

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN APLIKASI E-SYSTEM PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Yuliana Yunensia Riani
yulianayr04@gmail.com
Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of the service tax quality and application of tax e-system to taxpayer compliance level. The type of this research is quantitative descriptive with data collection methods used in the form of questionnaires containing statements to be answered respondents. The population used in this research is an individual taxpayer registered in KPP Pratama Surabaya Gubeng. Determination of the sample is determined by incidental sampling method, which is the collection of information from respondents who happened to be in the location of sampling and the respondents encountered are considered suitable to serve as a source of data. The number of samples that been used are 80 respondents. Data analysis used in this research is multiple linear regression. The result of research shows that the quality of service of fiscus and application of e-system of tax has a positive influence on personal taxpayer compliance level in KPP Pratama Surabaya Gubeng. This means that the better the quality of services provided by the tax authorities, the taxpayer compliance rate is increasing. Similarly with the application of e-system application tax, the better the application then the taxpayer compliance level will also increase.

Keywords: Quality of fiscal service, application of tax e-system application, taxpayer compliance level.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi *e-system* pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner yang berisi pernyataan untuk dijawab responden. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Penentuan sampel ditentukan dengan metode *incidental sampling*, yaitu pengumpulan informasi dari responden yang secara kebetulan berada dilokasi pengambilan sampel dan responden yang ditemui tersebut dipandang cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi *e-system* pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Demikian pula dengan penerapan aplikasi *e-system* pajak, semakin baik penerapannya maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Kata kunci: Kualitas pelayanan fiskus, penerapan aplikasi *e-system* pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi, dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Kiryanto, 2000).

Pada kenyataannya kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak (Kusuma, 2016). Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*)

dapat dilihat dari patuh tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan. Dari beberapa jenis kepatuhan ini, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan dalam melaporkan kegiatan usaha dalam bentuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) setiap tahunnya. Hal ini karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahunnya (Andreanto, 2016).

Berdasarkan data tingkat kepatuhan wajib pajak yang diambil dari data Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2016 menunjukkan bahwa beberapa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepatuhannya dalam penyampaian SPT pada tahun 2014-2016.

Tabel 1
Data Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2014-2016

No.	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT	Rasio Kepatuhan-SPT
1	2014	27.379.256	18.357.833	10.852.301	59,12%
2	2015	30.044.103	18.159.840	10.972.336	60,42%
3	2016	32.769.215	20.165.718	12.735.463	63,15%

Sumber: LAKIN DJP 2016, diakses pada tanggal 13 Oktober 2017

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada tahun 2014 sebanyak 27.379.256 tetapi Wajib Pajak yang terdaftar SPT hanya 18.357.833, dan realisasi penyampaian SPT hanya 10.852.301. Sedangkan pada tahun 2015 jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 30.044.103 tetapi Wajib Pajak yang terdaftar SPT hanya 18.159.840, dan realisasi penyampaian SPT hanya 10.972.336. Demikian juga pada tahun 2016 jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 32.769.215 tetapi Wajib Pajak yang terdaftar SPT hanya 20.165.718, dan realisasi penyampaian SPT hanya 12.735.463. Dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, kemudian jumlah Wajib Pajak yang mendaftarkan SPTnya, serta jumlah realisasi penyampaian SPT, masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dalam hal melakukan kewajibannya untuk melapor dan membayar pajak.

Guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah mengupayakan banyak hal, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan yang mendukung kegiatan perpajakan. Pengelolaan terhadap sistem perpajakan kini banyak yang telah dirubah, antara lain organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan, maupun aparat yang mengelola pajak tersebut. Hal ini merupakan salah satu bentuk modernisasi dengan maksud untuk memudahkan, meningkatkan, serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada wajib pajak (Fitulatsih *et al*, 2017).

Modernisasi ini lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi dengan menggunakan aplikasi *e-system*, dimana dalam aplikasi *e-system* ini terdapat *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing* yang dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan pajak secara *online* tanpa harus datang ke kantor pajak, seperti dalam hal mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Penyampaian SPT Tahunan, dan membayar pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing sebagai kode transaksi. Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan perpajakan secara *online* dan *real time* bagi Wajib Pajak sebagai penggunaanya. Dengan diperbaharainya sistem pajak dan ditambahnya penerapan *e-system* ini, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Pelayanan fiskus atau pelayanan aparat pajak juga merupakan salah satu faktor penentu kepatuhan wajib pajak, karena terikat bagaimana cara pelayanan aparat pajak dalam menangani dan/atau memberikan pelayanan terbaiknya terhadap wajib pajak. Fikriningrum (2012), berpendapat bahwa aparat pajak dituntut untuk memberikan

pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran wajib pajak agar mau melakukan kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut Hapsari (2012), salah satu cara untuk dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka setiap kantor pelayanan pajak modern dibentuk *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab dalam melayani dan mengawasi kepatuhan wajib pajak, serta berperan penting sebagai penghubung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi *e-system* pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Defenisi Pajak

Defenisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Soemitro (dalam Mardiasmo, 2016) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Ciri-ciri yang melekat dari beberapa pengertian mengenai pajak diatas adalah 1) Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya; 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah; 3) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat; 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan, dan apabila dari pemasukan masih terdapat *surplus*, maka dipergunakan untuk pembiayaan *public investment*.; 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan lain yang *non budgetair*, yaitu untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur regulatif) (Sumarsan, 2013:4).

Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2016: 7-8), jenis-jenis pajak dibedakan berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga yang memungut yaitu: *Pertama*, Menurut golongan, terdiri atas; a) Pajak langsung, merupakan pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH); b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). *Kedua*, Menurut sifat, terdiri atas; a) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berdasarkan subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH); b) Pajak objektif, yaitu pajak yang berdasarkan pada objeknya, tanpa harus memperhatikan keadaan wajib pajak. Contoh: Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). *Ketiga*, Menurut lembaga pemungutnya, terdiri atas; a) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN); b) Pajak daerah, merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai kebutuhan rumah tangga pemerintah daerah. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor.

Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016: 4-5), fungsi pajak terdiri atas dua yaitu: *Pertama*, Fungsi anggaran (*budgetair*); Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Contohnya yaitu: dimasukkannya pajak dalam

APBN sebagai penerimaan dalam negeri. *Kedua*, Fungsi mengatur (*regulerend*); Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contohnya yaitu: pengenaan tarif pajak yang tinggi terhadap minuman keras sehingga perdagangannya dapat ditekan dan konsumsi terhadap minuman keras menjadi berkurang.

Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima dalam tahun pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang pengenaan Pajak Penghasilan (PPh), yang merupakan subyek pajak penghasilan adalah sebagai berikut: *Pertama*, Subjek pajak pribadi, yaitu orang pribadi yang lahir dan bertempat tinggal di Indonesia, yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. *Kedua*, Subjek pajak harta warisan yang belum dibagi yaitu warisan dari seseorang yang sudah meninggal dan belum dibagi tetapi menghasilkan pendapatan, maka pendapatan itu dikenakan pajak.

Ketiga, Subjek pajak badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria: a) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; c) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah; d) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara. *Keempat*, Bentuk usaha tetap, yaitu bentuk usaha yang digunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau badan yang tidak didirikan dan berkedudukan di Indonesia, yang melakukan kegiatan di Indonesia.

Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 pasal 1 ayat 2 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak orang pribadi (WPOP), adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali yang ditentukan dalam undang-undang. Sedangkan wajib pajak badan (WP Badan), adalah setiap perusahaan yang didirikan di Indonesia dan sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta mempunyai hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Hak Dan Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Sumarsan (2013: 13), dalam buku panduan hak dan kewajiban wajib pajak, hak Wajib Pajak antara lain: *Pertama*, Hak atas kelebihan pembayaran. *Kedua*, Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan artinya wajib pajak berhak meminta surat perintah dan melihat tanda pengenal pemeriksa, mendapat penjelasan mengenai maksud dan tujuan pemeriksaan, meminta rincian perbedaan antara hasil pemeriksaan dan SPT untuk hadir dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan dalam batas waktu yang ditentukan. *Ketiga*, Hak untuk mengajukan keberatan, banding, dan peninjauan kembali. *Keempat*, Hak-hak Wajib

Pajak lainnya yaitu hak kerahasiaan wajib pajak, hak untuk pengangsuran atau penundaan pembayaran dalam hal-hal atau kondisi tertentu, hak untuk penundaan pelaporan SPT tahunan dengan alasan-alasan tertentu, hak untuk pengurangan PPh pasal 25 dengan alasan-alasan tertentu, hak untuk pengurangan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), hak untuk pembebasan pajak dengan alasan-alasan tertentu, hak untuk mendapatkan pajak ditanggung pemerintah dalam rangka pelaksanaan proyek pemerintah yang dibiayai dengan hibah atau dana pinjaman luar negeri, PPh yang terutang atas penghasilan yang diterima oleh kontraktor, konsultan, dan *supplier* utama ditanggung oleh pemerintah, hak untuk mendapatkan insentif perpajakan dibidang PPN.

Kewajiban Wajib Pajak antara lain: *Pertama*, Kewajiban mendaftarkan diri, yakni sesuai dengan sistem *self assessment* maka wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdaftar atau melalui *e-registration*, yaitu pendaftaran NPWP melalui sistem media elektronik *online*. *Kedua*, Kewajiban pembayaran, pemotongan, atau pemungutan, dan pelaporan pajak. *Ketiga*, Kewajiban dalam hal diperiksa, tujuannya untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Keempat*, Kewajiban memberi data, dalam rangka pengawasan kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan sebagai konsekuensi penerapan sistem *self assessment*.

Syarat Pemungutan Pajak

Beberapa syarat pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016: 4-5) adalah sebagai berikut: *Pertama*, Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan); Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Pengadilan Pajak. *Kedua*, Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-undang (Syarat Yuridis); Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2, dengan memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya. *Ketiga*, Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomi); Pemungut tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat. *Keempat*, Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial); Sesuai dengan fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya. *Kelima*, Sistem pemungutan pajak harus sederhana; Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016: 9-10) agar pemungutan pajak dapat berjalan dengan semestinya, maka pemungutan pajak dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: *Pertama* adalah *Official Assessment System*, merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. *Kedua* adalah *Self Assessment System*, merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. *Ketiga* adalah *With Holding System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan

pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Rahayu, 2010).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir. 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak atau untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibagian perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Susanto (2012), Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan *continue*. Standar pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai wajib pajak, akan terpenuhi apabila petugas pajak (fiskus) melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan.

Simamora (dalam Putri, 2016) menyatakan ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Pertama*, Keandalan (*Reliability*); Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sebagaimana yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan. *Kedua*, Berwujud (*Tangible*); Merupakan bukti fisik layanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta sarana komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas. *Ketiga*, Daya tanggap (*Responsiveness*); Merupakan suatu bentuk kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain*, dan masalah dari pengguna layanan. *Keempat*, Jaminan (*Assurance*); Mencakup pengetahuan, sopan santun, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan. *Kelima*, Empati (*Empathy*); Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Aplikasi E-System Pajak

Elektronik sistem Pajak (*e-system*) merupakan bentuk modernisasi dalam perpajakan yang menggunakan teknologi informasi dalam proses pelaksanaannya, dengan fungsi untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan perpajakan kepada setiap Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak agar lebih efisien, ekonomis, cepat, dan akurat.

Diberlakukannya sistem perpajakan secara online yang mengandalkan teknologi komputer ini merupakan misi dari Departemen Keuangan yang telah menjadi komitmen Depkeu pada bidang kelembagaan, sebagaimana telah tercantum dalam Keputusan Kemenkeu Nomor 464/KMK/01/2005, tentang pedoman strategi dan kebijakan Departemen Keuangan. Dengan diterapkannya *e-system* ini, diharapkan Wajib Pajak menjadi lebih mudah dalam memenuhi kewajibannya, sehingga dapat mendorong tingkat kepatuhan dalam setiap diri wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013, *E-registration* atau sistem pendaftaran wajib pajak secara *online* adalah sebuah sistem aplikasi

yang merupakan bagian dari sistem informasi perpajakan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak, yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data, dan digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak. Layanan *e-registration* ini diterapkan oleh Direktur Jenderal Pajak dengan tujuan untuk memudahkan para wajib pajak orang pribadi maupun badan dalam mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau untuk pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP) melalui sistem *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar. Layanan *e-registration* mulai beroperasi pada tahun 2013.

E-SPT merupakan aplikasi berbasis *online* yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT, agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas. Penerapan *e-SPT* didasarkan pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 06/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan yang mulai diterapkan pada tanggal 01 Juli 2009. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara *online* telah menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa loader *e-SPT* untuk penyampaian laporan SPT pajak. SPT yang dapat diunggah pada loader *e-SPT* DJP *online* adalah SPT tahunan PPh orang pribadi 1770 formulir 2014, SPT masa PPh pasal 21/26, formulir tahun 2014, SPT masa PPh pasal 4 ayat 2 formulir tahun 2009, dan SPT tahunan PPh Badan formulir 1771.

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014, *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website (www.pajak.go.id) atau melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Secara garis besar, keberadaan *e-filling* sangat memberikan keuntungan bagi wajib pajak, hal ini dikarenakan *e-filling* memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya yang cenderung lebih murah dibanding secara manual, dan proses penyelesaiannya lebih cepat karena merekam sendiri surat pemberituannya sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien. *E-filling* sendiri, merupakan aplikasi terobosan baru dari Direktorat Jenderal Pajak yang mulai beroperasi secara resmi pada tahun 2014 silam.

E-billing atau *billing system* adalah sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP) manual (www.pajak.go.id). Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016, *e-billing* mulai berlaku pada 01 Juli 2016. Sebelum melakukan pengoperasian *billing system*, wajib pajak terlebih dahulu harus membuat kode *billing* melalui *customer service* atau *teller bank*, kring pajak 1500200, sms ID *billing*, layanan *billing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), internet banking, maupun Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dan untuk melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui *e-billing system*, dapat dilakukan melalui *teller bank/pos persepsi*, anjungan tunai mandiri (ATM), *internet banking* atau EDC (*electronic data capture*), yaitu alat yang dipergunakan untuk transaksi kartu debit atau kredit yang terhubung secara *online* dengan sistem atau jaringan bank persepsi (Pusparesmi, 2016).

Pengembangan Hipotesis

Siregar, et al (2012) menyatakan pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan tingkat pengharapan wajib pajak terhadap pemenuhan kepentingan yang wajib pajak inginkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak seperti menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan wajib pajak, atau yang paling penting

yaitu ketersediaan aparat pajak untuk melayani wajib pajak dengan menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Apabila kepercayaan itu telah ada dalam setiap diri wajib pajak, maka wajib pajak tidak akan merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak sehingga dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri wajib pajak (Kusuma, 2016).

Menurut penelitian Putri (2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H₁: Kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Pratama (dalam Tambun dan Witriyanto, 2016), teori keperilakuan dalam pengembangan dan penerapan Teknologi Informasi Perilaku pengguna dan personil sistem diperlukan dalam pengembangan sistem, dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna-pengguna sistem tersebut. Penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunanya.

Pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan fasilitas *E-system* (*e-registration, e-SPT, e-filling, dan e-billing*) pajak dengan maksud untuk menyediakan suatu layanan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak bagi Wajib Pajak secara *online* dan *realtime*. Hal ini dapat menjelaskan bahwa dengan penerapan *e-system* dalam perpajakan mampu memberikan informasi perpajakan kepada setiap wajib pajak yang terdaftar dikantor pelayanan pajak dengan lebih efisien, ekonomis, dan cepat sehingga menjadi lebih mudah (Ulyani, 2017).

Menurut penelitian Pratami, et al (2017), menyatakan bahwa penerapan *e-system* (*e-registration, e-filling, e-SPT, dan e-billing*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H₂: Penerapan *e-system* pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:11), Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dasar analisis datanya menggunakan analisis statistik deskriptif yang berfungsi untuk memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti dengan membuat perbandingan rata-rata data sampel atau populasi.

Gambaran populasi Dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng, yang berlokasi di Jalan Sumatera No. 22-24, Ketabang, Genteng, kota Surabaya Jawa Timur.

Teknik Pemilihan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:126). Teknik pengambilan sampel ini dipakai oleh peneliti berdasarkan kemudahannya dalam menentukan sampel (responden) untuk dijadikan bahan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah berupa kuesioner. Menurut Sugiyono (2012:192), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sebanyak 80 kuesioner dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng. Dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* dengan 5 (lima) poin. Menurut Sugiyono (2012:136), skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial tertentu.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah, variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:64). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Sedangkan variabel independen (bebas) ini merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab munculnya perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2012:64). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak.

Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Instrumen

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner yang baik harus memenuhi dua syarat yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui data yang dihasilkan akurat, dapat dipercaya, dan diandalkan sehingga penelitian ini bisa diterima, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas menurut Ghozali (2016:52), digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam hal ini koefisien yang dinilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator.

Ghozali (2016:47-48), mengatakan reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas suatu variabel atau konstruk dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,70$.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016:154). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukan adanya korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2016:103). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* (*tolerance value*) dan lawannya yaitu nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:134). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka

disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel, yaitu 2 (dua) variabel independen dan 1(satu) variabel dependen. Persamaan dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan, yaitu sebagai berikut:

$$TKWP = a + \beta_1 KPF + \beta_2 PAEP + e$$

Keterangan:

TKWP : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta

β_1, β_2 : Koefisien Regresi

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

PAEP : Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak

e : Standar Error

Sedangkan analisis data dimulai dengan statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden penelitian dan deskriptif mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (mean), median, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016:95), koefisien determinasi (R^2) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Jika nilai R^2 mendekati 1 (semakin besar nilai R^2), menunjukkan bahwa variabel-variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variabel dependen secara simultan (kuat). Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati 0 (semakin kecil nilai R^2), menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen secara simultan sangat terbatas (lemah).

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F sering juga disebut sebagai uji ketepatan atau kelayakan model (*goodness of fit*), yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji (Ghozali, 2016:84). Kriteria pengambilan keputusan pada uji kelayakan model (*goodness of fit*), adalah: 1) Jika nilai signifikansi *goodness of fit statistic* > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya terdapat perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model penelitian belum tepat. 2) Jika nilai signifikansi *goodness of fit statistic* < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti model mampu memprediksi nilai observasinya sehingga model penelitian sudah tepat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk dapat menghitung koefisien regresi secara individu (parsial). Melalui uji t peneliti dapat mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, dan apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel

dependen atau tidak. Apabila secara statistik $p\ value < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya, variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen, maka hipotesis didukung. Sebaliknya jika $p\ value > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel independen tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen, maka hipotesis tidak didukung.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Berdasarkan hasil uji SPSS 20 dengan melihat hasil uji deskripsi, penelitian menunjukkan bahwa dari 80 orang responden menghasilkan deskripsi seperti tampak pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Deskripsi Responden

Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pengetahuan Perpajakan
L = 47	18-30 : 37 orang	SMA : 16 orang	PNS: 4 orang	Brevet: 9 orang
P = 33	31-46 : 28 orang	D3 : 12 orang	Karyawan Swasta: 46 orang	Penyuluhan Pajak: 36 orang
	47-64 : 14 orang	Sarjana : 46 orang	Wirausaha: 21 orang	Tidak ada: 28 orang
	65 keatas:1 orang	Magister: 6 orang	Lainnya: 9 orang	Lainnya: 7 orang

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan data tabel diatas diperoleh informasi bahwa rata-rata wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (58.8%) dan sisanya (41.3%) adalah wanita. Sedangkan untuk kategori umur, rata-rata wajib pajak berada pada usia 18-30 tahun (46.3%). Untuk kategori tingkat pendidikan, wajib pajak umumnya berpendidikan S1 (57.5%), sedangkan tingkat SMA (20.0%), tingkat D3 (15.0%), dan Magister (7.5%). Untuk jenis pekerjaan yang lebih dominan adalah Karyawan swasta (57.5%), dan untuk pengetahuan perpajakan umumnya wajib pajak telah mendapatkan penyuluhan terkait perpajakan (45.0%).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kriteria uji validitas menurut Ghozali (2016:53) adalah jika nilai signifikansi dari koefisien korelasinya $\leq 0,05$, maka butir instrument tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas masing-masing variabel dengan menggunakan program SPSS 20 terlihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
KPF1	0,687	0,000	Valid
KPF2	0,753	0,000	Valid
KPF3	0,786	0,000	Valid
KPF4	0,819	0,000	Valid
KPF5	0,622	0,000	Valid
KPF6	0,753	0,000	Valid
KPF7	0,604	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel 3 diatas diketahui bahwa koefisien korelasi masing-masing pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 artinya

semua item pernyataan yang digunakan dalam variabel Kualitas Pelayanan Fiskus telah valid.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Aplikasi E-system Pajak

Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
PAEP1	0,497	0,000	Valid
PAEP2	0,573	0,000	Valid
PAEP3	0,566	0,000	Valid
PAEP4	0.503	0,000	Valid
PAEP5	0.588	0,000	Valid
PAEP6	0.635	0,000	Valid
PAEP7	0.687	0,000	Valid
PAEP8	0.807	0,000	Valid
PAEP9	0.805	0,000	Valid
PAEP10	0.668	0,000	Valid
PAEP11	0.704	0,000	Valid
PAEP12	0.797	0,000	Valid
PAEP13	0.768	0,000	Valid
PAEP14	0.767	0,000	Valid
PAEP15	0.793	0,000	Valid
PAEP16	0.654	0,000	Valid
PAEP17	0.739	0,000	Valid
PAEP18	0.631	0,000	Valid
PAEP19	0.598	0,000	Valid
PAEP20	0.693	0,000	Valid
PAEP21	0.678	0,000	Valid
PAEP22	0.718	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa koefisien korelasi masing-masing pernyataan variabel Penerapan Aplikasi *e-system* Pajak memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 artinya semua item pernyataan yang digunakan dalam variabel Penerapan Aplikasi *e-system* Pajak telah valid.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
TKWP1	0.813	0,000	Valid
TKWP2	0.774	0,000	Valid
TKWP3	0.869	0,000	Valid
TKWP4	0.865	0,000	Valid
TKWP5	0.883	0,000	Valid
TKWP6	0.819	0,000	Valid
TKWP7	0.857	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel 5 diatas diketahui bahwa koefisien korelasi masing-masing pernyataan variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 artinya

semua item pernyataan yang digunakan dalam variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak telah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Ghozali (2016:47) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Keandalan atau reliabelnya suatu kuesioner dapat dilihat dari konsisten atau stabilnya jawaban responden terhadap setiap pernyataan dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu konstruk atau variabel dikatakan baik, apabila memiliki nilai *alpha cronbach* lebih dari 0,70 (Ghozali, 2016:48). Adapun hasil uji validitas masing-masing variabel dengan menggunakan program SPSS 20 terlihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.835	0,70	Reliabel
Penerapan Aplikasi E-system Pajak	0.941	0,70	Reliabel
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0.928	0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* dari masing-masing variabel lebih dari 0,70 artinya, semua jawaban yang telah diberikan responden dapat dipercaya atau diandalkan, maka seluruh variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016:154). Dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Kolmogorov Smirnov test* harus lebih dari 0,05 dan menggunakan analisis grafik yaitu dengan menggunakan grafik histogram *Normal P-P Plot of regression standardized residual*. Adapun hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 20 adalah sebagai berikut:

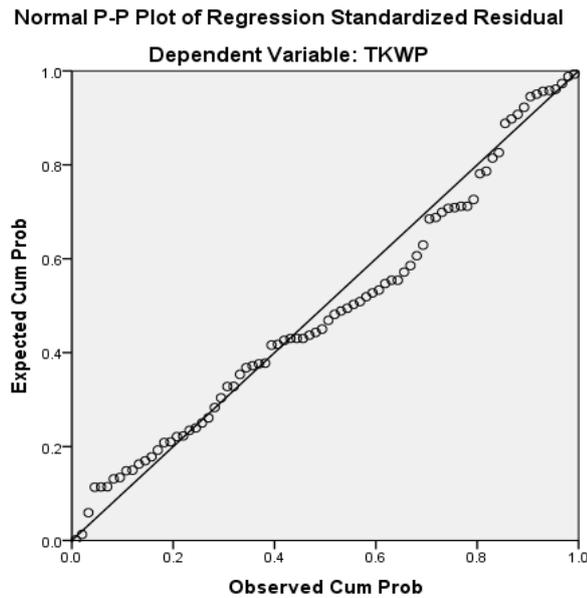
Tabel 7

Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogorov Smirnov Z</i>	<i>Asymp.Sig. (2-tailed)</i>
0,850	0,466

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan tabel *Kolmogorov Smirnov test* menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Signifikansi* lebih besar dari 0,05 yaitu dengan nilai 0,466 maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.



Sumber: Data Primer diolah, 2018

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa distribusi data telah menyebar dengan baik mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolinearitas dilakukan dengan cara melihat nilai TOL (*Tolerance*) $\geq 0,10$ dan VIF (*Variance Influence Factor*) ≤ 10 dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dipakai bebas dari persoalan multikolinearitas.

Tabel 8
Nilai Tolerance dan VIF

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KPF	.824	1.214
	PAEP	.824	1.214

a. Dependent Variable: TKWP

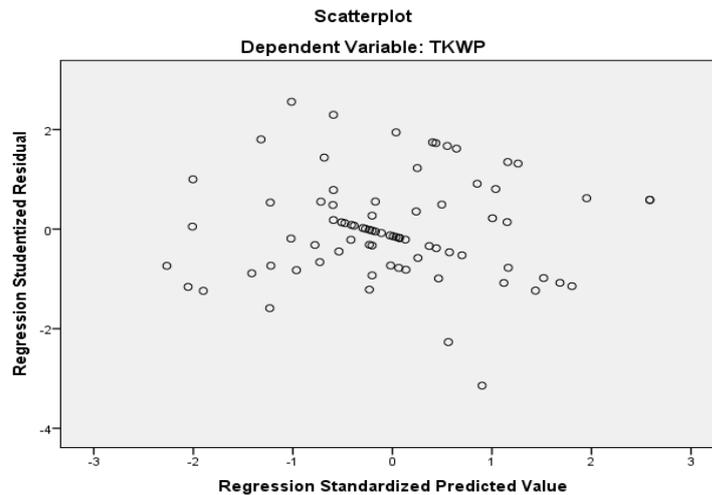
Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan fiskus (KPF) dan Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak (PAEP) memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai TOL lebih besar dari 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2016:134). Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dengan kriteria: 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) yang tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas, 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas

dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2016:134).



Sumber: Data Primer diolah, 2018

Gambar 2

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa model regresi yang terbentuk dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Karena titik-titik yang terdapat dalam gambar diatas menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola yang jelas diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, serta untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.520	3.582		3.216	.002
	KPF	.276	.120	.253	2.297	.024
	PAEP	.109	.038	.313	2.839	.006

a. Dependent Variable: TKWP

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, persamaan regresi dapat dibentuk sebagai berikut:

$$TKWP = 11,520 + 0,276KPF + 0,109PAEP$$

Dimana:

TKWP : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

PAEP : Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) dan Penerapan Aplikasi *e-system* Pajak (PAEP) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (TKWP). Dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20, berikut disajikan hasil uji koefisien determinasi (R²).

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Model Summary ^b		Std. Error of the Estimate
			Adjusted R Square		
1	.478 ^a	.229	.209		3.355

a. Predictors: (Constant), PAEP, KPF

b. Dependent Variable: TKWP

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa angka koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan sebesar 0,229 atau 22,9% artinya variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak sebesar 22,9%. Sedangkan sisanya sebesar 0,771 atau 77,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui atau diteliti oleh peneliti.

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model (uji F) digunakan untuk menguji pengaruh dari Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *e-system* Pajak secara simultan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Kriteria model dikatakan layak atau cocok untuk digunakan sebagai alat estimasi apabila nilai signifikansi *goodness of fit statistic* < α 0,05.

Tabel 11
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	256.973	2	128.486	11.412	.000 ^b
	Residual	866.915	77	11.259		
	Total	1123.888	79			

a. Dependent Variable: TKWP

b. Predictors: (Constant), PAEP, KPF

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari hasil uji F diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi *goodness of fit statistic* sebesar 0,000 lebih kecil dari α 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diestimasi layak digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak) terhadap variabel dependen (Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi) sehingga dapat dikatakan bahwa model tersebut telah sesuai.

Hasil Uji t (Uji Parsial t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing - masing variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak secara individual (parsial) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis diterima atau didukung apabila nilai signifikansi < α 0,05. Sebaliknya hipotesis ditolak atau tidak didukung apabila nilai signifikansi > α 0,05.

Tabel 12
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	11.520	3.582		3.216	.002
	KPF	.276	.120	.253	2.297	.024
	PAEP	.109	.038	.313	2.839	.006

a. Dependent Variable: TKWP

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0.024 lebih kecil dari α 0,05 ($0,024 < 0,05$) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk variabel penerapan aplikasi *e-system* pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari α 0,05 ($0,006 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, artinya Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng, dengan subyek penelitiannya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Gubeng sampai pada Desember tahun 2017 sebanyak 69.829 orang, dengan total jumlah Wajib Pajak terdaftar sebanyak 82.803. Sampel diperoleh dengan menggunakan teknik *incidental sampling* teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi *e-system* pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi *e-system* pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat dengan menggunakan hasil pengujian statistik yaitu dengan menggunakan uji F dan uji t. Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa model regresi yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan fiskus (KPF) dan penerapan aplikasi *e-system* pajak (PAEP) terhadap variabel tingkat kepatuhan wajib pajak (TKWP). Hal ini dapat dilihat dari hasil output uji F pada tabel 11, yang menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel independen secara simultan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi α 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian model tersebut layak atau cocok (*fit*) digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Sedangkan berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari tingkat signifikansinya sebesar 0.024 lebih kecil dari α 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Putri (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan berkualitas yang cukup baik dari pihak fiskus (aparatur pajak). Rasa nyaman dan puas yang didapat oleh setiap wajib pajak telah mendorong diri mereka untuk selalu berkeinginan melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari sikap wajib pajak yang cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh fiskus, yakni dengan selalu memperhatikan keinginan wajib pajak seperti fasilitas fisik yang disediakan oleh kantor pajak berupa ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak. Pentingnya peranan fiskus dalam mengayomi setiap wajib pajak menuntutnya untuk harus memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai. Selain itu, fiskus juga harus menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak akan semakin meningkat.

Demikian juga dengan hasil uji t untuk variabel penerapan aplikasi *e-system* pajak, menunjukkan bahwa variabel penerapan aplikasi *e-system* pajak berpengaruh positif

terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari tingkat signifikansinya sebesar 0.006 lebih kecil dari α 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Pratami, et al (2017) yang menyatakan bahwa Penerapan *e-system* (*e-registration, e-SPT, e-filling, dan e-billing*) Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah merasa lebih mudah untuk melakukan proses perpajakan, karena didukung dengan adanya aplikasi *e-system* (*e-registration, e-SPT, e-filling, dan e-billing*) pajak. Aplikasi *e-system* pajak diciptakan oleh Ditjen Pajak dengan mengikuti perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju, yakni dengan memanfaatkan secara optimal jaringan internet yang tersebar secara luas. Banyaknya masyarakat yang telah menggunakan jaringan internet dalam kehidupan sehari-harinya, telah memicu keinginan Direktorat Jenderal Pajak untuk memanfaatkan hal tersebut dengan membuat sistem elektronik berbasis internet, dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi setiap wajib pajak dalam hal menjalankan kewajiban perpajakannya. Kehadiran *e-system* pajak akan sangat membantu apabila digunakan secara optimal, karena wajib pajak dapat memperoleh manfaatnya. Oleh karena itu, merupakan tugas bagi aparat pajak untuk senantiasa memberikan sosialisasi dan pelatihan (*training*) kepada wajib pajak mengenai cara penggunaan aplikasi *e-system* pajak secara tepat dan optimal. Semakin baik penerapan aplikasi *e-system* (*e-registration, e-SPT, e-filling, dan e-billing*) pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dan jika semakin banyak wajib pajak yang memiliki minat untuk menerapkan aplikasi *e-system* pajak yang telah disediakan oleh pihak Dirjen Pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri, melaporkan pajak, dan membayar pajaknya juga akan semakin meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka simpulan yang diambil adalah sebagai berikut: 1) Dari hasil pengujian diketahui bahwa Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan berkualitas yang cukup baik dari pihak fiskus (aparat pajak). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus (aparat pajak) selama proses perpajakan terhadap setiap wajib pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. 2) Dari hasil pengujian diketahui bahwa Penerapan aplikasi *e-system* pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak telah merasa lebih mudah untuk melakukan proses perpajakan, karena didukung dengan adanya aplikasi *e-system* (*e-registration, e-SPT, e-filling, dan e-billing*) pajak. Semakin baik penerapan aplikasi *e-system* pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diambil, maka saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini adalah: 1) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal mendaftarkan diri, melaporkan, dan membayar pajak secara tepat waktu. Pelayanan yang baik dan berkualitas diharapkan untuk selalu dipertahankan oleh fiskus, serta sosialisasi mengenai Penerapan aplikasi *e-system* pajak semakin giat lagi dilakukan, dengan demikian semakin banyak wajib pajak yang berminat untuk menggunakan aplikasi tersebut, sehingga tingkat kepatuhan juga akan semakin meningkat. 2) Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan variabel lain yang belum digunakan peneliti, sehingga untuk selanjutnya dapat ditemukan variabel baru yang

menjadi tolak ukur meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 3) Penelitian ini hanya terpaku kepada penyebaran kuesioner sehingga ruang lingkup data hasil penelitian hanya berkaitan dengan hal tersebut. Diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya, selain melakukan penyebaran kuesioner, lakukanlah juga proses wawancara yang formal dan terarah kepada wajib pajak, serta carilah literatur yang lebih banyak agar data hasil penelitian lebih akurat dan berkualitas. 4) Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada satu KPP, dan jumlah sampel yang digunakan hanya sebanyak 80 responden. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan lebih dari satu populasi dan memperbanyak jumlah sampel yang digunakan, sehingga hasil penelitian akan lebih mendekati gambaran kondisi yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreanto, Y. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Fikriningrum, W. K. 2012. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fitulatsih, N., S. Nurlaela., dan Suhendro. 2017. Pengaruh Pemahaman Aplikasi E-system Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sukoharjo. *Seminar Nasional IENACO ISSN 2337-4349*.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hapsari, D. W. 2012. Penerapan Account Representative terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). *Jurnal Ne-Obis 6(1)*.
- Hardiningsih, P. 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Universitas Stikubank Semarang, Semarang.
- Kiryanto. 2000. Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. *Ekobis*. 1(1): 41-52.
- Kusuma, K. C. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi 2016*. Andi. Yogyakarta.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 06/PJ/2009 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 Atas Perubahan Per-38/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha Dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filling Melalui Website DJP (www.pajak.go.id).
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016 Tentang Penetapan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Kemenkeu Nomor 464/KMK/01/2005 Tentang Pedoman Strategi Dan Kebijakan Departemen Keuangan.

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Pratami, L. P. K. A., N. L. G. E. Sulindawati., dan M. A. Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. *E-journal S1 Akuntansi Volume 7 No. 1 Tahun 2017*. Universitas Pendidikan Ganesha. Singaraja.
- Pujiani, M. dan R. Effendi. 2012. Analisis Efektivitas Penggunaan E-system Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Illir Timur. *Jurnal Akuntansi S1. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Multi Data Palembang*. Palembang.
- Pusparesmi, A. 2016. Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi Berbasis Internet Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Batik. Surakarta.
- Putri, F. W. 2016. Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen ISSN: 2461-0593*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Siregar, Y. A., Saryadi., dan S. Listyorini. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 1:18.
- Sugiyono. 2012. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta. Bandung.
- Sulistyorini, M. 2017. Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-registration, E-billing, E-SPT, dan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Islam Batik. Surakarta.
- Sumarsan. 2013. *Perpajakan Indonesia Pedoman Perpajakan Yang Lengkap Berdasarkan Undang-undang Terbaru*. INDEKS. Jakarta.
- Susanto, N. A. 2012. Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-filling Direktorat Jenderal Pajak. *Tesis*. Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Tambun dan Witriyanto. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan E-system Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi ISSN 2355- 9993 E- ISSN 2527- 953X*. Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 Jakarta. Jakarta.
- Ulyani, T. A. 2017. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-system Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Akuntansi Universitas Halu Oleo Kendari*. Universitas Halu Oleo Kendari. Sulawesi Tenggara.
- Undang-undang Perpajakan Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1984 Tentang *Pengenaan Pajak Penghasilan*.
- Undang-undang Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.