

SKRIPSI

**PENGARUH *TAX JUSTICE*, *TAX MORALE*, PENERAPAN *E-FILLING* DAN
E-BILLING TERHADAP *TAX COMPLIANCE* DI JAKARTA DENGAN
TINGKAT KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : WIN YING

NPM 125180370

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : WIN YING
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 125180370
Program Studi : SI AKUNTANSI



Dengan ini saya menyatakan, apakah dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 05 Januari 2022



WIN YING

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : WIN YING
NIM : 125180370
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI
PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TAX JUSTICE*, *TAX
MORALE*, PENERAPAN *E-FILLING* DAN
E-BILLING TERHADAP *TAX
COMPLIANCE* DI JAKARTA DENGAN
TINGKAT KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING

Jakarta, Desember 2021
Gading, ~~_____~~

(Dr. Ngadiman S.E., S.H., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : WIN YING
NIM : 125180370
PROGRAM STUDI : S1 AKUNTANSI

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH TAX JUSTICE, TAX MORALE, PENERAPAN E-FILLING DAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI JAKARTA DENGAN TINGKAT KEPUASAN SEBAGIA VARIABEL INTERVENING

Telah diuji pada sidang Skripsi pada tanggal 19 Januari 2022 dan dinyatakan lulus dengan majelis penguji terdiri dari :

1. Ketua : Linda Santioso S.E., M.Si., Ak.
2. Anggota : Ngadiman S.E., S.H., M.Si, Dr.
Widyasari S.E., M.Si., Ak, CPA, CA.

Jakarta, 20 Januari 2022
Penguji

Ngadiman S.E., S.H., M.Si, Dr.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pada rahmat dan berkat-Nya, dalam penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan penulis untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S1 Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memotivasi, membimbing, mendukung, semangat dan doa kepada penulis sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sawidji Widodoatmojo, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
2. Ibu Elsa Imelda S.E., Ak., M.Si., CA. selaku Ketua Program Studi S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Hendro Lukman, S.E., M.M., CPMA., CA., CPA (Aust.), CSRS. selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ngadiman S.E., S.H. .M.SI., AK., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staff pengajar di Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.

6. Kepada keluarga yang selalu memberikan dukungan penuh, baik moral maupun materiil selama masa studi di Universitas Tarumanagara dan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman terdekat yang juga teman seperjuangan selama kuliah dan menyusun skripsi yang telah setia mendampingi penulis selama masa kuliah dan memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh keluarga besar Tarumanagara English Club atas dukungan dan doanya, serta segala suka duka yang telah dilalui bersama selama masa studi.
9. Rekan-rekan kerja Bank ICBC Indonesia yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman satu bimbingan skripsi sebagai tempat bertukar pengetahuan dan telah memberikan bantuan kepada penulis.
11. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, yang telah membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kekurangan yang masih ada dalam skripsi ini. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang akan berguna dalam penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 2 Januari 2022



Penulis,
Win Ying

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh keadilan pajak, moral, penerapan *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan pajak melalui kepuasan wajib pajak di Jakarta. Sampel dipilih dengan metode *purposive sampling* dan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 wajib pajak. Pengolahan data ini dibantu oleh program *Smart PLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan dan moral pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Variabel *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui tingkat kepuasan namun disisi lain penelitian ini menemukan bahwa variabel *e-filling* dan *e-billing* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Implikasi dari penelitian ini adalah perlu ditingkatkannya pelayanan pajak agar kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkat.

Kata kunci : Keadilan Pajak; Moral; *E-Filling*; *E-Billing*; Kepatuhan Pajak

This research aims to find out how the influence of tax justice, morals, the application of e-filling and e-billing to tax compliance through taxpayer satisfaction in Jakarta. The samples were selected by purposive sampling method and used primary data by distributing questionnaires to 120 taxpayers. This data processing is assisted by the Smart PLS 3.0 program. The results of this study show that tax justice and morale have a positive influence on tax compliance. e-filling and e-billing variables positively affect tax compliance through satisfaction levels but on the other hand the study found that e-filling and e-billing variables did not have a positive influence on taxpayer compliance. The implication of this research is that it is necessary to improve tax services so that taxpayer compliance can also increase.

Keywords: *Tax Justice; Morale; E-Filling; E-Billing; Tax Compliance*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	6
3. Batasan Masalah	8
4. Rumusan Masalah.....	9
B. Tujuan dan Manfaat	10
1. Tujuan	10
2. Manfaat	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Gambaran Umum Teori	12
1. <i>Risk Aversion Theory</i> (Teori Resiko Menentang)	12
2. <i>Tax Morale Theory</i> (Teori Moral Pajak).....	12
3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	13
B. Definisi Konseptual Variabel	14
1. <i>Tax Compliance</i> (Kepatuhan Wajib Pajak).....	14

2. Kepuasan Pelayanan	16
3. <i>Tax Justice</i> (Keadilan Pajak)	16
4. <i>Tax Morale</i> (Moral Pajak)	17
5. Sistem Pelayanan DJP <i>Online</i>	17
C. Kaitan antara Variabel-variabel	20
1. <i>Tax Justice</i> dengan <i>Tax Compliance</i>	20
2. <i>Tax Morale</i> dengan <i>Tax Compliance</i>	21
3. <i>E-Filing</i> dengan <i>Tax Compliance</i>	21
4. <i>E-Billing</i> dengan <i>Tax Compliance</i>	22
5. Pengaruh <i>E-Filing</i> dan <i>E-Billing</i> terhadap <i>tax compliance</i> melalui tingkat kepuasan sebagai variabel intervening	23
D. Penelitian Relevan	24
E. Kerangka Pemikiran	33
F. Hipotesis Penelitian	34
1. Pengaruh <i>Tax Justice</i> terhadap <i>Tax Compliance</i>	34
2. Pengaruh <i>Tax Morale</i> terhadap <i>Tax Compliance</i>	35
3. Pengaruh <i>E-Filing</i> terhadap <i>Tax Compliance</i>	36
4. Pengaruh <i>E-Billing</i> terhadap <i>Tax Compliance</i>	37
5. Pengaruh <i>E-Filing</i> & <i>E-Billing</i> terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	38
6. Pengaruh Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap <i>Tax Compliance</i>	38
7. Pengaruh <i>E-Filing</i> & <i>E-Billing</i> terhadap <i>Tax Compliance</i> melalui Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41
B. Populasi, Teknik Pemilihan, dan Sampel	42

1. Populasi	42
2. Teknik Pemilihan Sampel	42
3. Ukuran Sampel	43
C. Operasional Variabel dan Instrumen.....	44
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas.....	46
E. Analisis Data	47
1. Uji Statistik Deskriptif	47
2) Uji Kualitas	48
F. Analisis Data	48
1. Uji <i>Inner Model</i> atau Model Struktural	48
2. Uji Efek <i>Intervening</i>	50
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian.....	51
1. Deskripsi Responden Penelitian	51
B. Deskripsi Variabel Penelitian	55
1. Hasil Uji Analisis Deskriptif	55
2. Hasil Uji <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i>	58
3. Hasil Uji <i>Structural Model</i> atau <i>Inner Model</i>	64
C. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Keterbatasan dan Saran	80
a. Keterbatasan	80
b. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81

LAMPIRAN.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	135
TURNITIN	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tax Revenue 2017-2019.....	1
Tabel 1. 2 Penerimaan dan Pertumbuhan Pajak	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	44
Tabel 3. 2 Rumus Q-Square	49
Tabel 3. 3 Rumus Goodness of Fit	49
Tabel 4. 1 Jumlah Kuesioner Tersebar.....	51
Tabel 4. 2 Nilai Mean, Minimum, Maximum, Standard Deviation	55
Tabel 4. 3 Hasil Outer Loading.....	58
Tabel 4. 4 Hasil Cross Loading	60
Tabel 4. 5 Hasil Cronbach Alpha & Composite Reliability	63
Tabel 4. 6 Nilai R-Square	65
Tabel 4. 7 Path Coefficients & Specific Indirect Effect.....	68
Tabel 4. 8 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3. 1 Interpretasi Nilai.....	47
Gambar 4. 1 Diagram Usia Responden	51
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4. 3 Diagram Lokasi Wajib Pajak Responden.....	53
Gambar 4. 4 Diagram Pekerjaan Responden.....	53
Gambar 4. 5 Diagram Pendidikan Responden.....	54
Gambar 4. 6 Model Struktural Hasil Bootstrapping	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	83
Lampiran 2: Hasil Demografi Responden.....	92
Lampiran 3: Hasil Kuesioner.....	94
Lampiran 4: Hasil Pengujian Data.....	128

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Indonesia mulai mengenal pajak sejak tahun 1816 dimana suatu warga negara yang mendiami suatu wilayah atau tempat tertentu diatas bumi akan dikenakan pajak yang dikenal dengan “*huistaks*”. Seiring berkembangnya zaman dan adanya modernisasi, pada tahun 1983 pemerintah Indonesia mengubah sistem pemungutan pajak yang awalnya menganut sistem *official assesment* menjadi *self assesment*. Menurut Waluyo (2011:17) *self assesment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Melalui *self assesment system*, wajib pajak dapat lebih mengerti dan menguasai dunia perpajakan, namun disamping itu wajib pajak juga bisa memiliki pemahaman negatif untuk tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga pendapatan pajak akan menurun dan merugikan negara. Tingkat pendapatan pajak di negara Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya, berikut adalah data *tax to Gross Domestic Product (GDP) ratio* nya:

Tabel 1. 1

Tax Revenue 2017-2019

<i>Tax Revenue (% of GDP)</i>			
Negara	2017	2018	2019
Indonesia	9,9	10,2	9,8
Philippines	13,6	14,0	14,5
Malaysia	12,9	12,0	12,0
Thailand	14,8	14,9	14,6
Singapore	14,0	13,0	13,2
Myanmar	5,9	2,6	5,9
Cambodia	15,8	17,1	19,7

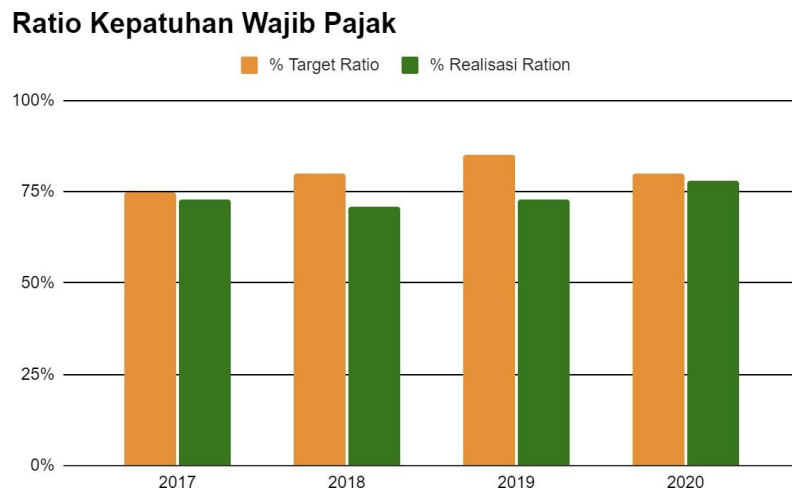
Sumber: World Development Indicators | DataBank

Tax to GDP ratio memberikan pandangan yang berguna pada pendapatan pajak suatu negara karena mengungkapkan potensi perpajakan relatif terhadap perekonomian. Menurut *World Bank*, pendapatan pajak diatas 15% dari GDP menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang baik, hal ini diikuti dengan tingkat kebijakan perpajakan yang baik juga. Ketika perekonomian menjadi lebih baik maka masyarakat akan menuntut lebih banyak tambahan dan perbaikan infrastruktur, seperti transportasi umum, pendidikan, dan kesehatan. Sektor pajak memberikan kontribusi besar bagi penerimaan negara, namun pendapatan pajak di negara Indonesia masih tidak maksimal. Ada beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya pendapatan pajak, antara lain adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan

wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya, saat ini target dan realisasi pendapatan pajak masih belum mencapai 100% sehingga menimbulkan *tax gap*, berikut adalah diagram yang menunjukkan rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Gambar 1. 1

Ratio Kepatuhan Wajib Pajak



Sumber: APBN KITA

Beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena adanya pembangunan infrastruktur yang tidak merata, ketidakpuasan terhadap pelayanan publik, serta banyaknya kasus korupsi (Harlim, 2019). Kepatuhan wajib pajak ini akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak yang diterima, jika ada ketidakadilan dalam penerapan sistem perpajakan kepada wajib pajak, maka kepuasan wajib pajak tidak

akan terpenuhi. Menurut OECD (2004), salah satu faktor perilaku kepatuhan wajib pajak adalah adanya perasaan ketidakadilan dimana wajib pajak merasakan sistem yang tidak jujur atau berpengalaman dilakukan tidak jujur cenderung tidak patuh. Dimensi *tax justice* (keadilan pajak) ini adalah sifat yang tidak berat sebelah dan tidak sewenang-wenang atas sistem perpajakan yang berlaku. Salah satu dari 5 dimensi keadilan pajak adalah timbal balik yang diterima pemerintah (Nasution dkk., 2020). Timbal balik yang diberikan pemerintah adalah sebagai kompensasi dari pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak seperti perbaikan dan kemajuan infrastruktur umum, jika pemerintah memberikan balasan yang setimpal dan wajib pajak mendapatkan keadilan dan kepuasan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat.

Salah satu nilai intrinsik individu yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah *tax morale* (Nurani & Islami (2020)). *Tax morale* adalah dimana ada kepuasan pribadi seperti rasa bangga apabila menjadi wajib pajak yang patuh atau sebaliknya rasa malu dan merasa bersalah apabila tidak patuh. *Tax morale* juga sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan juga aspek kelembagaan dalam tata kelola negara (Togler, 2002). Menurut *Transparency International*, 2020, negara Indonesia menduduki peringkat 102 dari 180 negara dengan tingkat persepsi korupsi tertinggi di dunia. Salah satu faktor ini memiliki dampak yang kuat terhadap persepsi wajib pajak terhadap pemerintah Indonesia, dimana kemungkinan penggelapan pajak sangat tinggi yang menyebabkan *tax morale* menurun.

Tabel 1. 2

Penerimaan dan Pertumbuhan Pajak

Tahun	Penerimaan Perpajakan di Indonesia (Triliun Rupiah)	Pertumbuhan Perpajakan (%)
2017	1.343,5	4,6
2018	1.518,8	13
2019	1.643,1	8,2
2020	1.865,7	13,5

Sumber: APBN 2020

Berdasarkan data diatas, pertumbuhan perpajakan Indonesia setiap tahun mengalami penurunan dan peningkatan yang cukup besar. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan meluncurkan DJP *online* yang merupakan layanan pajak *online* yang disediakan oleh DJP melalui laman dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak (*mobile device*). Menurut PER-01/PJ/2014, *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada halaman *website* DJP. Selain itu DJP juga menyediakan layanan *e-billing*, yaitu pembayaran pajak melalui elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi. Berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER 26/PJ/2014, sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh biller DJP dan menerapkan *billing system*. Melalui *e-billing*, pembayaran pajak dapat dilakukan melalui mesin ATM atau

internet banking, dan tidak perlu untuk membawa lembar Surat Setoran Pajak (SSP) ke bank atau kantor pos.

Dengan adanya DJP *online* yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan pembayaran pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengurangi resiko adanya kesalahan dalam melaporkan jumlah pajak yang terutang. Berdasarkan penjelasan diatas, *tax compliance* merupakan topik yang menarik untuk diteliti karena *tax compliance* memiliki peran penting dalam pendapatan pajak, tidak hanya itu, tingkat kepuasan wajib pajak terhadap DJP *online* juga dapat menjadi hal penting untuk mendukung *tax compliance* ini. Atas dasar tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan mengangkat judul “Pengaruh *Tax Justice, Tax Morale, Penerapan E-Filling dan E-Billing Terhadap Tax Compliance* di Jakarta Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*”.

2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian Kemal dkk. (2020) menyatakan bahwa *tax justice* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak di Sumatera Selatan. Penelitian ini dilakukan menggunakan analisis SEM dengan menggunakan data 900 wajib pajak yang berada di kota Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, dan Bangka Belitung. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harlina, Yulianti (2016) yang mengatakan bahwa *tax justice* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dianalisis menggunakan regresi linear berganda serta sumber data yang didapat berdasarkan hasil dari survei dan

menyebarkan kuesioner terhadap wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto.

Menurut penelitian Ghani dkk. (2020) mengatakan bahwa *tax moral* mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Data penelitian ini didapatkan dengan menyebarkan kuesioner di Malaysia serta menggunakan alat analisis IBM SPSS untuk analisis deskripsi dan Smart PLS untuk data inferensi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Sriniyati (2020) dimana didalam penelitian mereka menyimpulkan bahwa variabel moral pajak memperlihatkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Yogyakarta. Disisi lain, menurut hasil penelitian Hantono (2021), menyatakan bahwa *tax morale* berpengaruh negatif terhadap *tax compliance*.

Erawati, Teguh (2018) menyatakan bahwa *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini di ambil menggunakan sampel non probabilitas yang subjek nya adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Gunungkidul. Menurut Dewi dkk. (2019) sistem e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini diambil dengan cara menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang Satu. Namun berbeda dengan hasil penelitian Nurhamid & Dewi (2018) yang menyatakan bahwa sistem *e-filling* dan sistem *e-billing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sumber data dalam penelitian berasal dari data primer yang diambil dari 100 responden yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

Terdapat inkonsistensi dan perbedaan dari hasil penelitian penelitian sebelumnya terkait pengaruh *tax justice*, *tax morale*, penerapan *e-filling*

dan *e-billing* terhadap *tax compliance* sehingga dibuat lah studi ini untuk menguji lebih lanjut mengenai pengaruh *tax justice*, *tax morale*, penerapan *e-filling* dan *e-billing* terhadap *tax compliance* di Jakarta dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, peneliti menambahkan variabel *intervening* sebagai tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi di Jakarta terhadap penerapan *e-filling* dan *e-billing* untuk mengetahui apakah penerapan ini memberikan pengaruh kepada kepuasan wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Batasan Masalah

Penelitian ini perlu diberi batasan agar dapat berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, untuk memperoleh pembahasan yang lebih baik, batasan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen yang terdiri dari *Tax Morale*, *Tax Justice*, *E-Filling*, dan *E-Billing*.
2. Wajib pajak orang pribadi yang telah bekerja dan memiliki NPWP serta telah menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayar pajak di wilayah DKI Jakarta.
3. Variabel dependen penelitian ini adalah *Tax Compliance* wajib pajak orang pribadi.
4. Tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap penerapan *E-filling* dan *E-billing* sebagai variabel *intervening*.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *tax justice* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* di Jakarta?
2. Apakah *tax moral* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* di Jakarta?
3. Apakah *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* di Jakarta?
4. Apakah *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* di Jakarta?
5. Apakah *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi di Jakarta?
6. Apakah *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi di Jakarta?
7. Apakah tingkat kepuasan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* di Jakarta?
8. Apakah tingkat kepuasan *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* di Jakarta?
9. Apakah *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap *tax compliance* dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening di Jakarta?
10. Apakah *e-billing* memiliki pengaruh terhadap *tax compliance* dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening di Jakarta?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

- 1.1 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *tax justice* terhadap *tax compliance* di Jakarta.
- 1.2 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *tax moral* terhadap *tax compliance* di Jakarta.
- 1.3 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *e-filing* terhadap *tax compliance* di Jakarta.
- 1.4 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *e-billing* terhadap *tax compliance* di Jakarta.
- 1.5 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *e-filing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi di Jakarta.
- 1.6 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *e-billing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi di Jakarta.
- 1.7 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh tingkat kepuasan *e-filing* terhadap *tax compliance* di Jakarta.
- 1.8 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh tingkat kepuasan *e-billing* terhadap *tax compliance* di Jakarta.
- 1.9 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *e-filing* terhadap *tax compliance* dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* di Jakarta

1.10 Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *e-billing* terhadap *tax compliance* dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* di Jakarta.

2. Manfaat

1. Manfaat Operasional

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan, masukan, dan evaluasi bagi provinsi DKI Jakarta, berkaitan dengan pelayanan perpajakan. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar bagi provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya akan mempengaruhi penerimaan pajak juga.

2. Manfaat Pengembangan Ilmu

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu pengembangan ilmu tentang kepatuhan wajib pajak di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, R. C., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Petra, B. A., & Ramadhanu, A. (2019). *Pengaruh Sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Vol. 1 No. 2 Juli 2019.
- Erawati, T., & Ratnasari, R. (2020). *Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Keuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening*, Vol.6 No. 1 Juni 2018. Retrieved from https://core.ac.uk/display/267896499?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1
- Fadilah, I. (2018). *Pengaruh Penerapan e-Registration, E-Filling, dan E-Billing terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ghani, H. H., Hamid, N. A., Sanusi, S., & Shamsuddin, R. (2020). *Global Business and Management Research: An International Journal. The Effect of Tax Knowledge, Compliance Costs, Complexity and Morale Towards Tax Compliance Among Self-Employed in Malaysia*, Vol. 12, No. 1 (2020).
- Hantono. (2021, January). *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH. The Impact Tax Knowledge, Tax Awareness, Tax Morale Toward Tax Compliance Boarding House Tax, January 2021, Vol 9(1), 49 – 65*. doi: <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i1.2021.2966>
- Harlim, A. (2019). *Pengaruh Penerapan E-SPT, E-Filling, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Harlina, Y. (2016). *Pengaruh Keadilan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mojokerto*.
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0. Modul Ajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 1-19. doi:<https://doi.org/10.1023/A:1023202519395>
- Jumlah Penduduk DKI Jakarta*. (2021). Retrieved from Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta: <https://jakarta.bps.go.id/pressrelease/2021/01/22/541/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-provinsi-dki-jakarta-sebesar-10-56-juta-jiwa.html>

- Lapor SPT*. (n.d.). Retrieved from Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.kemenkeu.go.id/page/penyampaian-spt-online/>
- Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui E-Filling*. (n.d.). Retrieved from https://www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/artikel_pajak_0312.pdf
- Nasution, M. K., Santi, F., Husaini, Fadli, & Pirzada, K. (2020). Entrepreneurship and Sustainability Issues. *Determinants of Tax Compliance: a Study on Individual Taxpayers in Indonesia, 2020 Volume 8 Number 2 (December)*. Retrieved from <https://jssidoi.org/esc/home>
- Nurani, M., & Islami, I. N. (2020). Accounting Research Journal of Sutaatmadja (ACCRUALS). *The Role of Tax Morale as Mediator in the Relationship Between Religiosity and Tax Compliance in South Sumatra, Volume 4 Nomor 01 Tahun 2020 (Hal :120-134)*. doi:10.35310/accruals.v4i01.392
- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (2018). *Jurnal Ekonomi Akuntansi. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari, Volume 3. Nomer 2. Oktober 2018, Hal 41-54.*
- Rosmawati. (2021, Mei). *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan. Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak, Vol.4 Nomor 1 Mei 2021*. Sriniyati.
- (2020). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Vol. 8 No. 1, July 2020, 14-23.*
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukiyaningih, T. W. (2020). *Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaan Self Assesment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Vol. 17 No. 01, April 2020.*
- Survei Ekonomi OECD Indonesia 2018*. (2018). Retrieved from OECD: <https://www.oecd.org/economy/surveys/Indonesia-2018-OECD-economic-survey-overview-Bahasa.pdf>
- Tax to Gross Domestic Product*. (n.d.). Retrieved from The World Bank: <https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators>
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- What is the Tax to GDP Ratio?* (2021). Retrieved from Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/t/tax-to-gdp-ratio.asp>