

PENGARUH PENGGUNAAN *TAPPING BOX* DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN DENGAN PEMAHAMAN PENGGUNAAN SISTEM *ONLINE* SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI (Studi Pada Wajib Pajak Hotel Yang Terdaftar Di BPKAD Kabupaten Karangasem)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan tapping box dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dengan pemahaman penggunaan sistem online sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak hotel yang terdaftar di BPKAD kabupaten Karangasem. Adapun metode penentuan sampel yang digunakan yaitu teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 221. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada HRD Manajer Hotel se – Kabupaten Karangasem. Selanjutnya, data yang terkumpul diuji dengan analisis regresi linier berganda, uji T, dan uji interaksi (MRA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan *tapping box* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta pemahaman penggunaan sistem *online* memperlemah hubungan antara penggunaan *tapping box* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Kata Kunci: Penggunaan *Tapping Box*, Kesadaran Wajib Pajak dan Pemahaman Penggunaan Sistem *Online*.

Abstract

This study aims to determine the use of tapping boxes and taxpayer awareness of compliance with understanding the use of online systems as moderating variables. This research is a type of quantitative research with a descriptive approach. The population and sample in this study are hotel taxpayers registered in BPKAD Karangasem Regency. The method of determining the sample used is simple random sampling technique, with a total sample of 221. Data used in this study are primary data collected through questionnaires to HRD Hotel Managers in Karangasem Regency. Furthermore, the data collected was tested by multiple linear regression analysis, T test, and interaction test (MRA).

The results showed that the variable use of tapping boxes partially had a significant positive effect on hotel taxpayer compliance, the variable of taxpayer awareness did not have a significant positive effect on taxpayer compliance, and the understanding of the use of an online system weakened the relationship between the use of tapping boxes and taxpayer awareness of compulsory compliance hotel tax.

Keywords: Use of Tapping Box, Awareness of Taxpayers and Understanding of Using the Online System.

PENDAHULUAN

sistem desentralisasi yang memberikan wewenang kepada setiap daerahnya untuk mengatur jalan pemerintahannya sendiri atau yang juga diberi nama otonomi daerah. Berdasarkan Undang-

Indonesia ialah negara yang menganut undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah dan Pemerintah Daerah, PAD bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik dan

hasil pengelolaan kekayaan daerah lainnya yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah

(Alhusain, dkk, 2017). Berikut adalah data realisasi PAD kabupaten Karangasem periode 2017-2019.

Tabel 1. Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Karangasem Periode 2017-2019 (Dalam Jutaan Rupiah)

Keterangan	Penerimaan		
	2017	2018	2019
Pajak Daerah	96.850	91.995	108.373
Retribusi Daerah	12.579	13.199	13.046
Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	11.519	10.750	11.633
Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah	77.626	84.416	99.959
Jumlah	198.575	200.361	233.013

Sumber: BPKAD (2020)

Berdasarkan tabel 1, pajak daerah memberikan kontribusi tertinggi dalam PAD kabupaten Karangasem, dan yang menariknya adalah walaupun sumber penghasilan utama masyarakat Karangasem bersumber dari galian C, tapi pajak hotel memberikan kontribusi terbesar dalam penerimaan pajak daerah Karangasem periode 2017-2019. Kabupaten Karangasem merupakan salah satu kabupaten di Bali yang dapat mengelola pendapatannya sendiri sesuai

dengan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Kabupaten Karangasem merupakan kabupaten yang terletak diujung timur pulau Bali dengan sumber daya alam yaitu barang-barang galian C seperti pasir, batu dan material bangunan lain yang menjadi sumber utama pendapatan masyarakat mereka. Berikut adalah data realisasi Pajak Daerah Kabupaten Karangasem Periode 2017-2019.

Tabel 2. Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Karangasem Periode 2017-2019 (Dalam Jutaan Rupiah)

Keterangan	Tahun		
	2017	2018	2019
Pajak Hotel	22.694	25.379	30.817
Pajak Restoran	10.537	12.812	15.192
Pajak Hiburan	59	95	177
Pajak Reklame	557	680	538
Pajak Penerangan Jalan	12.611	13.399	14.800
Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	29.204	21.597	23.425
Pajak Parkir	87	23	73
Pajak Air Tanah	1.089	1.104	1.181
BPHTB	13.525	10.009	15.635
PBB-P2	6.481	6.893	6.529
Jumlah	96.850	91.995	108.373

Sumber: BPKAD (2020)

Karena pajak merupakan sumber penerimaan terbesar yang diperoleh oleh pemerintah kabupaten Karangasem, berbagai cara dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan dari pajak

khususnya atas hotel. Hal ini dilakukan karena hotel masih menjadi sumber penerimaan tertinggi dalam PAD. Terkait dengan pajak hotel, berdasarkan observasi dan artikel berita pada Radar Bali Jawa Pos

(2019) dijelaskan bahwa kepatuhan hotel-hotel yang berada di wilayah kabupaten Karangasem terkait pemenuhan kewajiban perpajakannya masih tergolong sangat rendah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) kabupaten Karangasem (2020), jumlah hotel yang terdapat di kabupaten Karangasem adalah sebanyak 521, namun hotel yang sudah melaporkan pajaknya hanyalah sebanyak 368 hotel.

Melihat permasalahan kepatuhan wajib pajak hotel tersebut pemerintah kabupaten Karangasem mengeluarkan beberapa kebijakan-kebijakan diantaranya adalah dengan mengguakan sarana *e-system* untuk pembayaran pajak hotel yaitu dengan menggunakan *Tapping Box*. *Tapping Box* adalah perangkat yang dipasang di wajib pajak dan digunakan sebagai pembanding terhadap

laporan omset yang dilaporkan secara online oleh Wajib Pajak. *Tapping box* biasa diartikan sebagai alat yang digunakan untuk memantau transaksi dari suatu tempat usaha secara online. Tujuannya untuk mencegah kecurangan, sehingga penerimaan pajak daerah menjadi maksimal. Alat ini berfungsi merekam data transaksi wajib pajak sehingga terhindar dari laporan internal fiktif karena dapat mengetahui pendapatannya secara riil. Sementara bagi pemerintah daerah, alat ini bermanfaat untuk transparansi, akuntabilitas, efektifitas dan efesiensi dalam pemungutan pajak. (<https://tangerangkota.go.id>, 2019). Berikut adalah data tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dalam menggunakan sistem *online* tahun 2019.

Tabel 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam Menggunakan Sistem *Online* Tahun 2019

Jumlah WP Hotel	Jumlah WP Hotel yang Telah Menggunakan SPTPD <i>Online</i>
521	170

Sumber: BPKAD (2020)

Faktor lain yang diperhatikan dalam peningkatan kepatuhan adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran Perpajakan adalah suatu kondisi mengetahui, memahami, dan mengerti perihal pajak (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Semakin tinggi tingkat kesadaran seorang wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bila mana wajib pajak tersebut berpersepsi baik terhadap wajib pajak itu sendiri sehingga penerimaan pajak akan tinggi dan pemerintah memiliki anggaran yang cukup untuk pembangunan nasional (Brata, dkk, 2017). Kesadaran perpajakan hanya dapat dicapai dengan memahami arti, fungsi dan tujuan pemungutan pajak itu sendiri. Dalam kesediaan prosedur harus ada tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan

cara baku agar memperoleh hasil yang dari keadaan yang sama juga.

Pemahaman terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak paham akan peraturan perpajakan maka cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat (Hardiningsih, 2011). Ketidakhahaman mengenai penggunaan *tapping box* seringkali membuat masyarakat tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dikarenakan kurangnya kesadaran wajib pajak mengenai cara untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Ketidaktahuan dalam kesadaran juga dapat membuat wajib pajak tidak menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan prosedur perpajakan yang berlaku. Jika Wajib Pajak tidak memahami penggunaan *tapping box*, hal ini dapat menimbulkan permasalahan dalam menjalankan kepatuhan bagi wajib pajak yang bersangkutan. Wajib pajak yang tidak memiliki kesadaran perpajakan

yang baik, maka tingkat kepatuhan dalam perpajakan juga tidak semakin baik, wajib pajak juga akan semakin tidak mengetahui peran dan manfaat dari pajak yang dibayarkan, dan dapat mengurangi peningkatan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui pengaruh penggunaan tapping box terhadap kepatuhan wajib pajak hotel; (2) Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel; (3) Mengetahui pengaruh penggunaan tapping box terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dengan pemahaman penggunaan sistem online sebagai variabel pemoderasi; (4) Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dengan pemahaman penggunaan sistem online sebagai variabel pemoderasi.

Penelitian ini menggunakan Teori TAM (Technology Acceptance Model) yang menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna teknologi dengan tiga variabel yaitu kebermanfaatan (usefulness), kemudahan penggunaan (ease of use) dan minat pengguna (user's intention). Tujuan TAM adalah menjelaskan faktor-faktor eksternal dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari pelaporan SPT secara manual menjadi SPTPD Online, memberikan pengaruh penggunaan tapping box dan kesadaran wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya. TAM menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterima atau tidaknya teknologi informasi oleh pengguna (user).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada segala bentuk aturan. Kepatuhan merupakan suatu keadaan seorang wajib pajak patuh dan taat terhadap segala bentuk peraturan perpajakan dan mampu melaksanakan

hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dalam perpajakan. Penggunaan *Tapping box* merupakan penggunaan mesin atau alat perekam transaksi yang mencatat atau menangkap semua data transaksi yang terjadi dari mesin kasir ke printer point of sales dan kemudian mengirimkannya melalui jaringan Global System for Mobile (GSM) ke server Badan Pendapatan Daerah (BPD). Aplikasi pengelolaan data dan pelaporan akan menampilkan laporan rekap transaksi dan pajaknya secara total maupun masing-masing dari wajib pajak guna mendukung transparansi pembayaran pajak. Tapping box digunakan untuk E-Monitoring (sistem pengawasan) pembayaran pajak secara online. (<http://digilib.unila.ac.id>, 2019). Pada penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2019) dan Pratiwi dan Aryani (2019) diperoleh hasil bahwa penggunaan tapping box berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel dan menekan tingkat kecurangan dalam pelaporan pajak daerah. Sehingga hipotesis pertama yang dapat digunakan adalah:

H1: Penggunaan *tapping box* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Menurut Ritonga (2011) kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Menurut Muliari dalam Arum (2012), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak dibentuk oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan (Suryadi, 2006). Pada penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2017) dan Nugroho, dkk (2016) diperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis kedua yang dapat digunakan adalah:

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Pemahaman penggunaan sistem memiliki beberapa definisi, yang pertama adalah bahwa penggunaan sistem (system use) yaitu menggunakan sistem dengan maksud untuk mengerjakan pekerjaannya (Seddon, 1997). Sedangkan Goodhue dan Thompson (1995) mendefinisikan penggunaan sistem online yaitu perilaku untuk menggunakan sistem online dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Sementara itu, Freeze, dkk (2015) memberikan definisi mengenai system use yaitu sebagai kondisi yang penting dalam kaitannya dengan system atau teknologi mana yang dapat memberikan dampak pada kinerja individu. Sehubungan dengan D&M IS Success, DeLone dan McLean menyatakan bahwa tidak ada definisi baku yang dapat menjelaskan pengertian dari penggunaan (use), namun dijelaskan bahwa secara sederhana penggunaan yang lebih akan menghasilkan manfaat yang lebih (DeLone dan McLean, 2003). Pemahaman atas penggunaan sistem online merupakan salah satu upaya yang mendukung agar wajib pajak patuh menggunakan *tapping box*. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat pemahaman penggunaan sistem online mampu mendukung perilaku wajib pajak memahami sistem *tapping box* untuk taat pajak. Penerapan *tapping box* dan pemahaman penggunaan sistem online dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran dan keyakinan yang tinggi atas penerapan *tapping box* yang disertai dengan motivasi penggunaan sistem online untuk memahami *tapping box* maka wajib pajak akan memiliki niat untuk melaporkan dan membayar pajak kemudian merealisasikan niat tersebut. (Alfioreta, 2016). Pada penelitian yang dilakukan oleh Arisandy (2017) diperoleh

hasil bahwa Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di Pekanbaru dan penelitian dari Nurhidayah (2015) diperoleh hasil bahwa penerapannya sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan sedangkan pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh penerapannya *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga yang dapat digunakan adalah:

H3: Pemahaman penggunaan sistem online memoderasi hubungan penggunaan tapping box terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

H4: Pemahaman penggunaan sistem online memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang terdaftar di BPKAD kabupaten Karangasem yaitu sebanyak 521 wajib pajak hotel. Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *simple random sampling* dengan rumus dari Isaac dan Michael sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 221 wajib pajak hotel. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibantu dengan aplikasi SPSS 22 dengan melakukan analisis regresi linier berganda, uji T, dan uji interaksi (MRA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penyebaran kuesioner dilakukan mulai bulan April sampai Mei 2020 kepada pegawai hotel yang terdaftar di BPKAD kabupaten Karangasem. Berdasarkan waktu yang telah ditetapkan, peneliti berhasil menyebar 221 kuesioner. Berdasarkan hasil pengujian validitas

menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan valid, dengan nilai r-tabel lebih tinggi dari 0,132 serta nilai signifikansinya kurang dari 0,05. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha untuk semua variabel lebih besar dari 0,6 maka konstruk pertanyaan untuk mengukur tingkat variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Hasil uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,073 > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah terdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk semua variabel dalam tiap model regresi lebih besar dari 0,10

dan nilai *value inflating factor* (VIF) untuk semua variabel dalam tiap model regresi lebih kecil dari 10. Maka hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas. Serta, pada pengujian Heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa nilai Sig. untuk setiap variabel independen lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian heteroskedastisitas penelitian ini varian residualnya homogen dan model dalam penelitian ini dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas. Berikut disajikan tabel hasil uji t pada hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.255	1.665		9.162	.000
PenggunaanTappingBox_X1	.737	.083	.513	8.873	.000
KesadaranWajibPajakX2	.059	.037	.091	1.571	.118

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Y

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4, maka dapat diinterpretasikan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Variabel penggunaan *tapping box* memiliki nilai Sig. lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 (signifikan) serta nilai koefisien regresi sebesar 0,737 (positif). Artinya jika variabel independen lainnya tetap dan variabel penggunaan *tapping box* naik sebesar 1 maka akan menaikkan kepatuhan wajib pajak hotel sebesar 0,737 dengan kata lain H1 diterima yang berarti penggunaan *tapping box* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,059 (positif)

dan nilai Sig. sebesar 0,118 (tidak signifikan), artinya jika variabel independen lainnya tetap dan variabel kualitas pelayanan naik sebesar 1 maka akan menaikkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,059. Selain itu, nilai Sig. yang diperoleh lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 (0,118 > 0,05). Hal ini berarti H2 diterima, sehingga variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Berdasarkan tabel 5, maka dapat diinterpretasikan hasil pengujian interaksi/MRA pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji H3

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.346	12.019		2.026	.044
	PenggunaanTappingBox_X1	-.118	.690	-.082	-.172	.864
	PemahamanPenggunaanSistemOnline_Z	-.169	.690	-.154	-.245	.807
	moderat1	.033	.039	.815	.844	.400

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Y

Sumber: Data primer diolah (2020)

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel penggunaan *tapping box* memberikan nilai koefisien parameter sebesar -0,118 dengan tingkat signifikansi 0,864 (>0,05). Variabel pemahaman penggunaan sistem *online* memberikan nilai koefisien parameter sebesar -0,169 dengan tingkat signifikansi 0,807 (>0,05). Variabel moderat1 memberikan nilai koefisien parameter sebesar 0,033 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,400 (>0,05). Variabel moderat1 yang merupakan interaksi antara penggunaan *tapping box* dan pemahaman penggunaan sistem *online* ternyata tidak signifikan, sehingga

dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman penggunaan sistem *online* bukan merupakan variabel *moderating*. Oleh karena pengaruh penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan sebelum dilakukan uji interaksi/MRA adalah sebesar 0,737, sedangkan setelah dilakukan uji MRA diketahui bahwa pengaruh penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan adalah sebesar -0,118. Hal ini berarti pemahaman penggunaan sistem *online* memperlemah hubungan antara penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Tabel 6. Hasil Uji H4

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.116	5.560		3.618	.000
	KesadaranWajibPajakX2	-.041	.289	-.064	-.143	.886
	PemahamanPenggunaanSistemOnline_Z	.546	.322	.499	1.695	.092
	moderat2	.002	.017	.083	.145	.884

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Y

Sumber: Data primer diolah (2020)

Variabel kesadaran wajib pajak (X2) memberikan nilai koefisien parameter sebesar -0,041 dengan tingkat signifikansi 0,886 (>0,05). Variabel pemahaman penggunaan sistem *online* (Z) memberikan nilai koefisien parameter sebesar 0,546 dengan tingkat signifikansi 0,092 (>0,05). Variabel interaksi antara kesadaran wajib pajak dengan pemahaman

penggunaan sistem *online* (moderat2) memberikan nilai koefisien parameter sebesar 0,002 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,884 (>0,05). Variabel moderat2 yang merupakan interaksi antara kesadaran wajib pajak dan pemahaman penggunaan sistem *online* ternyata tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman

penggunaan sistem *online* bukan merupakan variabel *moderating*. Oleh karena pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan sebelum dilakukan uji interaksi/MRA adalah sebesar 0,059, sedangkan setelah dilakukan uji interaksi/MRA diketahui bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan adalah sebesar -0,041. Hal ini berarti pemahaman penggunaan sistem *online* memperlemah hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Pembahasan

Pengaruh penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *tapping box* berpengaruh terhadap kepatuhan. Hal ini dapat ditunjukkan dari nilai signifikansi variabel penggunaan *tapping box* memiliki nilai Sig. lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000, serta koefisien regresi sebesar 0,737. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel penggunaan *tapping box* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel atau dengan kata lain H1 diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama diterima. Hal itu dikarenakan dengan adanya penggunaan *tapping box* maka wajib pajak menjadi lebih mudah melaporkan pajak sehingga berdampak kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Dalam Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) penggunaan *tapping box* berkaitan dengan Kebermanfaatan yang dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis, F.D,1998 dalam Wibowo, 2015). Darmayanti (2017) menyatakan persepsi kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas suatu sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Dimensi persepsi kebermanfaatan terdiri dari penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja

individu, penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu, penggunaan sistem mampu meningkatkan efektivitas kinerja individu, dan penggunaan sistem bermanfaat bagi individu.

Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2019) dan Pratiwi dan Aryani (2019) diperoleh hasil bahwa penggunaan *tapping box* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel dan menekan tingkat kecurangan dalam pelaporan pajak daerah.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel

Berdasarkan hasil penelitian, koefisien regresi dari variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 0,059 dan mempunyai nilai Sig. sebesar 0,118, yang mana nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti H2 diterima, sehingga variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis yang kedua diterima.

Dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*) kesadaran wajib pajak berkaitan dengan niat yang merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki ketertarikan dengan dirinya. Artinya, niat bisa dilihat sebagai suatu kesadaran. Menurut Jogiyanto (2007) niat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Apabila niat wajib pajak dalam menggunakan pajak *online* semakin tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak online juga akan cenderung tinggi. Wajib Pajak Hotel berniat dalam menggunakan pajak *online* dipengaruhi oleh faktor efektif dan efisien. Jika pajak *online* dianggap efektif dan efisien, maka wajib pajak akan semakin berniat untuk menggunakan pajak *online* yang nantinya akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel.

Masyarakat yang memiliki kesadaran perpajakan berarti mau membayar pajak

karena tidak merasa dirugikan atas pembayaran yang dilakukan dan juga tidak merasa ada paksaan dari pemerintah. Faktor kesadaran masyarakat untuk membayar pajak mempengaruhi dalam penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran maka wajib pajak semakin terdorong untuk mengambil keputusan yakni patuh terhadap kewajiban perpajakan. Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Ismail (2017) dan Nugroho, dkk (2016) yang menyebutkan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan dengan pemahaman penggunaan sistem *online* sebagai variabel pemoderasi

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah pemahaman penggunaan sistem *online* memoderasi penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa koefisien parameter sebesar -0,118 dengan tingkat signifikansi 0,864 ($>0,05$). Variabel pemahaman penggunaan sistem *online* memberikan nilai koefisien parameter sebesar -0,169 dengan tingkat signifikansi 0,807 ($>0,05$). Variabel moderat1 memberikan nilai koefisien parameter sebesar 0,033 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,400 ($>0,05$). Variabel moderat1 yang merupakan interaksi antara penggunaan *tapping box* dan pemahaman penggunaan sistem *online* ternyata tidak signifikan. Oleh karena pengaruh penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan sebelum dilakukan uji interaksi/MRA adalah sebesar 0,737, sedangkan setelah dilakukan uji MRA diketahui bahwa pengaruh penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan adalah sebesar -0,118. Hal ini berarti hipotesis ketiga ditolak, yang artinya pemahaman penggunaan sistem *online* memperlemah hubungan antara penggunaan penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Suprayogo dan Hasyimi

(2018) yang menyatakan bahwa pemahaman internet memperlemah hubungan antara penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*), pemahaman penggunaan sistem *online* berkaitan dengan persepsi kemudahan yang merupakan suatu tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya berupa tenaga dan waktu individu dalam melakukan suatu pekerjaan. Dimensi persepsi penggunaan suatu sistem terdiri dari: interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, sistem mudah digunakan, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan. Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi dijadikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan dalam melakukan suatu pekerjaan (Darmayanti, 2017). Pemahaman atas penggunaan sistem *online* merupakan salah satu upaya yang mendukung agar wajib pajak patuh menggunakan *tapping box*. Kepatuhan wajib pajak hotel akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat pemahaman penggunaan sistem *online* mampu mendukung perilaku wajib pajak hotel memahami sistem *tapping box* untuk taat pajak. Penerapan *tapping box* dan pemahaman penggunaan sistem *online* dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Namun, apabila wajib pajak hotel tidak memiliki kesadaran dan keyakinan atas penerapan *tapping box* yang disertai dengan tidak adanya motivasi untuk memahami penggunaan sistem *online* dalam penerapan *tapping box*, maka wajib pajak hotel akan tetap tidak memiliki niat untuk melaporkan dan membayar pajaknya.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dengan pemahaman

penggunaan sistem online sebagai variabel pemoderasi

Hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini adalah pemahaman penggunaan sistem online memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa koefisien parameter sebesar -0,041 dengan tingkat signifikansi 0,886 ($>0,05$). Variabel pemahaman penggunaan sistem online memberikan nilai koefisien parameter sebesar 0,546 dengan tingkat signifikansi 0,092 ($>0,05$). Variabel moderat2 memberikan nilai koefisien parameter sebesar 0,002 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,884 ($>0,05$). Variabel moderat2 yang merupakan interaksi antara kesadaran wajib pajak dan pemahaman penggunaan sistem online ternyata tidak signifikan. Oleh karena pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan sebelum dilakukan uji interaksi/MRA adalah sebesar 0,059, sedangkan setelah dilakukan uji interaksi/MRA diketahui bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan adalah sebesar -0,041. Hal ini berarti pemahaman penggunaan sistem online memperlemah hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hal ini berarti hipotesis keempat ditolak, yang artinya pemahaman penggunaan sistem online memperlemah hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Nuraini (2019) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tidak dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*), pemahaman penggunaan sistem online berkaitan dengan persepsi kemudahan yang merupakan suatu tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya berupa tenaga dan waktu individu dalam melakukan suatu pekerjaan. Dimensi persepsi penggunaan suatu sistem terdiri dari:

interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, sistem mudah digunakan, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan. Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi dijadikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan dalam melakukan suatu pekerjaan (Darmayanti, 2017). Kepatuhan wajib pajak hotel akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat pemahaman penggunaan sistem online mampu mendukung kesadaran wajib pajak hotel untuk taat pajak. Kesadaran wajib pajak dan pemahaman penggunaan sistem online dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Namun, selain kesadaran masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak seperti kondisi ekonomi wajib pajak dan yang lainnya. Sehingga wajib pajak yang memiliki kesadaran dan pemahaman penggunaan sistem online belum tentu akan memiliki niat untuk melaporkan dan membayar pajaknya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan model regresi linear berganda uji MRA, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1)

Penggunaan *tapping box* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel; (2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel; (3) Pemahaman penggunaan sistem online memperlemah hubungan antara penggunaan *tapping box* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. (4) Pemahaman penggunaan sistem online memperlemah hubungan antara kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis terkait hasil dari penelitian ini diantaranya: (1) Bagi pihak pemerintah agar lebih pemerintah perlu mensosialisasikan secara lebih intens terkait penggunaan sistem pajak *online* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak; (2) Bagi wajib pajak hendaknya agar meningkatkan kesadarannya mengenai pentingnya membayar pajak.; (3) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat memperluas objek dan sampel penelitiannya serta menambahkan atau mengembangkan variabel lainnya diluar variabel pada penelitian ini yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfioreta, Nindy. 2016. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar Menggunakan e- Faktur Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)*. Skripsi, Universitas Jember.
- Alhusain, dkk. 2017. *Kebijakan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Arisandy, Nelsy. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14.1: 1.
- Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah. 2014. "Pendapatan Asli Daerah Sebagai Cerminan Ekonomi Daerah". Tersedia pada <https://bppkad.grobogan.go.id/info/berita/15-pendapatan-asli-daerah-sebagai-cerminan-ekonomi-daerah> (diakses tanggal 30 Maret 2020).
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness, Fiscal Services, and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19 (1), hlm. 69–81.
- DeLone, William H. dan Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems/Spring 2003*, Vol. 19 No. 4, pp. 9-30.
- Freeze, Ronald D., Peggy Lane, dan Khaled Alshare. (2015). IS Success Model in ELearning Context Based on Students' Perceptions. *Journal of Information Systems Education*, Vol. 21 (2), pp. 173- 184.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol. 3* (1) hlm:126-142.
- Ismail, Tri Julianti Fatima. 2017. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Pemenuhan Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Makasar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), hlm. 51
- Nugroho, Aditya, dkk. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Journal of Accounting*, Volume 2, Nomor 2
- Nurhidayah, Sari. 2015. *Pengaruh Penerapan Sistem E – Filling*

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pemerintah Kota Tangerang. 2019. "Tingkatkan Pendapatan Pemasangan Tapping Box Diperbanyak". Tersedia pada <https://tangerangkota.go.id/tingkatkan-pendapatan-pemasangan-tapping-box-diperbanyak>. (diakses tanggal 25 Februari 2020).
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 06 Tahun 2018 tentang Sistem Pembayaran Pajak Daerah Secara Elektronik (E-Billing).
- Pratiwi, Ni Putu Mitha dan Ni Ketut Lely Aryani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Tapping Box pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Volume 26* , Nomor 2 (hlm. 1357-1385)
- Seddon, Peter B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information System Research of Institute for Operations Research and the Management Sciences/September 1997, Vol. 8* No. 3, pp. 240-253.
- Susanti, Agnes Ani. 2019. *Pemanfaatan Tapping Box Untuk Menekan Kecurangan Pelaporan Pendapatan Kena Pajak (Kasus Pajak Restoran Di Kabupaten Semarang)*. Disertasi, Universitas Katolik Soegijapranata.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., dan Howel, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *Management Information System Quartely, 15*, 125- 143.
- Yasa, I. N. P., & Prayudi, M. A. (2019). Nilai-nilai etika berbasis kearifan lokal dan perilaku kepatuhan perpajakan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 22(2)*, 361–390.