

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Efektivitas, dan Efisiensi atas Penerapan *E-System* Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP pada KPP Padang Sidempuan

Nur Asiah Harahap¹, Anggiat Situngkir²

^{1,2}Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia
anggiatsitungkir@polmed.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of perceptions of ease, effectiveness and efficiency on taxpayer compliance. Taxpayer will comply if they understand all of their rights and obligations as a taxpayer, the provisions and rules governing the intricacies of taxation, and are willing and fully responsible for obeying and implementing all tax rules, as well as carrying out their obligations as a taxpayer sincerely. This study was tested on one hundred and ten taxpayers at the Padang Sidempuan tax office in 2018-2022 who were selected using the convenience sampling method (incidental sampling). The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis technique. The results of the analysis showed that partially variable perception of ease, effectiveness and efficiency have no effect on taxpayer compliance.

Keywords: Perception of Ease, Effectiveness, Efficiency, Taxpayer Compliance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh jika wajib pajak memahami hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak, ketentuan dan aturan perpajakan, dan bersedia serta bertanggung jawab penuh untuk menaati dan melaksanakan semua aturan perpajakan tersebut, serta menjalankan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak dengan tulus. Penelitian ini diujikan pada seratus sepuluh wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Padang Sidempuan tahun 2018-2022 yang dipilih menggunakan metode *convenience sampling* (sampling insidental). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial variabel persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Efektivitas, Efisiensi, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Direktorat Jendral Pajak memiliki tantangan untuk menjalankan penerimaan pajak yang memiliki target dari tahun ke tahun semakin meningkat dan belum memberikan hasil yang maksimal. Salah satu penyebabnya ialah sumber daya manusia yang mengelola administrasi dokumen dan data dari wajib pajak tersebut sangat terbatas, sedangkan beban kerja pengadministrasian dokumen dan data dari wajib pajak terus meningkat. Upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk mewujudkan inisiatif strategis tersebut salah satunya dilakukan dengan modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan yang dimaksud adalah dengan menerapkan *e-system* dalam administrasi perpajakan. *E-system* merupakan aplikasi dari teknologi yang dimanfaatkan untuk kemudahan dalam penyampaian informasi dan transaksi yang terkait dengan pajak melalui internet. Perangkat dari *e-system* adalah *e-registrasion*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-biling* (Widjaja & Siagian, 2017). *E-system* perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. *E-registration* mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak secara *online*. *E-SPT* membantu penyampaian SPT dengan program yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* dan *e-payment* berguna untuk melaporkan surat pemberitahuan serta pembayaran pajak secara elektronik. Pemanfaatan perangkat ini bertujuan untuk menghemat waktu dan menghasilkan pelayanan secara efisien dan efektif. Dengan adanya penerapan *e-system* perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan dapat membantu Wajib pajak dalam memproses data perpajakannya dalam hal pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan

perpajakan. Proses modernisasi administrasi perpajakan dengan maksud agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga dapat dilaksanakan dengan mudah. Dengan kemudahan memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Fatmala, 2013).

Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban seseorang sebagai warga negara untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Dengan demikian, pembayar pajak dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan negara (Kania, 2017). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Jika beberapa faktor tersebut dijalankan dengan baik, maka tingkat kepatuhan serta penerimaan pajak akan meningkat. Seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi, maka sistem administrasi perpajakan pun mengalami modernisasi.

Pelayanan berbasis internet diharapkan dapat membantu meningkatkan *good governance* dan memberi kemudahan serta kepraktisan bagi wajib pajak (Devano dan Rahayu, 2012). Hal tersebut menjadikan administrasi perpajakan lebih efektif dan meningkatkan produktivitas kerja pegawai pajak. Penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan dapat menghemat waktu dan menjadikan pelayanan perpajakan dapat berjalan dengan baik. Penggunaan *e-system* dalam perpajakan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan serta mengurangi kelemahan-kelemahan sistem administrasi perpajakan secara manual seperti hilangnya surat pemberitahuan yang telah dilaporkan, hilangnya bukti penerimaan pembayaran, penumpukan berkas di ruang arsip wajib pajak maupun kantor pajak, kesalahan dalam menghitung jumlah pajak terutang yang harus dibayar, dan sebagainya. Efektivitas dilihat dari semua tahap administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Wajib pajak mulai dari merekam data sampai dengan pelaporan. Efisiensi dilihat dari beban kepatuhan yaitu beban yang ditanggung oleh Wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pada dasarnya kesiapan teknologi informasi merupakan kesiapan seseorang untuk menerima perkembangan teknologi tersebut. Apabila wajib pajak dapat menerima perkembangan teknologi dengan baik, maka hal ini akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penerapan sistem *e-system* administrasi perpajakan. Persepsi wajib pajak mengenai *e-system* administrasi perpajakan berawal dari perkembangan teknologi yang tersedia. Persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi atau peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif (Robbins, 1996). Persepsi mengenai kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi dapat diartikan menjadi tolok ukur dari kepercayaan individu bahwa teknologi mudah digunakan. Sistem teknologi yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi empat pengguna karena memiliki kemudahan yang tidak didapat dari sistem sebelumnya.

Kemudahan yang diberikan dapat berupa kemudahan dalam melakukan pekerjaan atau tugas yang dilakukan dengan menggunakan sistem tersebut (Joshua & Sumarta, 2020). Apabila wajib pajak menganggap bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan, mudah dipahami, dapat meningkatkan performa pelaporan SPT, meningkatkan efektivitas pelaporan SPT, meningkatkan produktivitas pelaksanaan perpajakan, dan menyederhanakan pelaporan SPT maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam jangka waktu yang panjang. Hal ini dapat memberikan kemudahan penggunaan sistem informasi sesuai dengan keinginan pengguna yang menjelaskan alasan pengguna untuk menggunakan sistem serta menjelaskan sistem yang baru bisa diterima oleh pengguna. E-

system dirasa mudah digunakan oleh wajib pajak dan sangat membantu dalam pelaporan pajak mereka dibandingkan dengan menggunakan secara manual (Kasriana dan Indasari, 2020). Namun, pernyataan ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martyani (2022) yang menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan pada penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan.

Menurut Nugroho dan Zulaikha (2012), persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, Direktorat Jendral Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu dengan adanya *e-system* (Nugroho, 2015). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Medyanti dan Haq 2022) bahwa persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya efektivitas sistem perpajakan maka akan semakin baik kepatuhan wajib pajaknya (Pratami, Sulindawati, & Wahyuni, 2017). Namun pernyataan ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indaswari, dkk (2021) bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Dikarenakan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan merupakan perilaku yang disebabkan secara internal dan eksternal, dimana perilaku yang diyakini berada di bawah kendali individu itu sendiri seperti kepribadian, kesadaran dan kemampuan. Sistem perpajakan yang dirancang sedemikian efektif mempermudah wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan aplikasi yang dikeluarkan oleh DJP, namun tidak sepenuhnya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak sendiri telah menyadari bahwa pajak itu merupakan suatu kewajiban dan wajib pajak merasa lebih aman dan yakin bila dilakukan langsung ke tempatnya. Hal ini disebabkan karena wajib pajak belum terbiasa dan jarang menggunakan sistem perpajakan melalui internet, sehingga mereka lebih memilih untuk datang langsung agar mudah bertanya dan berkonsultasi secara langsung. Jadi dapat disimpulkan bahwa, berbagai kemudahan persepsi baik yang ditimbulkan dari efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Pratamiet et al. (2017).

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas, tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana pengaruh yang sesungguhnya terhadap persepsi kemudahan, efektivitas, dan juga efisiensi dari penerapan *e-system* administrasi perpajakan pada kantor pelayanan pajak yang ada di Padang Sidempuan.

KAJIAN PUSTAKA

E-System

E-system merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat Liberti (2014:129). Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. Modernisasi perpajakan dipengaruhi oleh tiga aspek, yaitu aspek teknologi informasi, aspek sumber daya manusia, aspek perangkat keras dan lunak (Djazoeli, 2012). Aspek teknologi informasi merupakan proses pembaruan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan. Aspek sumber

daya manusia yaitu proses pembaharuan yang dilakukan oleh pihak DJP mencakup keahlian fiskus dalam menghitung pajak serta pemahaman tentang pajak yang lebih baik daripada yang dahulu serta melakukan seleksi pegawai yang ketat guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan penempatan aparat perpajakan sesuai kapasitasnya pada struktur organisasi pada setiap kantor pelayanan pajak. Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi.

Kepatuhan Wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut *self-assessment system*. Dengan *self-assessment system*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mengerti dan memahami segala macam hal yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak, ketentuan dan aturan perpajakan, dan bersedia serta bertanggung jawab penuh untuk menaati dan melaksanakan aturan perpajakan tersebut, serta menjalankan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak dengan tulus (Rahayu, 2018). Salah satu ukuran kinerja wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya (Devano dan Rahayu 2006:114).

Persepsi Kemudahan

Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial, dan tempat kerja). Persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima (Situmorang, 2016). Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Davis (2012:85) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan di mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan.

Persepsi Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Wicaksono, 2013). Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan merupakan kesan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap sistem pembayaran pajak. Fahluzy dan Agustina (2014) dan Ramadiansyah, dkk (2014) menyimpulkan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK/.01/2009 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak

mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional (Nugroho dan Zulaikha, 2012). Wajib pajak memiliki persepsi efektivitas yang berbeda tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh DJP. Sebelum adanya pembaharuan sistem dalam pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang langsung ke kantor pajak untuk melakukan semua kewajibannya.

Persepsi Efisiensi

Efisien yaitu tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya), mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, bertepatan guna (Anwar, 2017). Persepsi efisiensi menganggap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Liberti, 2014). Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima. Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam berbagai literatur disebut *compliance cost* (Kurniati, 2014). Dalam mengemban tugasnya, DJP memerlukan kecepatan dan ketepatan data dan informasi mengenai subjek dan objek pajak yang ditangani untuk menentukan pengenaan pajak terutang. Penanganan data dan informasi tersebut dapat dilakukan dengan penggunaan sistem informasi yang baik. Sistem informasi yang pertama kali digunakan seiring dengan modernisasi perpajakan adalah Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang kemudian dikembangkan lagi menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP bertujuan menyediakan sarana pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama diharapkan dapat menghasilkan *output* dan *outcome* yang lebih baik dan berkualitas, sesuai dengan tujuan awal dibangunnya SIDJP (Lestari dkk, 2013). Untuk mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan *e-system* terkait perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat.

Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan merupakan usaha yang mencakup untuk memenuhi kewajiban administrasi perpajakan dengan cara menghitung pajak secara benar, sesuai dengan ketentuan perpajakan, kepatuhan dalam membayar dan melaporkan tepat waktu sesuai deadline pembayaran dan pelaporan pajak yang telah ditetapkan (Anwar, 2017). Pengelolaan administrasi yang baik, akurat, dan benar di bidang perpajakan sangat dibutuhkan setiap organisasi, karena akan membantu dalam rangka mencapai tujuannya secara efektif, efisien, produktif, dan optimal di bidang perpajakan, yaitu pembayaran pajak yang minimal namun sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Pandiangan, 2014).

Administrasi Keuangan

Administrasi keuangan adalah bagian dari organisasi pemerintah yang berurusan dengan pengumpulan, penyimpanan dan distribusi dana publik, dengan koordinasi pendapatan dan pengeluaran publik, dengan pengelolaan operasi kredit atas nama negara dan dengan umum pengendalian urusan keuangan rumah tangga masyarakat.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner atau daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh langsung dari KPP Pratama Padang Sidempuan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Sidempuan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner berisikan pernyataan mengenai persepsi kemudahan penggunaan, persepsi efektivitas, dan persepsi efisiensi *e-system* sebagai administrasi perpajakan. Kuesioner menggunakan skala likert dalam pengukuran terhadap pernyataannya. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Di dalam penelitian ini rentang skala angket yang digunakan untuk mengukur respon subjek adalah 5 poin atau 5 skala dengan interval yang sama. Berikutnya dilakukan analisis data berisi pengujian data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis diterima atau ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan statistik deskriptif variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian akan dijelaskan. Selain itu, statistik deskriptif menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel, sehingga secara kontekstual dapat lebih mudah dimengerti oleh pembaca. Hasil analisis statistika deskriptif variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Descriptive Statistics

Pkem_total	110	10	15	13.05	1.203
Efv_total	110	15	25	20.15	2.753
Efs_total	110	12	25	20.55	2.994
KWP_total	110	15	25	20.72	2.634
Valid N (listwise)	110				

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil analisis data yang disajikan pada Tabel 1 diperoleh hasil penilaian responden terhadap variabel persepsi kemudahan *e-system* administrasi perpajakan menghasilkan nilai minimum responden sebesar 10 dan nilai maksimum responden sebesar 15. Nilai rata-rata (*mean*) variabel persepsi kemudahan *e-system* administrasi perpajakan adalah 13,05 dengan standar deviasi sebesar 1,203. Standar deviasi sebesar 1,203 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standar deviasi lebih kecil daripada nilai rata-rata.

Hasil penilaian responden terhadap variabel persepsi efektivitas *e-system* administrasi perpajakan menghasilkan nilai minimum responden sebesar 15 dan nilai maksimum responden sebesar 25. Nilai rata-rata (*mean*) variabel persepsi efektivitas *e-system* administrasi perpajakan adalah 20,15 dengan standar deviasi sebesar 2,753. Standar deviasi sebesar 2,753 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standar deviasi lebih kecil daripada nilai rata-rata.

Hasil penilaian responden terhadap variabel persepsi efisiensi *e-system* administrasi perpajakan menghasilkan nilai minimum responden sebesar 12 dan nilai maksimum

responden sebesar 25. Nilai (*mean*) variabel persepsi efisiensi *e-system* administrasi perpajakan adalah 20,55 dengan standar deviasi sebesar 2,994. Standar deviasi sebesar 2,994 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standar deviasi lebih kecil daripada nilai rata-rata.

Hasil penilaian responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai minimum responden sebesar 15 dan nilai maksimum responden sebesar 25. Nilai rata-rata (*mean*) variabel kepatuhan wajib pajak adalah 20,72 dengan standar deviasi sebesar 2,634. Standar deviasi sebesar 2,634 menunjukkan bahwa penyimpangan data tersebut kecil karena standar deviasi lebih kecil daripada nilai rata-rata.

Persepsi kemudahan merupakan merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima (Situmorang, 2016:22). Gangwar et al. (2015) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan suatu sistem sangat berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kemudahan dalam penggunaan suatu sistem, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan pajak. Hasil pengujian hipotesis H_1 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi pada tabel sebesar $0,722 > 0,05$ yang berarti persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan H_1 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martyani (2022), Saputri dan Nuswantara (2021) dan Setiawan (2019) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data responden tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, yang menunjukkan nilai rata-rata persepsi kemudahan sebesar 13,05 tidak menunjukkan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan bahwa terdapat persepsi internal yang mengacu dalam diri wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, kurangnya pengetahuan mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak akan berdampak pada menurunnya kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, adanya penerapan *e-system* sebagai alat untuk mempermudah proses penghitungan, penyetoran, maupun pelaporan pajak tidak membuat wajib pajak menjadi patuh dalam pembayaran pajak. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritsatos (2014), Kamleitner, dkk. (2012) dan Hanik (2021) berargumen bahwa persepsi kemudahan akan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan pajak karena persepsi kemudahan sistem pajak yang berlaku mulai dari cara menghitung sampai dengan melaporkan kewajiban perpajakan, menjadikan wajib pajak memiliki cara pandang yang baik sehingga mendorong wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Wicaksono, 2013:9). Persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya efektivitas sistem perpajakan maka akan semakin baik kepatuhan wajib pajaknya (Pratami, dkk., 2017). Hasil pengujian hipotesis H_2 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi efektivitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.7 nilai signifikansi sebesar $0,407 > 0,05$ yang berarti persepsi efektivitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan H_2 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh peneliti terdahulu seperti Pratamiet et al. (2017) dan Indaswari, dkk (2021) bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak. Berdasarkan data responden tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, yang menunjukkan nilai rata-rata persepsi efektivitas sebesar 20,15 tidak menunjukkan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan merupakan perilaku yang disebabkan secara internal dan eksternal, dimana perilaku yang diyakini berada dibawah kendali individu itu sendiri seperti kepribadian, kesadaran dan kemampuan. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa lebih aman dan yakin bila dilakukan langsung ke tempatnya dan belum terbiasa dan jarang menggunakan sistem perpajakan melalui internet, sehingga mereka lebih memilih untuk datang langsung agar mudah bertanya dan berkonsultasi secara langsung. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahluzy dan Agustina (2014) dan Ramadiansyah, dkk (2014), persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Wajib pajak menganggap sistem perpajakan yang dibuat oleh Kantor Pajak atau Dirjen Pajak memiliki keefektifan dalam membantu dan meringankan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak.

Persepsi efisiensi menganggap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima (Liberti, 2014:120). Hasil pengujian hipotesis H_3 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi efisiensi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.8 nilai signifikansi sebesar $0,288 > 0,05$ yang berarti persepsi efisiensi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan H_3 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mokolinug dan Budiarto (2015) bahwa efisiensi pemrosesan data perpajakan tidak memiliki pengaruh, sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak. Berdasarkan data responden tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, yang menunjukkan nilai rata-rata persepsi efektivitas sebesar 20,55 tidak menunjukkan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. meskipun *e-system* dapat meningkatkan meningkatkan efisiensi dalam melakukan kewajiban perpajakan, dimana efisiensi dikaitkan dengan biaya, waktu serta pengorbanan yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam membayar pajak. kondisi ini disebabkan oleh persepsi atas efisiensi sistem perpajakan merupakan perilaku yang disebabkan secara internal dan eksternal. Persepsi efisiensi termasuk dalam faktor internal yang menjadi sebab seseorang melakukan suatu perilaku/perbuatan seperti kepribadian, kesadaran dan kemampuan. Dimana masih terdapat wajib pajak yang belum memiliki kesadaran mengenai peran penting pajak dalam pembangunan negara yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pradhani dan Sari (2022), Ndahwu (2017) dan Putri (2019) yang menyatakan bahwa persepsi efisiensi dalam penggunaan *e-system* administrasi perpajakan berpengaruh sehingga wajib pajak melakukan kewajibannya dikarenakan adanya biaya kepatuhan (*compliance cost*) yang dapat ditekan karena wajib pajak tidak perlu untuk mengeluarkan biaya yang besar dan mengorbankan banyak waktu dalam melakukan pembayaran pajak.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi atas penarapan *e-system* registrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pada KPP Pratama Padang Sidempuan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan, yaitu persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini menunjukkan penggunaan *e-system* yang dapat mempermudah wajib

pajak tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak kurang mengerti mengenai sistem tersebut dan tidak sesuai dengan persepsi yang wajib pajak miliki dan kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai hak dan kewajiban wajib pajak. Persepsi efektivitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pada saat penggunaan *e-system* administrasi perpajakan tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa lebih aman, cepat dan yakin bila dilakukan langsung ke tempatnya dan belum terbiasa dan jarang menggunakan sistem perpajakan melalui internet. Persepsi efisiensi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi pada saat penggunaan *e-system* administrasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan persepsi atas efisiensi sistem perpajakan merupakan perilaku yang disebabkan secara internal yaitu kurangnya kesadaran mengenai peran penting pajak dalam pembangunan negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin NTD., Mildawati T. 2023. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Amelinyaningsih T, Jannah L. 2022. Pengaruh *Attitude towards Electronic Tax System*, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-System Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Info Artha*. 6(2):118–25.
- Andreansyah F, Farina K. 2022. Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*.2022;5(2):2097–104.
- Daeng Kuma R. 2019. Analisa Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan dan Persepsi yang Baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. 3(2):350.
- Herina VNP. Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Hubungan Antara Persepsi Penerapan Sistem *E-Filing* dengan Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Badan Yang Dimediasi Oleh Perilaku Wajib pajak.
- Kasriana, Indrasari A. 2018. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan terhadap Penggunaan *e-Filing* Wajib Pajak. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*.
- Lingga, I. S. 2012. Pengaruh Penerapan E-SPT terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan: Survei terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama X, Bandung. *J Akunt*. 4(2):101–14. Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi.
- Muslimah IN. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Prism (Platform Ris Mhs Akuntansi)* [Internet]. 1(1):81–96.
- Noviana ED, Suprijanto A, Oemar A. 2017. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di KPP Kota Semarang. *J GEMA Aktual*. 4(1):70–8.
- Nuke Sri Herviana, Halimatusadiah E. 2022. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. *J Ris Akunt*. 4:39–46.

- Purwiyanti DW, Laksito H. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- Wardana AR, Efendi D. 2020. Pengaruh Persepsi Keadilan, Kemudahan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PP No. 46 Tahun 2013. *Jurnal Ilmu dan Riset Akunt.* 9(11):1–13
- Yuliasuti N, Andi A. 2018. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan E-SPT Pajak Penghasilan terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan bagi Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. *Sains Jurnal Manaj dan Bisnis.* 10(2).
- Zainuddin Z. 2017. Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akunt Terpadu.* 10(2).