persepsi orang - orang dalam penerimaan suatu teknologi dan bagaimana dampaknya pada aktivitas (Tarmidi, Fitria, & Purwaningsih, 2017).

1.3.3 Tax compliance

Menurut Edward dan Ambrose (2017), tiga definisi kepatuhan pajak ialah *filing*, melapor, dan kepatuhan pembayaran. Pembayar pajak dikatakan tidak patuh jika tiga dimensi tidak terpenuhi. Menurut Marti, Wanjohi, dan Magutu (2010), kepatuhan pajak secara teoretikal dapat mempertimbangkan tiga tipe kepatuhan yakni pembayaran, *filing*, dan pelaporan

kepatuhan. Dari definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kepatuhan pajak adalah wajib pajak yang patuh dalam melakukan *filing*, melaporkan, dan membayar pajak yang terutang.

Ketidakpatuhan pajak mengacu pada perbedaan antara pajak aktual dan pajak yang dibayar pada saat jatuh tempo. (Muturi & Kiarie, 2015), artinya kepatuhan pajak ialah wajib pajak yang membayar pajak sesuai dengan yang terutang sebenarnya. Menurut Paramaduhita dan Mustikasari (2018), kepatuhan pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak tidak hanya melaporkan pajak tepat waktu tetapi juga membayar utang pajak dengan benar.

Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang menjalankan kewajiban perpajakan baik dalam hal formal maupun materiil sesuai dengan ketentuan undang – undang (Rachdianti, Astuti, & Susilo, 2016). *Tax compliance* adalah tingkat di mana pembayar pajak taat pada peraturan pajak dan regulasi (Nkwe, 2013). Menurut (Palil dan Mustapha, 2011), kepatuhan pajak adalah proses saat pembayar pajak mengarsipkan semua surat pemberitahuan dan mendeklarasikan semua pendapatan secara akurat dan membayar kewajiban pajak secara tepat menggunakan peraturan pajak yang dapat diaplikasikan dan regulasi.

Tax compliance adalah kemampuan wajib pajak dan keinginan untuk mematuhi hukum pajak yang ditentukan oleh etika, lingkungan hukum, dan faktor situasional lainnya pada saat dan tempat tertentu (Jawardane & Low, 2017). Menurut Mahendra (2014), kepatuhan pajak adalah iklim kepatuhan dan kehati-hatian dalam kewajiban pajak, direfleksikan dalam situasi wajib pajak mengerti dan mencari tahu seluruh peraturan hukum pajak dan regulasi, mengisi form pajak secara lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang, dan membayar pajak tepat waktu. Berdasarkan seluruh penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak ialah kondisi saat wajib pajak mengisi, melapor, membayar pajak aktual sesuai dengan peraturan hukum pajak yang berlaku juga membayar pajak tepat waktu sesuai dengan tanggal jatuh tempo.

1.3.4 Adoption to E-Tax System

Menurut Night dan Bananuka (2018), *Adoption of electronic tax system* adalah kemampuan seorang wajib pajak untuk menggunakan *e-tax system*, artinya wajib pajak memperlengkapi dirinya dengan kemampuan untuk dapat mengoperasikan *e-tax system*.

1.3.5 Tax payers' attitude dan Adoption to E-tax system

Definisi Sikap menurut Mowen (1987) adalah suka dan tidak suka kita terhadap orang, kelompok, situasi, objek tertentu, Sedangkan menurut Ajzen (1991) Theory of Planned Behavior, sikap berhubungan dengan diri sendiri, dimana Sikap juga dapat didefinisikan sebagai pandangan positif atau negatif dari "objek sikap"; yaitu seseorang, perilaku atau peristiwa. Dalam kaitannya dengan perpajakan, sikap wajib pajak dapat didefinisikan sebagai pandangan positif atau negatif dari perilaku kepatuhan pajak. Pandangan positif adalah kepatuhan pajak dan pandangan negatif adalah ketidakpatuhan pajak, terlepas apakah petugas pajak secara aktif melakukan pemeriksaan atau audit pajak.

Untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku pengguna teknologi informasi, TAM diusulkan oleh Davis pada tahun 1986, di mana banyak ahli menggunakannya untuk menjelaskan penerimaan penggunaan dan adopsi teknologi baru. Banyak penelitian yang menggunakan model ini memberikan bukti kuat yang mendukung peran model ini dalam memprediksi perilaku pengguna. Model tersebut memberikan dasar untuk menjelaskan perilaku individu untuk program teknis yang dimaksudkan untuk digunakan (Ilias et al., 2009; Soneka, & Phiri, 2019; Surendran. 2013; Kiring' a et al., 2017; Gwaro et al. ., 2016; Muturi & Kiarie, 2015; Hussein et al., 2010). Ini digunakan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak

dari penggunaan dan adopsi aplikasi e-Tax, juga, dampaknya terhadap kepatuhan PPN pada serangkaian pertimbangan (Azmi & Bee, 2010; Ilias et al., 2009).

Melalui penerapan *E_tax system*, semua aktifitas kegiatan perdagangan atau transaksi dapat terpantau dengan mudah sehingga dengan mudah petugas pajak dengan mudah memantau kewajiban pajak dari transaksi tersebut. Melalui penerapan *E_tax system* secara tidak langsung dilakukan pengawasan dan hal ini memaksa wajib pajak bersikap patuh terhadap kewajiban pajaknya. Berdasarkan penjabaran tersebut, hipotesis pertama adalah sebagai berikut:

Ha1: *Tax payers' attitude* berpengaruh positif terhadap *Adoption to E-tax system*

1.3.6 *Tax payers' attitude* dan *Tax Compliance*

Pajak merupakan kewajiban setiap warga negara baik warga negara maupun badan hukum. Sebagai kewajiban warga negara, diharapkan warga negara akan secara sukarela mematuhi kewajiban tersebut walaupun belum tentu semuanya patuh. sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan memiliki pengaruh terhadap penguatan keinginan terhadap penghindaran pajak dan kepatuhan. (Eriksen dan Fallan, 1996). Selanjutnya Chan dkk. (2000) melaporkan bahwa pembayar pajak Hong Kong kurang menguntungkan sikap terhadap sistem perpajakan sebagai akibat rendahnya tingkat kepatuhan. Oriviska dan Hudson (2002) meneliti sikap terhadap penghindaran pajak dan melaporkan bahwa penghindaran dimaafkan oleh sejumlah besar orang yang sangat diuntungkan darinya. Eriksen dan Fallan (1996) mengatakan bahwa dimensi sikap terhadap penghindaran pajak meliputi: sikap terhadap penghindaran pajak sendiri yang dimaksud dengan etika pajak, keadilan sistem perpajakan, sikap terhadap penghindaran pajak orang lain dan sikap terhadap kejahatan umum (Alabede et al., 2011).

Wajib pajak yang mempunyai pikiran positif dan sadar terhadap pentingnya membayar pajak cenderung akan taat terhadap kewajiban membayar pajak. Transparansi penggunaan pajak akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak sehingga akan membayar pajak dengan sukarela. Berdasarkan penjabaran tersebut, hipotesis kedua adalah sebagai berikut:

Ha2: *Tax payers' attitude* berpengaruh positif terhadap *Tax Compliance*

1.3.7 *Attitude towards E-tax system* dan *Adoption to E-tax system*

Menurut Wasao (2014), *electronic tax system* adalah platform *online* di mana wajib pajak dapat mengakses seluruh jasa yang disediakan oleh otoritas finansial melalui internet seperti registrasi NPWP dan melaporkan pajak. Menurut definisi tersebut, *electronic tax system* adalah suatu sistem *online* yang dapat digunakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *E-tax* memungkinkan wajib pajak untuk memonitor registrasi pajak, pelaporan pajak, dan pembayaran pajak secara *real-time*.

Menurut Maisiba, Atambo (2016), *electronic tax system* adalah sistem administrasi pajak yang terkomputerisasi dan secara khusus didesain untuk menangani administrasi pajak secara umum mulai dari registrasi, penilaian, pelaporan, proses klaim dan restitusi. Dari penjelasan tersebut, dapat diartikan bahwa *electronic tax system* merupakan sistem khusus yang terkomputerisasi untuk menangani masalah administrasi pajak. Menurut Paramaduhita dan Mustikasari (2018), *e-tax* adalah *e-filing* yang mengintegrasikan proses registrasi pajak, persiapan pajak, pelaporan, dan pembayaran pajak. Definisi tersebut menjelaskan bahwa *e-tax* merupakan suatu sistem *e-filing* yang dapat mengintegrasikan seluruh proses perpajakan mulai dari registrasi sampai kepada pembayaran pajak.

Menurut Nkwe (2013), *Attitude* terhadap suatu kejadian, objek, dan fungsi / seseorang dapat bersifat *favorable* atau *unfavorable*. Menurut Jawardane dan Low (2017), perilaku merepresentasikan evaluasi positif dan negatif yang dianut oleh individu terhadap suatu objek.

Berdasarkan pendapat tersebut, *attitude* merupakan evaluasi positif / negatif individu terhadap suatu objek.

Dari pendapat-pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perilaku terhadap *e-tax* adalah evaluasi positif dan negatif wajib pajak terhadap *e-tax system* di mana *e-tax system* adalah sistem administrasi pajak dalam hal registrasi, pengisian, pelaporan, dan pembayaran pajak secara *online* dan *real time*.

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), niat untuk mengadopsi suatu teknologi dalam hal ini *e-tax*, dipengaruhi oleh persepsi seseorang terhadap teknologi tersebut. Ketika seseorang mengadopsi *e-tax system* artinya seseorang tersebut memiliki *judgement* bahwa *e-tax system* adalah suatu hal yang positif. Menurut Lu, Huang, dan Lo (2012), wajib pajak yang memiliki persepsi yang positif terhadap *online tax filing* memiliki pengetahuan akan *online tax sistem* dan percaya bahwa ia akan memperoleh manfaat dari sistem tersebut sehingga memiliki dampak pada niat untuk mengadopsi sistem *online*. Menurut Azmi et al (2010), pengembangan *e-filing system* adalah keharusan untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* dalam hal mengakumulasikan kemudahan penggunaan dan bergunanya *electronic filing*. Kemudahan dalam penggunaan menggunakan *e-tax* akan mempengaruhi niat seseorang untuk mengadopsi *e-tax*.

Attitude telah lama diidentifikasi sebagai penyebab dari *intention*. Tingkat laku yang spesifik mengarahkan pada *behavioral intention* tertentu yang pada akhirnya menghasilkan *behavioral action* tertentu (Sondakh, 2017). Dalam hal ini, jika seseorang memiliki persepsi yang baik terhadap *e-tax system*, maka tindakan yang akan dilakukan ialah memperlengkapi dirinya dengan kemampuan terkait *e-tax system* agar dapat mengoperasikannya dengan baik.

Penelitian oleh Jayawardane dan Low (2017), mengindikasikan bahwa perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh standar yang mempengaruhi pemikiran dan aksi wajib pajak mempengaruhi pemikiran dan aksi wajib pajak. Penelitian ini menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki pemikiran yang baik terhadap *e-tax* akan mempengaruhi aksi terhadap *e-tax*.

Wajib pajak yang berpikir positif terhadap sistem *e-tax* akan meningkatkan penggunaan *e-tax*. Pada saat wajib pajak mempersepsikan bahwa *e-tax* bermanfaat, nyaman, dan mudah digunakan, maka wajib pajak akan meningkatkan kemampuan untuk dapat mengadopsi *e-tax*. Berdasarkan penjabaran tersebut, hipotesis ketiga adalah sebagai berikut:

Ha₃: Attitude towards E-tax system berpengaruh positif terhadap Adoption E-tax system

1.3.8 Attitude towards E-tax system dan Tax Compliance

Dalam *theory of reasoned action*, dijelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap suatu objek akan mempengaruhi tingkah laku seseorang. Berdasarkan teori tersebut, maka persepsi terhadap *e-tax system* akan mempengaruhi kepatuhan pajak. Persepsi yang positif mengakibatkan kepatuhan sementara persepsi yang negatif mengakibatkan ketidakpatuhan.

Menurut Desmayanti (2012), kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Jika teknologi mudah digunakan, maka akan membentuk sikap positif dan membuat wajib pajak semakin patuh. Perilaku positif akan pajak akan menimbulkan kepercayaan pada otoritas dan secara konsekuen akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela (Jawardane & Low, 2017).

Fahluzy dan Agustina (2014) dalam penelitiannya mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak untuk membayar pajak UMKM di distrik Kendal, menemukan bahwa persepsi yang baik pada efektifitas sistem pajak, pengetahuan, dan pemahaman dari regulasi pajak secara l tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak di Kendal.

Menurut Dewi dan Merkusiwati (2018) wajib pajak yang merasa puas atas e-tax akan memberikan dampak positif terhadap sikap patuh dari wajib pajak tersebut.

Perilaku yang positif terhadap *e-tax* akan meningkatkan kepatuhan pajak. Hal ini disebabkan karena *e-tax* memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam membayar pajak. Sebaliknya, wajib pajak yang memiliki persepsi negatif terhadap *e-tax* tidak mempercayai manfaat dari adanya *e-tax* sehingga wajib pajak enggan membayar pajak dan akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan pajak. Berdasarkan penjabaran tersebut, hipotesis kelima adalah sebagai berikut:

Ha4: *Attitude towards E-tax system* berpengaruh positif *Tax Compliance*

1.3.9 *Adoption E-tax system* dan *Tax Compliance*

Menurut teori *technology acceptance model*, perilaku wajib pajak yang memperlengkapi dirinya agar dapat menggunakan *e-tax* akan mengurangi biaya dan meningkatkan kenyamanan sehingga berdampak pada meningkatnya kepatuhan pajak. Menurut Nuroctaviani dan Agus (2012) dalam penelitiannya di kantor pajak Kelapa Gading. Hasilnya, usaha untuk meningkatkan kualitas jasa dapat dilakukan dengan mengembangkan kualitas dan kemampuan teknik karyawan dalam bidang pajak. Kegunaan sistem informasi dan teknologi dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Menurut penelitian Muturi dan Kiarie (2015), untuk meningkatkan kepatuhan pajak, pemerintah sebaiknya menggunakan *e-filing* karena akan mengurangi biaya transfer pada perusahaan kecil. Menurut Nurhidayah (2015), *e-filing* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Maisiba dan Atambo (2016), komputerisasi semua *tax record* dapat mengurangi *error* dan mengurangi usaha otorisasi pajak dalam mensortir dan menganalisa file pajak, dan sistem administrasi, disamping potensi mengurangi korupsi dan interaksi informal antara wajib pajak dan petugas pajak dan secara langsung membantu perusahaan mengurangi biaya kepatuhan. Menurut Immordano and Russo (2017), membayar pajak non tunai dapat mengurangi pelanggaran pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Menurut Permatasari et al. (2015), di Malang Utara, kualitas jasa pajak elektronik mempengaruhi kepuasan wajib pajak secara signifikan. Kualitas pajak elektronik meliputi *e-regis*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-biling*.

Sebaliknya menurut Handayani dan Tambun (2014) implementasi sistem *e-filing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penyebab *e-tax* tidak mempengaruhi kepatuhan pajak karena tidak ada aturan mengenai sanksi apabila wajib pajak tidak menggunakan *e-tax* pada tempat usahanya (Rachdianti, Astuti, & Susilo, 2016).

Wajib pajak yang memiliki kemampuan untuk mengadopsi *e-tax* akan semakin patuh membayar pajak karena kemudahan dalam melaporkan dan membayar pajak. Adopsi *e-tax* akan mengurangi biaya dan mempersingkat waktu karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pajak. Juga dapat menghemat biaya transportasi dan pengarsipan. Berdasarkan penjabaran tersebut, hipotesis keempat adalah sebagai berikut:

Ha5: *Adoption E-tax system* berpengaruh positif terhadap *Tax Compliance*

1.3.10 *Tax Payers' Attitude* dan *Tax Compliance* dimediasi oleh *Adoption E-Tax System*

Menurut penelitian Simuyu dan Jagongo (2019) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap pelaporan pajak online ditinjau dari kemudahan dan kesederhanaan untuk mengajukan dan juga sistem yang aman, dan ini meningkatkan kepatuhan pajak, Selanjutnya, Ondara et al. (2016) menunjukkan bahwa ada hubungan yang

kuat antara sikap terhadap sistem pajak elektronik dan kepatuhan pajak. Secara global, lingkungan pajak berubah dengan cepat, dan sistem pajak elektronik adalah cara modern otoritas pajak berinteraksi dengan pembayar pajak (Muturi dan Kiarie, 2015). Maisiba dan Atambo (2016) berpendapat bahwa sistem e-tax meningkatkan kepatuhan pajak, seperti itu memfasilitasi aksesibilitas yang lebih cepat ke layanan pajak tanpa kunjungan fisik ke otoritas pajak tempat. Haryani dkk. (2015) lebih lanjut menyatakan bahwa sistem yang mudah digunakan, aman, dapat diandalkan, menyediakan mode pembayaran yang mudah, menyediakan berbagai layanan dan ramah pengguna meningkatkan kepatuhan pajak sukarela. Temuan oleh Motwani et al. (2015) menyarankan bahwa adopsi sistem e-pajak adalah sukarela di India, dan temuan mereka menunjukkan bahwa adopsi sukarela melalui pembayar pajak e-filing SPT dan e-payment meningkatkan kepatuhan pajak. Demikian pula hasil dari penelitian tentang kepatuhan pajak oleh Muturi dan Kiarie (2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat korelasi antara penerapan sistem e-pajak melalui pendaftaran pajak online, pajak online pengajuan pengembalian, pengiriman pajak online dan kepatuhan pajak di antara wajib pajak kecil di Meru Kabupaten, Kenya. Artinya, pemerintah mampu meningkatkan pendapatan jika SBE wajib pajak mengadopsi sistem pajak elektronik.

Melalui *adopsi e-tax system*, akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal ini akan meningkatkan perilaku dari wajib pajak dalam membayar, dan melaporkan pajaknya. Kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak, tentunya berdampak secara langsung kepada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjabaran tersebut, hipotesis keenam adalah sebagai berikut:

Ha6: Adoption E-Tax System dapat memediasi pengaruh Tax Payers' Attitude terhadap Tax Compliance

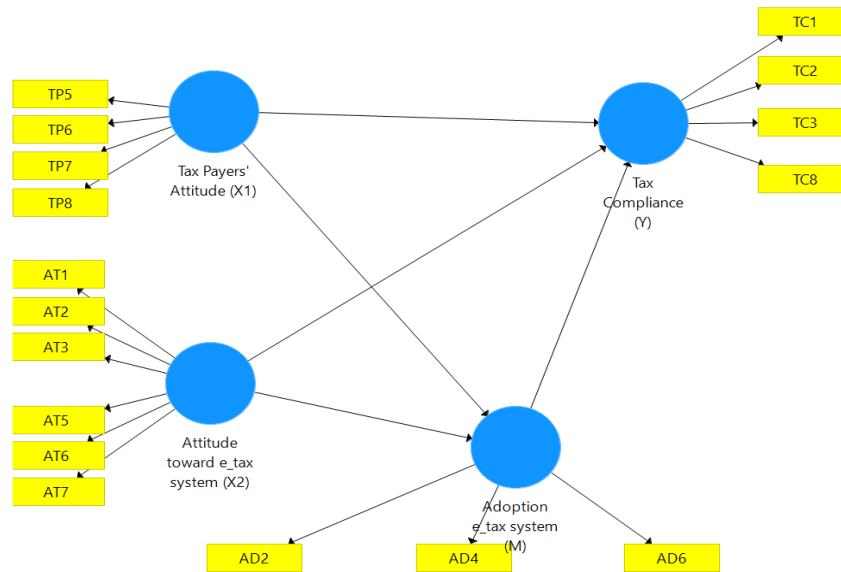
1.3.11 Attitude towards E-Tax System dan Tax Compliance dimediasi oleh Adoption E-Tax System

Night dan Bananuka (2018), menyatakan bahwa *adoption e-tax system* dapat memediasi pengaruh *attitude towards e-tax system* terhadap *tax compliance*. Perilaku wajib pajak yang positif terhadap *e-tax* akan membuat wajib pajak memiliki nilai untuk mengadopsi sistem *e-tax* dan akibatnya sistem *e-tax* yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan pajak. Sebaliknya, menurut Maisiba dan Atambo (2016), wajib pajak yang memiliki pandangan bahwa *e-filing system* tidak mudah digunakan, tidak mengadopsi *e-filing* dan dampaknya kepatuhan pajak semakin berkurang.

Wajib pajak yang memiliki perilaku yang positif akan meningkatkan kepatuhan pajak apabila dijumpai oleh kemampuan dalam mengadopsi *e-tax*. Wajib pajak yang berpendapat bahwa *e-tax* menguntungkan akan memperlengkapi dirinya untuk dapat mengadopsi *e-tax* dan dampaknya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Berdasarkan penjabaran tersebut, hipotesis ketujuh adalah sebagai berikut:

Ha7: Adoption E-Tax System dapat memediasi pengaruh Attitude towards E-Tax System terhadap Tax Compliance

1.3.12 Model Penelitian



Gambar 3. Model Penelitian

2 METODOLOGI DAN ANALISIS DATA

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi mengacu kepada seluruh kelompok manusia, kejadian, atau hal-hal menarik yang peneliti ingin investigasi (Sekaran & Bougie, 2017, h.53). Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak UMKM orang pribadi di Jakarta.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Sampel adalah sekelompok set yang merupakan bagian dari populasi. Sampel yang digunakan harus memenuhi kriteria sehingga akan semakin dekat estimasi yang dibuat dengan karakteristik populasi sebenarnya (Sekaran & Bougie, 2017, h. 58). Teknik pengambilan sampel yang diambil adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel dimana tiap individu dari semua anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel, akan tetapi berdasarkan pertimbangan peneliti. Metode *nonprobability sampling* yang dipilih dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, yaitu metode yang paling mudah diakses sebagai subjek. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi secara cepat dan murah.

2.3 Ukuran Sampel

Menurut Roscoe (1975 dalam Sekaran dan Bougie, 2017, h. 87), ukuran sampel yang paling tepat untuk mewakili populasi dalam melakukan penelitian yaitu $30 < X < 500$. Roscoe (1975) juga menyatakan cara praktis berikut untuk menentukan ukuran sampel yaitu dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali, lebih baik 10 kali atau lebih yang lebih besar dari jumlah variabel.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden UMKM. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat Pendidikan dari bulan Nopember 2021-Januari 2022

2.4 Operasionalisasi Variabel dan Instrumen

Operasionalisasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *Tax payers' attitude* (X1), *Attitude towards e-tax system* (X2), *Tax compliance* (Y), dan *Adoption of e-tax system* (variabel mediasi).

Instrumen yang digunakan untuk mengukur varia-variabel dalam penelitian adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan secara *google form*. Pengukuran masing-masing variabel menggunakan skala Likert. Menurut Sekaran dan Bougie (2017), *likert scale* didesain untuk memeriksa seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala berikut :

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen

Variabel	Indikator	Skala
<i>Tax Payers' Attitude</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perasaan bahwa Anda sudah membayar pajak dengan benar 2. Rekan-rekan melaporkan dan membayar pajak dengan jujur 3. Undang-undang perpajakan mudah dipahami 4. Upaya penegakan pajak yang agresif oleh DJP 5. Percaya, tidak ada korupsi dan merasa mempunyai berkewajiban membayar pajak 6. Terdeteksi tingkat tinggi untuk tidak membayar pajak 7. Penggunaan informan oleh DJP untuk melaporkan penghindar pajak 8. Takut akan pemeriksaan dan penuntutan pajak 	Ordinal
<i>Attitude towards e-tax system</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya memiliki perasaan positif terhadap <i>e-tax system</i> 2. Saya merasa lebih baik menggunakan <i>e-tax system</i> ketimbang sistem manual dalam rangka kepatuhan pajak 3. <i>E-tax system</i> telah membuat hidup lebih mudah dalam rangka kepatuhan pajak 4. Menggunakan <i>e-tax system</i> meningkatkan <i>service delivery</i> 5. <i>E-tax system</i> aman, terjamin, dan nyaman untuk digunakan 6. Menggunakan <i>e-tax system</i> praktis dan menghemat waktu 7. <i>E-tax system</i> esensial untuk menyelesaikan kewajiban pajak saya 	Ordinal
<i>Adoption e-tax system</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menggunakan <i>e-tax system</i> untuk membayar pajak yang telah jatuh tempo 2. Saya menggunakan <i>e-tax</i> agar tepat waktu dalam mematuhi aturan pajak 3. Saya melakukan registrasi NPWP menggunakan <i>e-tax</i> 4. Saya menggunakan <i>electronic tax system</i> 5. Saya menggunakan <i>e-filing</i> 6. Saya menggunakan <i>e-tax system</i> untuk menghindari penalti 7. Saya memperlengkapi diri saya dengan keahlian komputer untuk menghadapi persoalan pajak 8. Komputer bisnis saya terkoneksi dengan internet untuk tujuan mengendalikan isu pajak 	Ordinal
<i>Tax Compliance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kami mencantumkan semua pajak saat pelaporan 2. Kami menyatakan semua penerimaan untuk pelaporan pajak kepada DJP 3. Kami telah menerima pemberitahuan atas penilaian dari DJP 4. Kami selalu mengumpulkan SPT kepada DJP dan sebagai tambahan mengumpulkan hard copy 5. Kami mengajukan SPT pada saat jatuh tempo 6. Kami membayar pajak tepat waktu 7. Kami membayar pajak sesuai tanggal jatuh tempo 8. Kami membayar pajak aktual kepada DJP 9. Kami membayar hutang DJP terlebih dahulu sebelum hutang lain 	Ordinal

Sumber: Night dan Bananuka (2018), Nugi Nkwe (2013)

2.5 Analisis Validitas dan Reliabilitas

Data hendaknya memiliki dua syarat utama yaitu *valid* dan reliabel. Penelitian ini menggunakan *structural equation modelling* (SEM) yang terbagi menjadi dua analisis yakni *inner model* dan *outer model*. Dalam bagian *inner model* atau *structural model* dibahas mengenai hubungan antara konstruk yang dievaluasi. *Outer model* juga dikenal sebagai *measurement model* yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara indikator pada variabel dengan konstruk yang digunakan (Hair, Sarstedt, Hopkins, dan Kuppelwieser, 2014). *Outer model* adalah hal yang krusial karena terdapat analisis validitas dan reliabilitas. Sebelum menganalisis *inner model*, terlebih dahulu harus mengetahui apakah indikator dari variabel telah *valid* dan reliabel.

Uji validitas bertujuan untuk menguji seberapa baik sebuah instrumen yang dikembangkan untuk mendeskripsikan suatu konsep tertentu yang diukur. Oleh karena itu, uji validitas lebih menekankan pada apakah peneliti mengukur konsep penelitian dengan tepat. Uji validitas ini dimaksudkan untuk mengukur instrumen yang digunakan dalam penelitian sudah *valid* atau belum dalam suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016, h.52).

Untuk mengukur validitas setiap item dalam kuesioner dilakukan *convergent validity* dan *discriminant validity*. Item-item dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan *valid* jika *convergent validity* memenuhi kriteria yang memiliki nilai *outer loadings* di atas 0.70. Sementara untuk menguji *discriminant validity* dapat dilihat dari *cross loadings*. Data dianggap *valid* apabila nilai dari *cross loadings* pada masing-masing indikator yang terkait harus lebih tinggi dari nilai *loading* indikator variabel lainnya (Hair, Sarstedt, Hopkins, & Kuppelwieser, 2014).

Uji reliabilitas merupakan keandalan suatu pengukuran yang menunjukkan sudah sejauh mana instrumen tersebut tidak bias atau bebas dari kesalahan dan memastikan pengukuran tersebut konsisten dan stabil untuk menjadi alat ukur dari konsep penelitian itu sendiri (Sekaran & Bougie, 2017, h. 288). Untuk menguji keandalan suatu konstruk atau variabel dapat diukur dengan uji statistik yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel apabila *composite reliability* di atas 0.70 (Garson, 2016) dan *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0.60 (Hussein, 2015).

2.6 Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan *convergent validity* dan *discriminant validity*. Hair dkk., (2014:103) menyatakan sebagai berikut.

“A common measure to establish convergent validity on the construct level is the average variance extracted (AVE). This criterion is defined as the grand mean value of the squared loadings of the indicators associated with the construct (i.e., the sum of the squared loadings divided by the number of indicators). Therefore, the AVE is equivalent to the communality of a construct. Using the same logic as that used with the individual indicators, an AVE value of 0.50 or higher indicates that, on average, the construct explains more than half of the variance of its indicators. Conversely, an AVE of less than 0.50 indicates that, on average, more error remains in the items than the variance explained by the construct.” Hair dkk., (2014:110) menyatakan sebagai berikut : *Convergent validity assessment builds on the AVE value as the evaluation criterion. In this example, the AVE values of COMP (0.6806), CUSL (0.7484), and LIKE (0.7471) are well above the required minimum level of 0.50. Thus, the measures of the three reflective constructs have high levels of convergent validity.*

Tabel 2. Hasil Pengujian *Construct Reliability and Validity*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Adoption e_tax system (M)	0.819	0.846	0.880	0.648
Attitude toward e_tax system (X2)	0.911	0.913	0.931	0.694
Tax Payers' Attitude (X1)	0.866	0.893	0.909	0.715
Tax compliance (Y)	0.883	0.898	0.920	0.742

Sumber : SmartPls3 *Construct Reliability and Validity*

Average variance extracted (AVE) merupakan suatu nilai (secara rata-rata (*on average*)) yang menerangkan seberapa besar suatu variabel laten atau konstruk dapat menjelaskan variance dari indikator-indikatornya. Semakin tinggi AVE, maka semakin bagus suatu variabel laten atau konstruk dalam menjelaskan variance dari indikator-indikatornya. $AVE > 0,5$ berarti suatu variabel laten atau konstruk telah menyerap informasi dari indikator-indikatornya lebih dari 50%. Batas minimum dari AVE adalah 0,5, yakni nilai $AVE > 0,5$ dapat diterima.

2.6.1 Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Adapun syarat yang digunakan adalah apabila *composite reliability* di atas 0.70 dan *cronbach's alpha* di atas 0.60, maka variabel dikatakan reliabel dan dapat digunakan.

Tabel 3. Hasil Pengujian *Outer Loading*

	Adoption e_tax system (M)	Attitude toward e_tax system (X2)	Tax Payers' Attitude (X1)	Tax compliance (Y)
AD2	0.846			
AD4	0.856			
AD5	0.794			
AD6	0.716			
AT1		0.783		
AT2		0.870		
AT3		0.853		
AT5		0.738		
AT6		0.892		
AT7		0.852		
TC1				0.925
TC2				0.905
TC3				0.828
TC8				0.780
TP5			0.906	
TP6			0.898	
TP7			0.856	
TP8			0.707	

Sumber : SmartPls3 *outer loadings*

Outer loading merupakan suatu nilai yang menerangkan hubungan (korelasi) antara suatu indikator dan variabel latennya. Semakin tinggi *outer loading*, semakin erat hubungan antara suatu indikator dan variabel latennya. Nilai *outer loading* $> 0,7$ dapat diterima. Sementara nilai *outer loading* $< 0,4$ selalu dieliminasi dari proses analisis. Nilai *outer loading* $> 0,7$, berarti $0,72 \approx 50\%$ variabilitas dari suatu indikator dapat dijelaskan atau diserap oleh variabel latennya.

2.7 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis *structural equation modelling* (SEM) untuk menguji hipotesis yang ada di Bab II. Teknik analisis SEM ini dibagi menjadi dua macam yaitu metode *covariance based approach* (CB-SEM) dan *variance-based partial least squares* (PLS-SEM). Penelitian kali ini peneliti menggunakan PLS-SEM *software* SmartPLS 3 untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

i. Outer Model Analysis

Analisis *outer model* telah dibahas di atas pada analisis validitas dan reliabilitas.

ii. Inner Model Analysis

2.7.1 Coefficient of Determination (R^2)

R^2 digunakan dalam penelitian untuk mengetahui seberapa besar variabel terikat atau disebut juga dengan variabel *endogenous* dapat dijelaskan oleh variabel bebas atau variabel *exogeneous*. Range untuk R^2 adalah dari 0 sampai 1 dimana 1 menyatakan tingkat keakurasian yang paling tepat. Ada beberapa tingkatan untuk mengukur keakurasian variabel dalam menjelaskan variabel lainnya yaitu 0.25 menjelaskan keakurasian yang lemah, 0.50 menjelaskan keakurasian yang sedang, dan 0.75 menjelaskan keakurasian yang kuat (Hair *et al.*, 2014).

2.7.2 Path Coefficients

Path coefficients ini menjelaskan tentang hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya, dimana disini variabel yang dimaksud adalah variabel terikat atau *endogenous* dan variabel bebas atau *exogenous* yang dihipotesiskan. Standar *range* untuk nilai *path coefficients* adalah dari -1 sampai +1, dimana nilai yang mendekati +1 menjelaskan hubungan yang kuat dan positif sedangkan nilai yang mendekati -1 menjelaskan indikasi adanya hubungan yang kuat dan negatif (Hair *et al.*, 2014).

2.7.3 Effect Size (f^2)

Effect size (f^2) yang juga disebut dengan *Cohen's f^2* digunakan untuk melihat seberapa besar kekuatan variabel bebas ke variabel terikat pada masing-masing *path model*. Rumus yang digunakan untuk mengestimasi dua PLS *path models* yaitu R^2 *include* dan R^2 *exclude*. *Effect size* dapat diukur dengan $(R^2$ *include* - R^2 *exclude*)/(1- R^2 *include*). Ada juga *range* untuk f^2 yakni di bawah 0.02 menjelaskan efek yang tidak berarti, 0.02 ke atas menjelaskan efek yang tergolong kecil, 0.15 menjelaskan efek yang tergolong sedang, dan 0.35 menjelaskan efek yang tergolong kuat (Hair *et al.*, 2014). Tetapi dalam penelitian telah menggunakan SmartPLS 3 dimana rumus sudah tidak diperlukan karena sudah langsung memunculkan hasil dari f^2 (Hair *et al.*, 2014).

2.8 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan cara *bootstrapping* dengan tingkat keyakinan sebesar 95%. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah

variabel bebas atau independen dapat menjelaskan variabel dependen secara signifikan. Berdasarkan Hussein (2015) ada pula kriteria yang digunakan untuk pengujian ini yaitu:

1. Variabel independen dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai *t* statistik lebih besar dari 1.96 dan nilai *p-value* tidak lebih dari 0.05.
2. Variabel independen dikatakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai *t* statistik lebih kecil dari 1.96 dan nilai *p-value* lebih dari 0.05.

3. HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

3.1 Deskripsi Subyek Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ialah data primer berupa kuesioner yang disebar melalui *google form* untuk wajib pajak UMKM orang pribadi di wilayah Jakarta. Kuesioner melibatkan 100 responden.

3.2 Deskripsi Obyek Penelitian

Deskripsi objek penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri atas variabel terikat yaitu *tax compliance*, variabel bebas yaitu *tax payers' attitude*, *attitude towards e-tax system*, dan variabel mediasi yaitu *adoption e-tax system*. Seluruh informasi diperoleh melalui kuesioner dan diolah lebih lanjut menggunakan *software Smart PLS*. Berikut akan dijabarkan data kuesioner yang diperoleh dari seratus responden mengenai variabel *attitude towards e-tax system*, *adoption e-tax system*, dan *tax compliance*.

3.3 Hasil Analisis Data

3.3.1 Pengujian Model Struktural

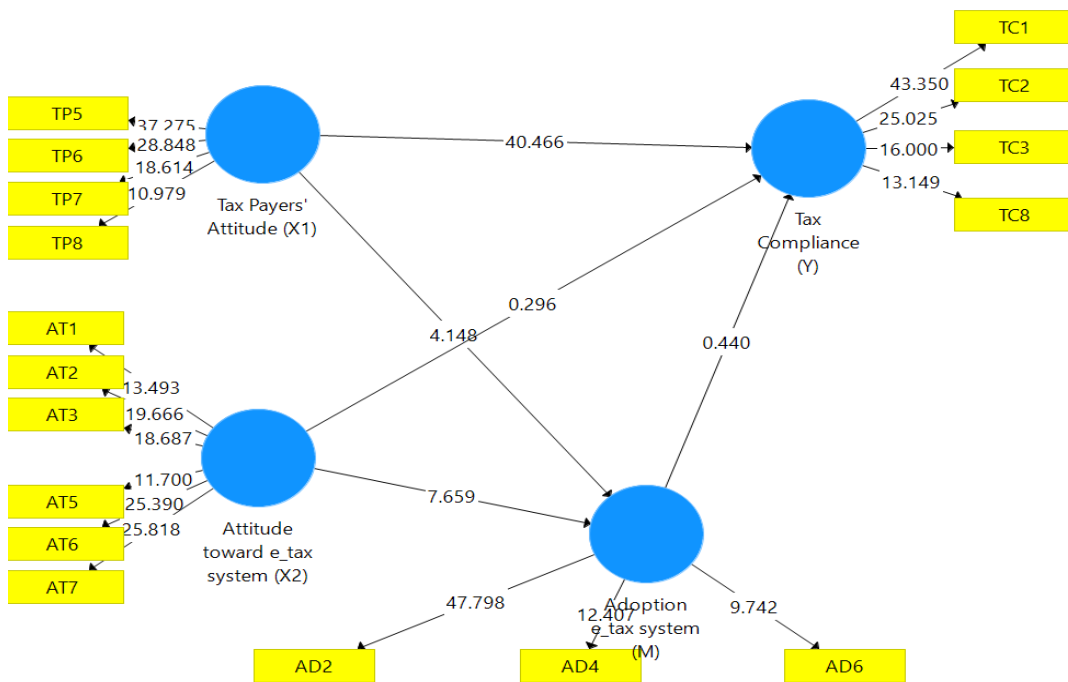
Pengujian model struktural dilakukan berdasarkan *Path Coefficient* yang diolah melalui *smartPls 3.0* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian *Bootstrapping (Path Coefficient)*

Hypotheses	Path Coefficients
Adoption e_tax system (M) -> Tax Compliance (Y)	0.440
Attitude toward e_tax system (X2) -> Adoption e_tax system (M)	7.659
Attitude toward e_tax system (X2) -> Tax Compliance (Y)	0.296
Tax Payers' Attitude (X1) -> Adoption e_tax system (M)	4.148
Tax Payers' Attitude (X1) -> Tax Compliance (Y)	40.466

Sumber: *Smart Pls 3.0 bootstrapping*

Berdasarkan hasil *bootstrapping* pada Tabel 4, dapat dibuat persamaan yaitu $TC = 40,466TP + 0,296AT + 0,440AD$. Nilai *path coefficient* menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *tax payers' attitude*, *attitude toward e_tax system* dan *adoption e-tax system* terhadap *tax compliance* bernilai positif (lihat table 4) artinya, meningkatnya *tax payers' attitude*, *attitude toward e_tax system* dan *adoption e-tax system* juga akan meningkatkan *tax compliance*. Visualisasi *path coefficient* dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 4. Gambar Hasil Analisis Path Coefficient (Direct Effects)

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan Software Smart PLS 3

3.3.2 Pengujian Hipotesa

Untuk mendapatkan uji signifikansi pengaruh langsung atau tak langsung (mediasi) maka dilakukan pengolahan data smatpls 3 didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil pengujian Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Adoption e_tax system (M) -> Tax Compliance (Y)	0.018	0.020	0.040	0.454	0.650
Attitude toward e_tax system (X2) -> Adoption e_tax system (M)	0.591	0.596	0.075	7.857	0.000
Attitude toward e_tax system (X2) -> Tax Compliance (Y)	0.009	0.007	0.031	0.302	0.763
Tax Payers' Attitude (X1) -> Adoption e_tax system (M)	0.308	0.309	0.072	4.301	0.000
Tax Payers' Attitude (X1) -> Tax Compliance (Y)	0.955	0.955	0.025	38.387	0.000

Sumber: pengujian smartPls 3.0

Hipotesa pertama. Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) *adoption e_tax system* (M) terhadap *tax payers' attitude* (X1) adalah 0.308, yakni bernilai positif, yang berarti *tax payers' attitude* (X1) berpengaruh positif terhadap *adoption e_tax system* (M). Diketahui nilai P-Values = 0,000 < 0,05, maka disimpulkan *tax payers' attitude* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *adoption e_tax system* (M). Berdasarkan hasil tersebut, maka diperoleh hasil *tax payers' attitude* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *adoption e_tax system* (M) artinya hipotesis pertama diterima.

Hipotesa kedua. Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) *tax compliance* (Y) terhadap *tax payers' attitude* (X1) adalah 0.955, yakni bernilai positif, yang berarti *tax payers' attitude* (X1) berpengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y). Diketahui nilai P-Values = 0,000 < 0,05, maka disimpulkan *tax payers' attitude* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y). Berdasarkan hasil tersebut, maka diperoleh hasil *tax payers' attitude* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *tax compliance* (Y) artinya hipotesis kedua diterima.

Hipotesa ketiga. Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) *adoption e_tax system* (M) terhadap *Attitude toward e_tax system* (X2) adalah 0.591, yakni bernilai positif, yang berarti *Attitude toward e_tax system* (X2) berpengaruh positif terhadap *adoption e_tax system* (M). Diketahui nilai P-Values = 0,000 < 0,05, maka disimpulkan *Attitude toward e_tax system* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *adoption e_tax system* (M). Berdasarkan hasil tersebut, maka diperoleh hasil *Attitude toward e_tax system* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *adoption e_tax system* (M) artinya hipotesis ketiga diterima.

Hipotesa keempat. Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) *tax compliance* (Y) terhadap *Attitude toward e_tax system* (X2) adalah 0.009, yakni bernilai positif, yang berarti *Attitude toward e_tax system* (X2) berpengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y). Diketahui nilai P-Values = 0,767 > 0,05, maka disimpulkan *Attitude toward e_tax system* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y). Berdasarkan hasil tersebut, maka diperoleh hasil *Attitude toward e_tax system* (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance* (Y) artinya hipotesis keempat ditolak.

Hipotesa kelima. Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) *tax compliance* (Y) terhadap *adoption e_tax system* (M) adalah 0.018, yakni bernilai positif, yang berarti *adoption e_tax system* (M) berpengaruh positif terhadap *tax compliance* (Y). Diketahui nilai P-Values = 0,660 > 0,05, maka disimpulkan *adoption e_tax system* (M) tidak berpengaruh signifikan terhadap *tax compliance* (Y). Berdasarkan hasil tersebut, maka diperoleh hasil *adoption e_tax system* (M) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance* (Y) artinya hipotesis kelima ditolak.

Berikutnya disajikan table 6 dimana nilai *r-square* (koefisien determinasi). Nilai *r-square* merupakan suatu nilai yang menyatakan seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variance dari variabel tak bebas. Diketahui nilai *r-square* pada variabel laten *adoption e_tax system* (M) adalah 0,598, yang berarti variabel *tax payers' attitude* (X1) dan *attitude towards e_tax system* (X2) mampu menjelaskan variance dari variabel tak bebas *adoption e_tax system* (M) sebesar 59,8%.

Sementara diketahui nilai *r-square* pada variabel laten *tax compliance* (Y) adalah 0,944, yang berarti variabel *tax payers' attitude* (X1), *attitude towards e_tax system* (X2) dan *adoption e_tax system* (M), mampu menjelaskan variance dari variabel tak bebas *tax compliance* (Y) sebesar 94,4%.

Tabel 6. R Square

	R Square
Adoption e_tax system (M)	0.598
Tax compliance (Y)	0.944

Sumber: smartPls 3.0 algorithm

Sedangkan hipotesa keenam dan ketujuh berdasarkan pengujian melalui smartpls 3.0 memberikan hasil sebagai berikut :

Tabel 7. Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Attitude toward e_tax system (X2) -> Adoption e_tax system (M) -> Tax Compliance (Y)	0.011	0.012	0.024	0.442	0.659
Tax Payers' Attitude (X1) -> Adoption e_tax system (M) -> Tax Compliance (Y)	0.006	0.006	0.013	0.432	0.666

Sumber: pengujian smartPls 3.0 bootstrapping mediasi

Hipotesa keenam. Diketahui pengaruh tidak langsung *tax payers' attitude* (X1) terhadap *tax compliance* (Y), melalui *adoption e_tax system* (M) adalah 0,006 (kolom Original Sample). Diketahui nilai P-Values = 0,666 > 0,05, maka disimpulkan *adoption e_tax system* (M) tidak signifikan memediasi hubungan antara *tax payers' attitude* (X1) dan *tax compliance* (Y). Dengan kata lain, *tax payers' attitude* (X1) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* (Y), melalui *adoption e_tax system* (M).

Hipotesa ketujuh. Diketahui pengaruh tidak langsung *attitude towards e_tax system* (X2) terhadap *tax compliance* (Y), melalui *adoption e_tax system* (M) adalah 0,011 (kolom Original Sample). Diketahui nilai P-Values = 0,659 > 0,05, maka disimpulkan *adoption e_tax system* (M) tidak signifikan memediasi hubungan antara *attitude towards e_tax system* (X2) dan *tax compliance* (Y). Dengan kata lain, *attitude towards e_tax system* (X2) secara tidak langsung, tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* (Y), melalui *adoption e_tax system* (M).

3.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah diuraikan, maka akan dibahas lebih mendalam mengenai hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dan dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping* yang dapat dilihat pada Tabel 4.

1. Pengaruh *tax payers' attitude* mempengaruhi *adoption of e-tax system*

Hasil hipotesa pertama menunjukkan *tax payers' attitude* mempengaruhi *adoption of e-tax system* secara positif dan signifikan sehingga H_{a1} diterima. Hal ini sesuai dengan Theory of Reasoned Action and Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini mengungkapkan bahwa sikap positif telah ditampilkan serta adopsi e-aplikasi oleh wajib pajak pertambahan nilai. Selain itu, ini penelitian menunjukkan bahwa ada kepatuhan terhadap pajak pertambahan nilai ini. Selanjutnya, temuan juga menunjukkan bahwa ada signifikansi statistik keterampilan teknis komputer dalam mengadopsi e-applications, sikap wajib pajak, dan adopsi e-applications sesuai dengan Pajak Pertambahan Nilai. Akhirnya, temuan menunjukkan bahwa ada pengaruh adopsi wajib pajak e-aplikasi sebagai variabel mediasi pada hubungan antara sikap wajib pajak terhadap e-aplikasi dan kepatuhan pajak. (Night & Bananuka, 2020; (Kiring'a et al., 2017; Kuria & Dr Omboi, 2016). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang menguasai teknologi akan lebih suka dan sangat terbantu dengan penerapan e-tax system karena kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan seperti membayar dan melaporkan pajak. Waktu dan tenaga yang dahulu harus menyettor ke bank dan melaporkan ke kantor pelayanan pajak

(KPP) yang seringkali harus antri dan penuh sesak dapat dipakai untuk kegiatan meningkatkan bisnis dari wajib pajak. Wajib pajak dapat menjalankan kewajiban pajak dimanapun mereka berada, karena dapat dijalankan via internet.

2. Pengaruh *tax payers' attitude* berpengaruh terhadap *tax compliance*

Hasil hipotesa kedua menunjukkan bahwa *tax payers' attitude* mempengaruhi *tax compliance* secara positif dan signifikan sehingga Ha₂ diterima. Hal ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) sikap berhubungan dengan diri sendiri, dimana Sikap juga dapat didefinisikan sebagai pandangan positif atau negatif dari "objek sikap". Dikaitannya dengan perpajakan, sikap wajib pajak dapat didefinisikan sebagai pandangan positif atau negatif dari perilaku kepatuhan pajak. Pandangan positif adalah kepatuhan pajak dan pandangan negatif adalah ketidakpatuhan pajak, terlepas apakah petugas pajak secara aktif melakukan pemeriksaan atau audit pajak. Hasil ini sejalan dengan Nugi Nkwe (2013), Damayanti dan Kevin (2016) *Tax payers' attitudes* mempengaruhi *Tax payer's compliance* secara positif dan signifikan. Alasan yang membuat wajib pajak tidak mematuhi persyaratan pajak Botswana adalah ketidakmampuan untuk memahami undang-undang perpajakan, Wajib pajak merasa bahwa mereka tidak membayar bagian pajak yang adil, pemeriksaan petugas pajak saat wajib pajak melakukan restitusi pajak padahal keadaan bisnis yang tidak menentu. Ancaman pemeriksaan, sanksi dan denda pajak terlebih sanksi pidana. Sebaiknya pemerintah khususnya pihak pajak menghindarkan hal-hal diatas dan lebih menekankan kepada peningkatan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak bahkan Pemerintah dapat memperkenalkan cara lain dengan memotivasi wajib pajak dengan memberikan penghargaan bagi mereka yang patuh.

3. Pengaruh *attitude towards e-tax system* terhadap *adoption e-tax system*

Hasil hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *attitude towards e-tax system* mempengaruhi *adoption e-tax system* secara positif dan signifikan sehingga Ha₃ diterima. Kesimpulan tersebut sesuai dengan teori *technology acceptance model* yang mengatakan bahwa niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi didasarkan pada persepsi terhadap teknologi tersebut. Dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa niat wajib pajak untuk mengadopsi *e-tax* akan dipengaruhi oleh persepsi terhadap *e-tax*. Wajib pajak yang memiliki persepsi yang positif terhadap *e-tax* akan berpengaruh pada semakin tingginya tingkat adopsi *e-tax*.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khaddafi *et al.*, (2017), Haryani, Motwani, dan Matharu (2015), Barati *et al.*, (2014) yang menunjukkan bahwa pandangan terhadap kemudahan dan kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan *e-tax* dalam hal ini *e-filing* secara positif dan signifikan. Pengguna akan menggunakan *electronic tax* apabila merasa senang, nyaman, termotivasi, dan tertarik pada *e-tax*. Adopsi *e-tax* juga akan semakin meningkat apabila pengguna merasa puas dengan sistem yang digunakan dan merasa bahwa sistem memberikan kemudahan dalam melakukan kewajiban perpajakan. Pandangan terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat *e-tax* akan mempengaruhi niat daripada wajib pajak untuk menggunakan *e-tax*. wajib pajak menggunakan *e-tax* karena lebih nyaman dan cepat ketimbang cara tradisional menggunakan kertas. Teknologi yang telah berkembang membantu pemerintah dalam membuat sistem yang mudah digunakan dan bermanfaat bagi wajib pajak. Seseorang yang merasa nyaman akan suatu pekerjaan akan meningkatkan kemungkinan pekerjaan tersebut dilakukan sehingga dapat dikatakan bahwa *adoption e-tax* dipengaruhi oleh *attitude*

terhadap *e-tax*. Wajib pajak yang merasa bahwa *e-tax* nyaman digunakan akan meningkatkan tingkat adopsi *e-tax*.

Faktor lain yang perlu diperhatikan ialah tingkat pendidikan. Wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah dan kurang pengetahuan akan internet cenderung tidak dapat mengoperasikan *e-tax* sehingga *e-tax* dinilai kurang efisien dan bermanfaat. Selain itu, faktor lain yang perlu diperhatikan adalah perencanaan yang matang dari otoritas pajak, kualitas jasa, kecukupan infrastruktur, dan kecepatan internet untuk dapat mengakses *e-tax*.

Jika hal itu terjadi maka Tingkat adopsi *e-tax* masih rendah sehingga manfaatnya belum dapat sepenuhnya direalisasikan. Penyebabnya karena pemerintah terburu-buru dan memaksakan kehendak dalam menerapkan *e-tax* tanpa memperhatikan keadaan masyarakat atau pelaku ekonomi dan hanya berfokus secara teknis dan belum memperhatikan tingkat adopsi *e-tax* sehingga terdapat perbedaan mengenai apa yang ditawarkan dan apa yang dikonsumsi. Berdasarkan penjabaran tersebut, pandangan negatif mengenai *e-tax system* mengakibatkan penggunaannya menjadi terbatas sehingga kebermanfaatan *e-tax* mempengaruhi adopsi *e-tax* secara positif dan signifikan.

4. Pengaruh *attitude towards e-tax system* terhadap *tax compliance*

Hasil hipotesis keempat menjelaskan bahwa *attitude towards e-tax system* berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance* sehingga H_{a4} tidak diterima. Hasil yang didapat didasarkan pada *theory of reasoned action*. Teori ini mengatakan bahwa niat seseorang akan menentukan tindakan yang ia lakukan. Dalam penelitian ini tindakan patuh pada ketentuan pajak akan dipengaruhi oleh pandangan terhadap pajak itu sendiri khususnya mengenai *e-tax system*. Jika wajib pajak memiliki pandangan yang positif terhadap *e-tax system* maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan pajak.

Terdapat pengaruh antara *attitude* dan *tax compliance* dan pengaruh tersebut bersifat positif. Ketidakpatuhan wajib pajak kepada peraturan pajak disebabkan karena kurangnya pengetahuan terhadap teknologi. Para wajib pajak mengetahui bahwa mereka harus membayar pajak atas penghasilan yang didapatkan akan tetapi terdapat wajib pajak yang tidak mengerti bagaimana menggunakan cara menghitung pajak penghasilan, membuat *e_billing* untuk membayar pajak dan *e_filling* untuk melaporkan pajak yang sudah dibayarkan. Kepatuhan pajak disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kemudahan proses perpajakan, hukum yang mudah dimengerti, kemudahan prosedur, kemudahan dalam mengarsipkan formulir pajak, kemungkinan deteksi ketidakpatuhan pajak tinggi, pemerintah tidak boros dan hanya mengeluarkan uang untuk sesuatu yang bermanfaat.

Sementara alasan ketidakpatuhan pajak apabila sanksi pajak rendah, lingkungan sekeliling wajib pajak yang tidak patuh tidak diberikan hukuman, dan pemerintah yang boros. Faktor lain yang menyebabkan ketidakpatuhan adalah kurangnya pengetahuan akan hukum perpajakan, pandangan bahwa pajak tidak adil, dan kurang adanya *reward* bagi wajib pajak yang telah patuh. Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh persepsi secara tidak signifikan karena wajib pajak berpendapat bahwa sekalipun *e-tax* mudah diarsipkan, pembekalan mengenai cara menggunakan *e-tax* juga kesiapan fasilitas juga menjadi pertimbangan. Akibat kurangnya adanya jaringan internet yang memadai, juga pengetahuan yang terbatas mengenai pajak, membuat wajib pajak merasa *e-tax* kurang dapat digunakan secara efisien. Kurangnya pengetahuan akan *e-tax* menimbulkan terjadinya kesalahan perhitungan pajak terutang. Penelitian tersebut mengarah pada kemudahan dan kesederhanaan sistem. Berdasarkan *interview* dengan wajib pajak, wajib pajak merasa bahwa *e-filing* sangat membantu dan

bermanfaat akan tetapi mereka kurang dibekali dengan *technical skills* yang cukup sehingga tidak mampu mengoperasikan *e-filing*. Selain itu kendala yang lain ialah kurangnya akses internet yang memadai.

5. Pengaruh *adoption e-tax system* terhadap *tax compliance*

Hasil hipotesis kelima menjelaskan bahwa *adoption e-tax system* secara positif tetapi tidak signifikan mempengaruhi *tax compliance* sehingga dapat disimpulkan bahwa *H₅* tidak diterima. Teori *technology acceptance model* menjelaskan bahwa *attitude toward e-tax system* mempengaruhi *adoption e-tax* dan akan berdampak kepada kepatuhan pajak. Pada saat wajib pajak memilih untuk memperlengkapi diri agar dapat menggunakan *e-tax system*, maka wajib pajak akan dimudahkan dalam hal registrasi, membayar, dan melaporkan pajak sehingga dampaknya kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sesuai dengan hasil penelitian maka semakin tinggi tingkat *adoption e-tax system*, maka tingkat kepatuhan pajak juga akan semakin meningkat. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gwaro, Maina, dan Kwasira (2016), Wasao (2014), Nkundabayanga *et al.* (2017), Motwani *et al.* (2015), Muturi dan Kiarrie (2015), juga Maisiba dan Atambo (2016). Kecakapan dalam menggunakan komputer juga internet mempengaruhi kepatuhan pajak. Implementasi aplikasi pajak *online* mempengaruhi kepatuhan pajak secara positif dan signifikan.

Online system membuat wajib pajak semakin dimudahkan sehingga kepatuhan pajak meningkat. Registrasi *online*, *online filing*, dan pembayaran *online* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *tax compliance*. Jika pemerintah memberikan jasa dan fasilitas sesuai dengan pajak yang telah dibayarkan maka wajib pajak akan tidak merasa keberatan untuk membayar pajak. Fasilitas yang diberikan dapat berupa sistem *e-tax* yang mudah digunakan. Adopsi *e-tax system* bersifat sukarela di India. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa adopsi *e-filing* dan *e-payment* akan meningkatkan kepatuhan pajak. *Electronic tax system* khususnya *online tax registration*, *online tax return filing*, dan *online tax remittance* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap *tax compliance* dan meningkatnya adopsi *e-tax system* akan meningkatkan *tax compliance*. *Electronic tax system* memberikan kenyamanan dan memudahkan pembayaran.

Secara kontradiksi, wajib pajak mengeluh karena sulitnya proses, akses internet yang kurang memadai, dan kurangnya pengetahuan komputer menjadi kendala dalam menggunakan *e-tax*. Pemerintah juga belum memberikan edukasi dan melakukan *training* mengenai cara menggunakan *e-tax* sehingga wajib pajak komplain karena kurangnya waktu dan kemampuan untuk mengoperasikan *e-tax*. Adapun hasil penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachdianti, Astuti, dan Susilo (2016) juga Handayani dan Tambun (2016). Penggunaan *e-tax* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adopsi *e-tax* diukur berdasarkan pengukuran kemudahan menggunakan *e-tax*, keharusan menggunakan *e-tax* juga kecakapan dalam menggunakan *e-tax*. Penerapan *e-filing* tidak mempengaruhi kepatuhan pajak secara signifikan. Hal ini disebabkan karena sekalipun *e-filing* mudah digunakan, *e-filing* dinilai kurang efisien sehingga tidak mempengaruhi kepatuhan pajak secara signifikan.

6. Pengaruh *adoption e-tax system* dapat memediasi pengaruh *tax payers' attitude* terhadap *tax compliance*.

Hasil hipotesa keenam menjelaskan bahwa *adoption e-tax system* tidak memediasi pengaruh *tax payers' attitude* terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian tidak sejalan dengan Oglah Nawash Ershaid (2021) dimana Penerapan sistem pajak elektronik

merupakan mediator parsial dalam hubungan antara sikap menuju sistem perpajakan elektronik dan kepatuhan pajak. Hasil lebih lanjut menunjukkan bahwa adopsi pajak elektronik sistem dan sikap terhadap sistem pajak elektronik berhubungan signifikan dengan kepatuhan pajak. Dampak positif keterampilan komputer dan peralatan wajib pajak PPN terhadap kepatuhan pajak konsisten dengan temuan (Gwaro et al., 2016) dan bertentangan dengan temuan (Kiring'a et al., 2017). Temuan ini dapat dijelaskan dengan menggabungkan kemudahan penggunaan aplikasi, keterampilan komputer wajib pajak, ketersediaan peralatan yang diperlukan, memungkinkan wajib pajak untuk mengontrol dan melakukan kepatuhan pajak.

7. Pengaruh *adoption e-tax system* dapat memediasi *attitude towards e-tax system* terhadap *tax compliance* .

Hasil hipotesis ketujuh menjelaskan bahwa *adoption e-tax system* tidak memediasi secara positif *attitude towards e-tax system* terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Night dan Bananuka (2018). *Adoption e-tax system* dapat memediasi pengaruh *attitude towards e-tax system* terhadap *tax compliance*, hal ini sejalan dengan teori *technology acceptance model*. Teori tersebut menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak terhadap *e-tax system* akan menimbulkan kepercayaan untuk menerima teknologi baru dalam hal ini *e-tax system* yang pada akhirnya akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memiliki pandangan bahwa *e-filing system* tidak mudah digunakan, tidak mengadopsi *e-filing* dan dampaknya akan mempengaruhi *tax compliance*. Pemerintah dapat meningkatkan edukasi kepada masyarakat dan menyederhanakan semua aplikasi yang dipakai dalam *e-tax*. Penerapan *e-tax* tidak bisa secara instan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diperlukan waktu dan penyesuaian. Awal penerapan *e-tax* tidak menutup kemungkinan akan meningkatkan wajib pajak tidak patuh, karena merasa kesulitan dalam menjalankannya. Takut melakukan kesalahan, yang ujungnya mendapatkan surat permintaan penjelasan dari petugas pajak (SP2DK) bahkan tidak menutup kemungkinan ditingkatkan menjadi pemeriksaan pajak.

4 KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris terhadap pengaruh *tax payers' attitude, attitude towards e-tax system* terhadap *tax compliance* dengan *adoption e-tax system* sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan data primer dengan melibatkan 100 wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil olah data *r square, adoption e-tax system* sebesar 59,8% dan *tax compliance* sebesar 94,4%. Hasil pengolahan dan pengujian dalam penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tax payers' attitude* mempengaruhi *adoption of e-tax system* secara positif dan signifikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Night & Bananuka, 2020; (Kiring'a et al., 2017; Kuria & Dr Omboi, 2016).
2. *Tax payers' attitude* mempengaruhi *tax compliance* secara positif dan signifikan. Hasil ini sejalan dengan Oglah Nawash Ershaid (2021), Nugi Nkwe (2013), Damayanti dan Kevin (2016) *Tax payers' attitudes* mempengaruhi *Tax payer's compliance* secara positif dan signifikan.
3. *Attitude towards e-tax system* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *adoption e-tax system*. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khaddafi, et al., (2017), Haryani, Motwani, dan Matharu (2015), Barati et.al, (2014), yang menunjukkan bahwa *tax payers' attitude* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

- terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian tidak sama dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sondakh (2017) yang menunjukkan bahwa *attitu*
4. *Attitude towards e-tax system* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance*. Arah hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Merkusiwati (2018), Nkwe (2013), Marti (2010), juga Jayawardane dan Low (2016) yang menunjukkan bahwa *taxpayers' attitude* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian tidak sama dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Edward dan Ambrose (2017) yang menunjukkan bahwa persepsi mempengaruhi *tax compliance* secara negatif dan tidak signifikan.
 5. *Adoption e-tax system* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gwaro, Maina, dan Kwasira (2016) dan Tarmidi, Fitria, dan Purwaningsih (2017), dan Rachdianti, Astuti, dan Susilo (2016) yang menyatakan bahwa *adoption e-tax system* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap *tax compliance*.
 6. *Adoption e-tax system* dapat memediasi pengaruh *tax payers' attitude* terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian tidak sejalan dengan Oglah Nawash Ershaid (2021), Gwaro et al., (2016) tetapi sejalan dengan temuan (Kiring'a et al., 2017).
 7. *Adoption e-tax system* dapat memediasi pengaruh *attitude towards e-tax system* terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Night dan Bananuka (2018) yang menyatakan bahwa *adoption e-tax system* dapat berperan sebagai mediasi dari pengaruh *attitude towards e-tax system* terhadap *tax compliance*.

4.2 Keterbatasan

Penelitian ini tidak terlepas dari adanya keterbatasan. Pertama, penelitian terbatas pada wajib pajak orang pribadi di Jakarta yang sangat banyak dan terbatas dalam mencari responden yang telah memiliki NPWP sehingga sampel yang didapat sebanyak 100 responden. Kedua, penelitian terbatas dalam mencari wajib pajak yang mengerti akan *e-tax*.

4.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian, berikut terdapat saran-saran bagi berbagai pihak yang membutuhkan. Pertama, penelitian selanjutnya dapat menggunakan lebih banyak sampel agar hasil lebih mengeneralisasi. Saran bagi wajib pajak adalah untuk terus membekali diri terkait pengetahuan akan peraturan pajak dan fasilitas yang memadai dalam melaksanakan kewajiban pajak terkait *e-tax* karena dalam proses penelitian banyak wajib pajak terindikasi memiliki kesulitan dalam menggunakan sistem dan kurang memiliki pengetahuan terkait komputer, selain itu komputer yang *lag* dan koneksi internet yang tidak stabil sering kali menjadi masalah.

4.4 Implikasi Penelitian

Melalui hasil empiris dari penelitian ini, sebaiknya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan waktu kepada wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Saat ini DJP melakukan perubahan besar-besaran dalam penggunaan *e-tax*, Pemerintah harus memperhatikan tingkat Pendidikan atau penguasaan teknologi dari wajib pajak. Perlunya peningkatan edukasi dan menunjukkan kepada wajib pajak terkait keuntungan yang dapat diambil dalam penggunaan *e-tax*. Pemerintah tidak melakukan tindakan atau penegakan hukum secara serampangan atau membuat takut wajib pajak yang akhirnya dapat membuat wajib pajak menjadi tidak patuh. Pendekatan edukasi teknologi dan peningkatan kesadaran wajib pajak baik melalui sosial media, pelatihan, penyuluhan. Semakin wajib pajak tahu

manfaat penggunaan *e-tax* dan mampu mengoperasikan e-aplikasi yang ada maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

5. REFERENSI

- Ajzen, I. dan Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Anderson, D.R., Sweeney, D. J., & Williams, A. T. (2008). *Statistics for Business and Economics* (7th edition). USA:McGraw-Hill.
- Asianzu, E. & Maiga, G. (2012). A consumer based model for adoption of e-tax services in Uganda. *IST-Africa 2012 Conference Proceedings*.
- Azmi, A. C. & Bee, N.G. (2010). The Acceptance of the e-filing system by malaysian taxpayers: a simplified model. *Electronic Journal of e-Government*, 8(1), Hal:13-22.
- Barati, A., Moradi, P., Ahmadi, B., & Azizpour, P. (2014). A study of the models for adoption of e-tax returns from the perspective of taxpayers. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 4(S1), Hal:1923-1939.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), Hal:1173-1182.
- Chan, C.W., Troutman, C.S. & O'Bryan, D. (2000). An expanded model of taxpayer compliance: empirical evidence from the United States and Hong Kong. *Journal of International Accounting, Auditing, and Taxation*, 9(2), Hal:83-103.
- Chin, W.W. (1998), *The Partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling, Modern Methods for Business Research*, George A. Marcoulides (Ed), Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, New Jersey.
- Cohen, J. (1998). *Statistical power analysis for the behavioral science* (2nd ed.). Hillsdale N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), Hal:319-340.
- Desmayanti, E. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara online dan realtime (kajian empiris di wilayah Kota Semarang). Universitas Diponegoro Semarang.
- Dewi, L.P.S.K & Merkusiwati, N.K.L.A (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(2), Hal:1626-1655.
- Edward, K.S. & Ambrose, J. (2017). Impact of online tax filing on tax compliance among small and medium enterprises (MSE) in Kibwesi Sub-County in Kenya. *International Journal of Current Research*, 9(1), Hal:45196-45206.
- Fahluzy, S.F. & Agustina, L (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak UMKM di Kabupaten Kendal, *Accounting Journal Analysis*, 3(3).
- Gwaro, O.T., Maina, K., & Kwasira, J. (2016). Influence of Online Tax Filing on Tax Compliance among Small and Medium Enterprises in Nakuru Town, Kenya. *Journal of Business and Management*, 18(10), Hal:82-92.
- Handayani, K.R. & Tambun, S. (2016). Pengaruh penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), Hal:59-73.

- Haryani, S., Motwani, B., & Matharu, S.K. (2015). Behavioral Intention of Taxpayers towards Online Tax Filing in India: An Empirical Investigation. *Journal Business & Financial Affairs*, 4(1), Hal:1-5
- Haryono (2017). *Metode SEM untuk penelitian manajemen: amos, lisrel, & pls*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Immordano, G. & Russo, F.F. (2017). Cashless payment and tax evasion. *European Journal of Political Economy*, 55(C), Hal:36-43.
- Jayawardane, D. & Low, K. (2016). Taxpayer attitude and tax compliance decision in Sri Lanka. *Internasional Journal of Arts and Commerce*, 5(2), Hal:124-135.
- Kiring'a, S.E., Jagongo, A., Kiio, J.M., Njuguna, I.M., Muguongo, G.K., Nganyi, M.S., Sei, M.J., KaraniGichimu, C., Macharia, I., Mwangi, M. and Qiao, Y. (2017), "Impact of online tax filing on tax compliance among small and medium enterprises (MSE) in Kibwezi Sub-County in Kenya", *International Journal of Current Research*, Vol. 9 No. 4, Hal:45196-45206.
- Kuria, J., & Dr Omboi. (2016, Jun). Taxpayers' Attitudes And Tax Compliance Behaviour In Kenya: A Survey Of Top 100 Smes. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 18(6), Hal:61-70.
- Khaddafi, M., Aspan., H., Heikal, M., Wahyuddin, Falahuddin, Humaira., Z. (2017). Effect of Perception of Facilities, Intensity of Conduct, and Satisfaction of Tax Payers to Submission of Letter by E-Filing Notice on Tax Service. *Emerald Reach Proceedings Series*, 1, Hal:583-587.
- Kumar, S. (2017). A study on income tax payers perception towards electronic filing. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22(S7), Hal:1-14.
- Lu, C.T., Huang, S.Y., (2010). An empirical study of on-line tax filing acceptance model: integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 4(5), Hal:800-810.
- Mahendra, P.P. & Sukartha, I. M. (2014). Pengaruh kepatuhan, pemeriksaan, dan penagihan pajak pada penerimaan pajak penghasilan badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9(3), Hal:633-643.
- Maisiba, J.G. dan Atambo, W. (2016). Effects of electronic tax system on the revenue collection efficiency of Kenya Revenue authority. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 2(4), Hal:815-827.
- Marti, L.O., Wanjohi, M.S., Magutu, O. (2010). Taxpayers' attitudes and tax compliance behaviour in Kenya. *African Journal of Business and Management*, 1(1), Hal:112-122.
- Motwani, B., Haryani, S. and Matharu, S. (2015), "Profession as the determinant on the adoption of e-taxation", *Review of Professional Management- A Journal of New Delhi Institute of Management*, Vol. 13 No. 2, Hal:15-23.
- Musimenta, D., Nkundabanyanga, S.K., Muhwezi, M., Akankunda, B., Nalukenge, I. (2017). Tax compliance of small and medium enterprises: a developing country perspective. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 25(2), Hal:149-175.
- Muturi H.M. dan Kiarie, N. (2015). Effect of online tax system on tax compliance among small taxpayers in Meru county, Kenya. *International Journal of Business and Management*, 3(12), Hal:280-297.

- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), Hal:73-88.
- Night, S. & Bananuka, J. (2018). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science Emerald Publishing Limited*.
- Nitzl, C., Roldan, J.L. & Cepeda, G. (2016). Mediation analysis in partial least square path modeling. *Industrial Management and Data Systems*, 116(9), Hal:1849-1864
- Nkundabanyanga, S.K., Mvura, P., Nyamuyonjo, D., Opiso, J., & Nakabuye, Z. (2017). Tax Compliance in a Developing Countries: Understanding Taxpayer's Compliance. *Journal of Economics Studies*, 44(6), Hal:931-957.
- Nkwe, N. (2013). Tax payers' attitude and compliance behavior among small medium enterprises (SMEs) in Botswana. *Business and Management Horizons*, 1(1), Hal:113-137.
- Nurhidayah, S. (2015). Pengaruh penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. thesis. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nuroctaviani, Y.R. (2012). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 7(1), Hal:61-72.
- Oglah Nawash Ershaid (2021). The Attitudes Of VAT Taxpayers Toward The Use Of E- Tax Systems And Their Impact On Tax Compliance: A Field Study Of Tabuk Region *Journal of Contemporary Issues in Business and Government Vol. 27, No. 1, 2021 P-ISSN: 2204-1990; E-ISSN: 1323-6903 <https://cibg.org.au/>*
- Ondara, T.G., Kimani, M. and Kwasira, J. (2016), "Influence of online tax filing on tax Compliance among small and medium enterprises in Nakuru town, Kenya", *IOSR Journal of Business and Management*, Vol. 18 No. 10, Hal:82-92.
- Palil, M.R. & Mustapha, A.F. (2011). Determinants of tax compliance in Asia: A case of Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 24(1), Hal:7-32.
- Paramaduhita, AV. & Mustikasari, E. (2018). Non-employee individual taxpayer compliance. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(1), Hal:112-122.
- Rachdianti, F.T., Astuti, E.S., & Susilo H. (2016). Pengaruh penggunaan e-tax terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan*, 11(1), Hal:1-7.
- Rahayu, Y.N. (2019). Tax amnesty: why is it behavior compliance. *Journal of Applied Management (JAM)*, 17(3), Hal:442-450.
- Sekaran, Umar., Bougie, Roger. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach Sixth Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Simuyu, K.E. and Jagongo, A. (2019), "Impact of online tax filing on tax compliance among small and medium enterprises in Kibwezi Sub-county in Kenya", *International Journal of Current Research*, Vol. 9 No. 1, Hal:5196-45206.
- Sondakh, J.J. (2017). Behavioral intention to use e-tax service system: an application of technology acceptance model. *European Research Study Journal*, 20(2A), Hal:48-64.
- Tarmidi, D., Fitria, G. N., & Purwaningsih, S. (2017). Tax compliance: impact of implementation online tax application. *Internasional Journal of Business, Economics and Law*, 14(1), Hal:65-72.

- Wasao, D. (2014). The effect of online tax system on tax compliance among small taxpayers in east of nairobi tax district. *Unpublished Masters of Science project, submitted to University of Nairobi, Kenya.*
- Wulandari (2016). Pengaruh penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Skripsi Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Zaidi, S.K.R., Henderson, C.D., dan Gupta, G. (2017). The moderating effect of culture on e-filing taxes: evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies, 7(1)*, Hal:134-152.

www.pajak.go.id

www.kemenkeu.go.id

<https://www.online-pajak.com/e-filing-pajakgo.id>

