

PENGARUH *E-REGISTRATION*, *E-BILLING* DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

Agustin Putri Larasati
Agustinputrilarasati97@gmail.com
Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The research aimed to find out the effect of E-Registration, E-Billing, fiscal service on the willingness of paying tax. While, the research was descriptive quantitative with questionnaires as the instrument in data collection technique, The questionnaires was in form of statement which was answered by the respondents. The population was personel taxpayer which were listed on Indonesia Stock Exchange at KPP Pratama Sukomanunggal, Surabaya. Moreover, the data collection technique used incidental sampling, in which the sample was from respondents who were conditionally and met by the researcher. In line with, they were 40 respondents as sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression. The research result concluded the quality of E-Registration system, E-Billing and Fiscal service had positive effect on the willingness of paying tax at KPP Pratama Sukomanunggal, Surabaya. Therefore, it proven that the implementation of E-Registration, E-Billing was running well as well as the willingness of paying tax also increased. In addition, the better the fiscal service, the higher the willingness of paying tax.

Keywords: administration system, fiscal service, the willingness of paying tax

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh *E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar 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 Sukomanunggal. 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 40 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem *E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Hal ini berarti semakin baik sistem *E-Registration*, *E-Billing* maka tingkat kemauan membayar pajak juga akan semakin meningkat. Demikian pula dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan maka tingkat kemauan membayar pajak juga akan semakin meningkat.

Kata Kunci: sistem administrasi, pelayanan fiskus, kemauan membayar pajak.

PENDAHULUAN

Di era ini, pajak mempunyai peranan yang sangat penting mengenai kehidupan dalam bernegara, khususnya di dalam melaksanakan pembangunan. Karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan dan kewajiban warga negara yang merupakan wujud pengabdian terhadap negara yang tidak bisa dirasakan timbal baliknya secara langsung oleh pihak wajib pajak. Uang yang dihasilkan dari perpajakan digunakan oleh negara untuk pembiayaan perang, penegakan hukum, keamanan atas aset, infrastruktur ekonomi, perpajakan public, subsidi,

dan operasional negara itu sendiri. Peranan pajak yaitu sebagai salah satu tulang punggung penerimaan negara yang sangat penting. Besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. Pajak di dalam Negara Indonesia bersifat dinamik sekaligus mengikuti perkembangan jaman dalam kehidupan sosial manusia dan ekonomi negara serta masyarakatnya (Ningrum, 2018). Dengan adanya keharusan untuk peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan itu yang menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak yang didapat semakin luas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan fiskus yang maksimal kepada seluruh wajib pajak, jadi dari masa ke masa reformasi perpajakan selalu dilakukan.

Sebelum adanya reformasi perpajakan yang dulu masih menganut *system official assessment system* dimana fiskus yang aktif dalam menghitung, melaporkan, dan menyetorkan jumlah pajaknya (Putri, 2018). Bagi Indonesia, pajak memiliki kontribusi yang sangat besar bagi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang memberikan dampak tersendiri bagi pemerintah. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya. Adanya kepatuhan wajib pajak yang selalu membayar pajak dengan rutin merupakan hal yang sangat sulit, karena dengan terjadinya hal yang dapat menyebabkan ketidak patuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat disebabkan oleh prosedur dan system yang diterapkan untuk membayar pajak terlalu sulit. Oleh sebab itu, hal tersebut yang membuat wajib pajak enggan atau sulit untuk melakukan pembayaran pajak (Ningrum, 2018). Di dalam perpajakan terdapat fungsi pajak seperti: Fungsi penerimaan (*budgetair*), merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang yang berlaku (Rahayu, 2009)

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu di ingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti: melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu untuk mendapatkan penerimaan yang maksimal dengan biaya yang optimal, dan meningkatkan kepatuhan untuk para pembayar pajak. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya (Hidayat, 1986). Seperti pada saat ini, kita hidup di zaman globalisasi yang bisa disebut sebagai zaman modernisasi. Di zaman modernisasi ini manusia sangat tergantung pada perkembangan teknologi. Hal tersebut menjadikan teknologi sebagai kebutuhan dasar setiap seseorang. Teknologi memberikan dampak yang cukup besar terhadap perkembangan informasi di dunia (Maryani, 2016).

Teknologi di Indonesia telah mengalami kemajuan khususnya dalam bidang elektronika yang membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas terkait kearsipan (Risky, 2015). Kemajuan teknologi dalam kearsipan adalah dengan adanya inovasi pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik ini sudah diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam memudahkan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Terkait sistem administrasi perpajakan juga menyangkut kemajuan dalam teknologi terbaru melalui perkembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang berawal dari pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai pelayanan berbasis sistem *E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus yang termasuk dalam suatu pelayanan yang dilakukan oleh fiskus bagi wajib pajak agar mau membayar pajak dengan tepat waktu. Dalam jangka pendek, upaya-upaya yang dilakukan adalah mendaftar atau membuat NPWP, melaporkan SPT, serta membayar pajak tepat waktu (Risky, 2015).

E-Registration adalah metode untuk melakukan pendaftaran secara online. Kemudian *E-Billing* adalah metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui ATM dengan

memasukkan kode *billing* yang akan diterima oleh wajib pajak. *Pelayanan Fiskus* adalah pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak agar dapat menciptakan kemauan membayar pajak dengan tepat waktu. Dengan diterapkannya pembayaran secara elektronik ini terdapat tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan yaitu dapat menghemat waktu, mudah, dan akurat (Fadilah, 2018). Dengan adanya sistem *E-Registration*, *E-Billing* serta Pelayanan Fiskus dengan baik maka dapat diharapkan bisa mengurangi faktor-faktor penyebab ketidak patuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak menjadi semakin meningkat. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax complince*) itu sendiri dapat dilihat dari ketepatan waktu wajib pajak melakukan pendaftaran diri, keakuratan dalam menyetorkan kembali SPT, baik dalam pembayaran maupun pelaporannya. Dengan adanya hal seperti itu maka Direktorat Jendral Pajak dapat memperbaiki pelayanan yang masih terlihat kurang memuaskan terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak akan memperoleh pelayanan yang lebih baik lagi dan terukur sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan terhadap pelayanan sistem administrasi perpajakan (Fadilah, 2018). Harapan yang ingin dicapai dengan adanya inovasi baru ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Sedangkan adanya penggunaan teknologi informasi dapat menghemat pengeluaran biaya dalam perpajakan dan juga mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas (Nurbaiti *et al*, 2016). Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: apakah penerapan *e-registration*, *e-billing*, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Maka tujuan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini sebagai berikut: untuk menguji pengaruh *e-registration*, *e-billing*, pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Arti dari yang dapat dipaksakan adalah jika seseorang memiliki utang pajak dan tidak dibayar, utang tersebut dapat ditagih dengan cara pemaksaan atau kekerasan, seperti memberikan surat paksa, sita, lelang dan sandera. Dapat disimpulkan dari definisi tersebut bahwa pajak terdapat beberapa unsur, seperti iuran dari rakyat kepada negara, yang artinya adalah yang berhak memungut pajak adalah negara dan iuran yang dibayarkan berupa uang. Unsur lainnya menurut definisi pajak diatas merupakan pajak yang dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaan. Pajak juga tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Serta pajak juga dapat digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yang berupa pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Sedangkan pengertian pajak menurut UU No. 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Fungsi Pajak

Menurut Sumarsan (2017:5) menyatakan bahwa pajak mempunyai 2 (dua) fungsi, seperti: (1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*), adalah pajak yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat ke Kas Negara, yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah dan melaksanakan pembangunan. Sedangkan dalam melakukan

suatu pembangunan negara maka diperlukan adanya biaya. Biaya adalah suatu pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, dan lain sebagainya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin dari tahun ketahun tabungan pemerintah ini harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dari sektor pajak; (2) Sedangkan, Fungsi Mengatur (*Regulerend*) adalah fungsi pajak yang berperan sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku ekonomi. Fungsi mengatur ini sering menjadi tujuan pokok dari sistem pajak, sebagai alat untuk mencapai sebuah tujuan tertentu di luar bidang keuangan terutama terhadap sektor swasta, sebagai alat untuk memberikan kepastian hukum dalam menyusun undang-undang agar ketentuan yang dirumuskan tidak sampai dapat menimbulkan interpretasi yang berbeda antara fiskus dan wajib pajak.

Jenis Pajak

Terdapat beberapa jenis didalam pajak menurut Resmi (2013:7), seperti: Jenis pajak menurut sifatnya, digolongkan menjadi dua jenis yaitu: pajak secara subjektif (tanpa memperhatikan objek pajaknya) dan pajak secara objektif (melihat objek pajaknya tanpa melihat subjek pajak): (1) Pajak Subjektif yaitu pajak yang mendasarkan pemungutnya dengan memperhatikan subjek pajaknya (wajib pajak secara subjektif). Contoh: Pajak Penghasilan (PPH); (2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berhubungan dengan pemungutnya pada objek pajak saja tanpa memperhatikan subjek pajaknya. Contoh: PPN. Jenis pajak menurut golongannya, yaitu pajak yang digolongkan berdasarkan cara pemungutnya yaitu langsung atau tidak langsung dipungut kepada wajib pajak: (1) Pajak Langsung (*Direct Tax*) merupakan pajak yang diberikan secara berkala kepada wajib pajak menurut surat ketetapan pajak yang telah dibuat oleh kantor pajak yang ditanggung langsung oleh wajib pajak (tidak dapat dilimpahkan terhadap pihak lain). Contoh: Pajak Penghasilan (PPH); (2) Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*) merupakan pajak yang dapat dilimpahkan terhadap pihak lain. Pajak tidak langsung ini juga dapat diartikan bahwa pajak yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan kewajiban membayar pajak. Contoh: pajak penjualan barang mewah, dimana pajak ini hanya bisa diberikan ketika wajib pajak menjual barang mewah. Jenis pajak menurut pemungutnya yaitu pajak yang digolongkan menurut siapa yang melakukan pemungutan. Terdapat dua jenis pemungutan yang digunakan: (1) Pajak Pusat yaitu, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang digunakan untuk membayar rumah tangga negara. Contoh: PPN, PPh, pajak bumi dan bangunan, dan bea materai; (2) Pajak Daerah yaitu, pajak yang di pungut pemerintah daerah yang terbatas hanya pada rakyat daerah ituitu sendiri, baik yang di pungut pemerintah daerah tingkat II maupun pada pemerintah daerah tingkat I dan digunakan membiayai rumah tangga daerah Contoh. Pajak reklame, pajak hotel, pajak hiburan, dan lain-lain.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Sumardiyanti dan Suryo (2003) Sistem ini termasuk sistem yang sederhana yang akan memudahkan wajib pajak dalam menghitung beban pajak yang harus membiayai, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi para wajib pajak yang dapat meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika sistem pemungutan pajak begitu rumit, maka orang yang membayar pajak akan semakin susah untuk membayar pajak. Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi: (1) *Official Assessment System* ialah merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang dapat memberikan wewenang terhadap pemerintah untuk menentukan jumlah besarnya pajak yang terutang; (2) *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan, wewenang, tanggung jawab bagi wajib pajak untuk menghitung, atau memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri masing-masing jumlah besarnya pajak yang harus dibayar; (3) *Withholding System* adalah

sistem pemungutan pajak yang dapat memberikan wewenang terhadap pihak ke-3 dalam memotong dan memungut jumlah besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Pajak Penghasilan

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Pajak Penghasilan merupakan pajak yang terletak pada subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam perpajakan tiap tahunnya. Dengan kata lain pajak juga dapat diartikan sebagai pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau seseorang dan badan dengan penghasilan yang diterima pada setiap tahunnya. Pajak Penghasilan (PPh) ini juga mempunyai beberapa jenis, yaitu PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 24, PPh Pasal 25, PPh Pasal 26, dan PPh Final.

Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Pasal 1 angka 1 UU KUP Pengertian wajib pajak orang pribadi maupun badan sebagai pembayar pajak, pemotong pajak serta pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Pada prinsipnya orang pribadi yang menjadi subjek di dalam negeri merupakan orang pribadi yang yang bertempat tinggal atau yang berada di Indonesia. Adanya keberadaan orang pribadi di Indonesia diperhitungkan apabila orang tersebut lebih dari 183 hari, dan tidak harus berturut-turut tapi hanya ditentukan oleh jumlah hari orang tersebut berada dalam Indonesia dengan jangka waktu satu tahun atau 12 bulan sejak awal kedatangannya di Indonesia.

Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Hak dan kewajiban warga negara diatur dalam UUD 1945 seperti yang ada dalam UU pasal 27 ayat 1 dalam bidang politik menyatakan bahwa “ Tiap warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan yang wajib menjunjung hukum dengan tidak ada pengecualian”. Pasal ini menyatakan adanya keseimbangan di dalam hak dan kewajiban. Kewajiban Wajib Pajak Menurut Mardiasmo (2009:54), Kewajiban Wajib Pajak adalah sebagai berikut: 1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP; 2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP); 3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar; 4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan; 5. Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan; 6. Jika diperiksa wajib: a) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau objek yang terutang pajak; b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; c) Memberikan keterangan yang diperlukan.

Sedangkan hak menurut Mardiasmo (2009:54), hak-hak Wajib Pajak sebagai berikut: 1) Mengajukan surat keberatan dan surat banding; 2) Menerima tanda bukti pemasukan SPT; 3) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan; 4) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT; 5) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak; 6) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak; 7) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak; 8) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah; 9) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya; 10) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak; 11) Mengajukan keberatan dan banding.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 wajib pajak setiap pengusaha wajib dikenakan pajak, wajib melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal pengusaha atau tempat kegiatan usaha yang dilakukan untuk menjadi Pengusaha Kena Pajak. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ialah merupakan nomor yang digunakan sebagai suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas. Karena, NPWP wajib dimiliki oleh semua wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kepada setiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP dan NPWP tersebut memiliki beberapa fungsi yaitu: (1) Untuk tanda pengenalan dan identitas yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak; (2) Untuk menjaga ketertiban dalam membayar pajak di suatu pengawasan administrasi perpajakan.

Sistem Administrasi Perpajakan

Sistem ini dapat dijadikan sebagai suatu aplikasi perpajakan yang berperan penting dalam sistem perpajakan suatu Negara. Karena, didalam suatu negara akan dapat dengan mudah mencapai sasaran dengan mudah sesuai yang diharapkan untuk menghasilkan sebuah penerimaan pajak yang optimal dalam administrasi perpajakan yang mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakannya dalam suatu negara yang sudah dipilih. Selain itu juga terdapat pengembangan teknologi informasi pada instansi perpajakan untuk mengimbangi adanya teknologi informasi yang telah dimiliki oleh seorang wajib pajak untuk menjawab tantangan globalisasi. Diadakannya sistem perpajakan secara *online* yang memanfaatkan teknologi komputer yang akan mempermudah suatu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak (Ningrum, 2018).

E-Registration

E-Registration pajak merupakan sistem pendaftaran maupun perubahan data Wajib Pajak atau penetapan dan pencabutan penetapan Pengusaha Kena Pajak lewat fasilitas sistem *online* yang terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem layanan *E-Registration* yang diterbitkan Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran Wajib Pajak baru untuk mendapatkan Nomor Pajak Wajib Pajak (NPWP). Dari penjelasan diatas menjadikan sistem pendaftaran pajak secara online sebagai bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan kantor Direktorat Jendral Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data dalam penggunaan proses pengolahan data pendaftaran wajib pajak.

Tujuan *E-Registration* yaitu, mempermudah untuk wajib pajak mendaftarkan dirinya dimana saja, meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, memberikan fasilitas terkini bagi wajib pajak untuk mendaftarkan dirinya secara online dengan memanfaatkan teknologi masa kini, memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses data wajib pajak yang sudah mendaftarkan dirinya. Sistem ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara online dan sistem yang digunakan oleh petugas pajak untuk memproses pendaftaran wajib pajak. Keunggulan yang dimiliki oleh sistem *E-Registration* ini seperti yang pertama, akan mempermudah masyarakat dalam membuat NPWP secara cepat tanpa merasakan antri dan dapat diproses dimana saja. Kedua, memudahkan wajib pajak untuk mempermudah dalam membuat NPWP bagi yang mempunyai lokasi jauh dari KPP terdaftar (Fadilah, 2018).

E-Billing

Terdapat perturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 angka 1, yang melakukan sistem pembayaran pajak secara elektronik berdasarkan bagian dari sistem

Penerimaan Negara secara elektronik yang di administrasikan pada *Biller* Direktorat Jendral Pajak dan menerapkan Billing Sistem; Pasal 1 angka 2, Billing Sistem yaitu merupakan metode pembayaran elektronik yang menggunakan Kode Billing; dan Pasal 1 angka 5, Kode Billing adalah kode yang di identifikasi melalui Sistem Billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak. Wajib pajak dapat memperoleh Kode Billing dalam Pasal 2 Ayat (5) dengan cara: (1) Melalui Bank atau Pos persepsi atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jendral Pajak; (2) Membuat sendiri suatu aplikasi *Billing* DJP yang bisa di akses melalui halaman Direktur Jendral Pajak dan Kementerian Keuangan; (3) Menerbitkan yang sama dengan jabatan pada Direktorat Jendral Pajak dalam ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar. Jadi, dapat disimpulkan *e-Billing* merupakan pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi (Fadilah, 2018).

Pelayanan Fiskus

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan pengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak, kemudian variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Menurut Hardiningsih (2016) menekankan bahwa pentingnya kualitas aparat pajak untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan terhadap pelanggan. Karena, suatu layanan dapat dikatakan dengan baik apabila usaha yang dijalankan dapat sesuai dengan apa yang telah di harapkan. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang bisa memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau wajib pajak agar tetap dalam batas memenuhi standar layanan yang dapat di pertanggung jawabkan. Sikap wajib pajak berkaitan oleh pelayanan yang diberikan pada fiskus selama proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka semakin positif sikap yang akan dimiliki oleh wajib pajak terhadap proses perpajakan. Namun, jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk melakukan pembayaran pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

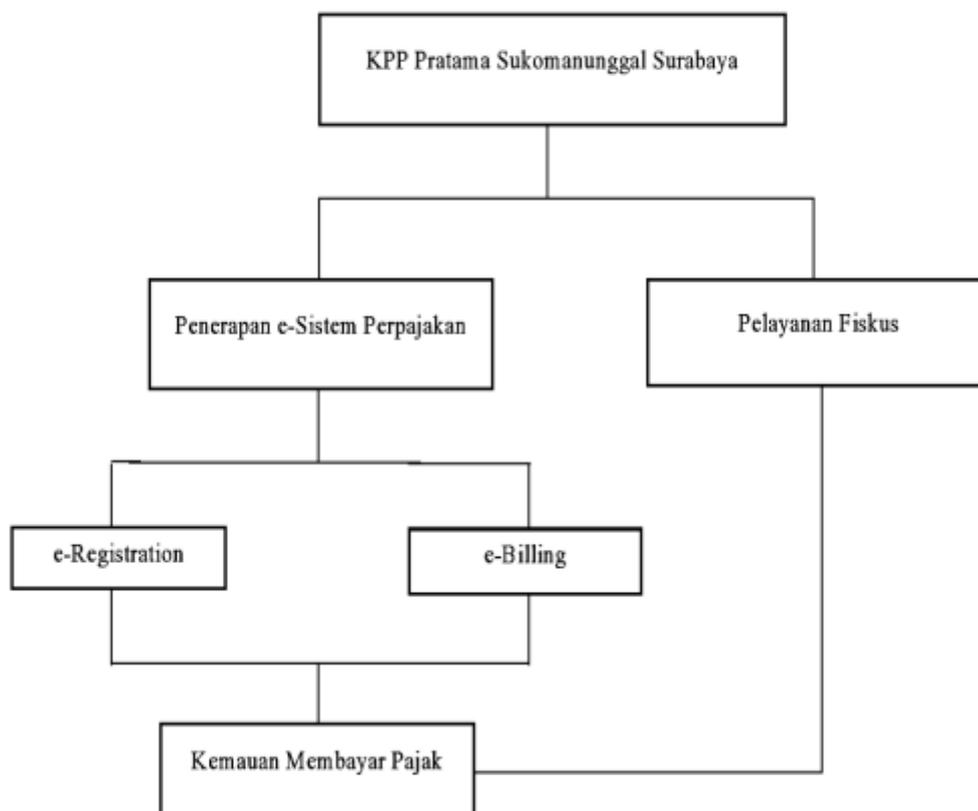
Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yaitu: (1) Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Andriani (2018) dengan judul "Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Persepsi, dan Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kemauan Membayar Pajak" menggunakan alat analisis berupa regresi linier berganda yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng yang menjelaskan bahwa kualitas pajak dan persepsi yang baik katas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang telah dilakukan sangat berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak; (2) Dari hasil penelitian ini telah dilakukan oleh Sarafina (2018) yang berjudul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" yang menggunakan alat analisis berupa regresi linier berganda yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan yang menjelaskan bahwa kualitas penerapan pelayanan *E-Registration* yang dilakukan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (3) Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh (Putri, 2018) dengan judul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" yang menggunakan alat analisis berupa regresi linier berganda yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara yang menjelaskan bahwa kualitas penerapan pelayanan *E-Billing* yang dilakukan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (4) Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Riani (2018) dengan judul "Pengaruh Kualitas

Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *E-System* Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak” yang menggunakan alat analisis berupa regresi linier berganda yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus yang dilakukan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rerangka pemikiran

Berdasarkan uraian yang sudah terlampir diatas dan telaah pustaka, maka variabel yang terkait pada penelitian ini dapat dirumuskan menjadi kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Penerapan *E-Registration* Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Adanya pengembangan penerapan *E-Registration* dengan baik maka akan menimbulkan peningkatan masyarakat untuk melakukan pendaftaran diri, apabila penerapan *E-Registration* tidak mengalami pengembangan dengan baik maka yang terjadi akan mengalami penurunan masyarakat dalam kemauan membayar pajak untuk melakukan pendaftaran diri sebagai wajib pajak (Sari, 2015). Menurut Nadeak (2012) bahwa adanya peranan kualitas sistem *E-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sangat membantu masyarakat dalam mendaftarkan dirinya sebagai calon wajib pajak sangat berperan dengan baik, karena dengan adanya sistem *E-Registration* di lingkungan masyarakat sekarang akan sangat membantu proses pendaftaran sebagai wajib pajak dengan mudah yang dapat

dilakukan oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun mereka berada. Meskipun tempat tinggal wajib pajak berada jauh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) semakin banyak seseorang yang menggunakan sistem *E-Registration* ini maka akan banyak juga wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak akan muncul kemauan dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Penggunaan Sitem Administrasi *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Penerapan *E-Billing* Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Penerapan *E-Billing* sangat mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran secara online. Wajib pajak juga dapat merasakan manfaatnya langsung dari *Billing System* terkait proses pembayarannya yang lebih efisien dengan menggunakan kode *billing* tersebut (Andriani, 2018). Menurut Romi dan Salam (2017) *E-Billing* merupakan sistem pembayaran elektronik yang menggunakan alat masa kini agar mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran pajak. Semakin banyak wajib pajak yang melakukan pembayaran dengan menggunakan metode *Billing* ini maka akan muncul banyak juga kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut;

H₂: Penggunaan Sitem Administrasi *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Penerapan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pelayanan merupakan melayani semua keperluan apa saja yang dibutuhkan oleh seseorang maupun masyarakat untuk memenuhi kepentingan terhadap organisasi seperti aturan pokok serta tata cara yang sudah diterapkan. Pelayanan yang baik dan benar harap diberikan agar meningkatkan kemauan membayar pajak oleh wajib pajak. Menurut Nugroho (2012) menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, terdapat pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak, kemudian variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Karena jika pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak dengan baik, maka akan menimbulkan wajib pajak yang baik juga dalam kemauan membayar pajaknya.

H₃: Pelayanan Fiskus yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif yang menggunakan teknik survey langsung agar mendapatkan datanya dan informasi yang didapat akan dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner, sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan informasinya dilakukan dengan cara menyusun daftar pernyataan yang mana akan diajukan pada responden dalam suatu perusahaan. Menurut Sugiyono (2008) Metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari sumber data tanpa melalui media perantara. Data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang berupa kuesioner.

Teknik Pengambilan Sampel

Di dalam penelitian ini terdapat teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling* (sampling insidental). Sampling Insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu dimana penulis kebetulan/*incidental* bertemu dengan siapa saja, maka seseorang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau sumber data.

Pengambilan sampel menurut Sugiyono (2014:129-130) dapat dijelaskan ukuran sampel pada penelitian sebagai berikut: (a) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini yaitu antara 30 – 50; (b) Apabila ada pembagian dalam sampel kategori maka jumlah anggota sampel dalam setiap kategori minimal 30; (c) Apabila dalam penelitian ingin melakukan analisis dengan multivariate (misalnya korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti; (d) Bagi penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control dalam penelitiannya, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 – 20.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik yang menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data tanpa melalui media perantara. Sedangkan sumber data primer dalam penelitian ini di dapat dari para wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Data yang digunakan berupa kuesioner yang nantinya akan diisi oleh para wajib pajak yang sudah terpilih sebagai responden dalam penelitian yang sudah dibuat. Menurut Walgito (1987), kuesioner merupakan daftar pertanyaan dalam penelitian yang diharuskan untuk dijawab oleh responden atau informan. Sejumlah daftar pernyataan tertulis diberikan kepada responden, yang secara kebetulan sedang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal untuk melakukan kegiatan kerja dalam perpajakan, yang bersedia untuk mengisi/menjawab kuesioner yang telah diberikan.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dipelajari kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Didalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini dapat disebut sebagai kemauan membayar pajak dengan bentuk nilai yang mau dikontribusikan seseorang (dapat ditetapkan oleh peraturan) yang berfungsi sebagai pembiayaan pengeluaran umum negara secara tidak adanya jasa timbale (kontaprestasi) secara langsung (Rantung *et al.*, 2009).

Penerapan E-Registration

E-Registration merupakan sebuah pengimplimikasian sistem yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan basis perangkat keras dan perang lunak yang digabungkan dalam sebuah perangkat komunikasi data yang digunakan dalam mempermudah cara pendaftaran wajib pajak (Sarafina, 2018) seperti: (1) *E-Registration* mempunyai layanan yang mempermudah anda dalam melakukan pendaftaran sebagai calon Wajib Pajak; (2) *E-Registration* juga dapat mempermudah anda dalam melakukan pendaftaran, pengukuhan atau pencabutan dan penghapusan NPWP; (3) *E-Registration* memberikan kemudahan terhadap anda dalam pembuatan NPWP; (4) *E-Registration* memberikan pelayanan terhadap anda dengan efisien dan efektif karena menggunakan fasilitas berupa internet. Variabel penerapan *E-Registration* diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5, dengan kategori jawaban terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, kurang setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Penerapan E-Billing

E-Billing merupakan metode pembayaran elektronik yang menggunakan kode billing. Terdapat berbagai kemudahan yang akan diterima oleh wajib pajak apabila menggunakan sistem administrasi *E-Billing* dalam sistem perpajakannya (Putri, 2018), seperti: (1) *E-Billing* mempunyai fitur yang akan sangat membantu anda sebagai Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak; (2) Anda akan merasa lebih mudah dalam melakukan proses pembayaran pajak dengan menggunakan *Billing System*; (3) *E-Billing* juga dapat menghemat waktu anda dalam melakukan proses pembayaran pajak; (4) Dengan *Billing System* proses pembayaran pajak anda dapat dilakukan dengan lebih cepat; (5) *E-Billing* juga dapat meningkatkan kualitas keamanan anda dalam melakukan transaksi pajak; (6) Anda akan lebih mudah mendapatkan bukti pembayaran pajak dengan menggunakan *Billing System* (ex: struk atm atau report dari internet banking). Variabel penerapan *E-Billing* diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5, dengan kategori jawaban terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, kurang setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Penerapan Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) yang harus memiliki kualitas yang baik dan bagus dalam pelayanannya terhadap wajib pajak, dapat membantu, membimbing, dan menyiapkan segala sesuatu yang akan dibutuhkan bagi para wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, serta usaha untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak sampai mengalami kebingungan dalam menyelesaikan kewajibannya untuk membayar pajak.

Variabel kualitas pelayanan fiskus yang dapat diukur dan dirangkai kembali oleh peneliti sehingga menjadi 7 (tujuh) item pernyataan. Terdapat instrumen yang menjadikan indikator dalam variabel kualitas pelayanan fiskus (Riani, 2018), adalah: (1) Fiskus bersikap sopan dan ramah dalam melayani anda sebagai Wajib Pajak; (2) Fiskus akan melayani anda sebagai Wajib Pajak yang bermasalah terkait perpajakannya dengan baik; (3) Fiskus senantiasa memperhatikan keluhan anda sebagai wajib pajak; (4) Fiskus membantu anda sebagai Wajib Pajak dengan memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan cekatan; (5) Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan anda sebagai Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan; (6) Fiskus senantiasa memberikan kemudahan kepada anda selaku Wajib Pajak untuk mendapatkan pelayanan dalam menyampaikan SPT; (7) Anda dapat menerima sosialisasi mengenai pajak oleh fiskus yang bertugas menyadarkan Wajib Pajak tentang pentingnya melakukan pembayaran pajak. Variabel penerapan Pelayanan Fiskus diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5, dengan kategori jawaban terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, kurang setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Kemauan Membayar Pajak

Dalam kemauan membayar pajak terdapat indikator dari penelitian (Widayati dan Nurlis, 2010), seperti: (1) Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak; (2) Wajib Pajak harus menyiapkan dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak; (3) Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak; (4) Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak; (5) Membuat alokasi dana untuk membayar pajak. Variabel kemauan membayar pajak diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5, dengan kategori jawaban terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, kurang setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Statistik Kualitas Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan instrument yaitu kuesioner. Kuesioner yang baik merupakan kuesioner yang mempunyai dua syarat, seperti valid dan reliable. Agar dapat mengetahui data dengan hasil yang akurat, dapat dipercaya, serta dapat diandalkan yang menyebabkan penelitian ini dapat diterima, seharusnya peneliti harus melakukan uji validitas dan uji reliabilitas (Ghozali, 2006).

Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan dalam menguji adanya keakuratan dan tidaknya suatu kuesioner. Dalam kuesioner dapat dikatakan akurat jika suatu pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat diselesaikan dengan sesuatu yang dapat diukur dengan kuesioner itu, yang memenuhi kriteria $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga pertanyaan yang ada dalam kuesioner akan dinyatakan valid ($\alpha=5\%$). Di dalam penelitian ini pengujian validitas instrument/kuesioner menggunakan *software* statistik seperti SPSS (Ghozali, 2011:52).

Uji Reliabilitas

Agar dapat mengetahui suatu hasil tetap konsisten, maka akan adanya pengukuran yang dilakukan dua kali atau lebih untuk mengetahui gejala-gejala yang sama dengan alat ukur yang sama (Sunyoto, 2013:81). Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menghitung *Cronbach alpha* pada masing-masing instrument dengan suatu variabel. Instrumen dapat dikatakan handal (*Reliable*) jika terdapat nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini bertujuan menguji ditemukan adanya korelasi terhadap model regresi antar salah satu atau semua variabel bebas (*independent*). Tekni yang bisa mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi terhadap penelitian ini yaitu dengan adanya nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance* dengan ketentuan: (1) Jika $VIF < 10$ maka tidak ada masalah dalam multikolinieritas, jika $VIF \geq 10$ maka ada masalah dalam multikolinieritas; (2) Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ maka tidak ada masalah dalam multikolinieritas, jika nilai *tolerance* $\leq 0,1$ maka ada masalah dalam multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2006) heteroskedastisitas mempunyai tujuan dalam menguji model regresi mengalami ketidaksamaan *variance* pada residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Karena heteroskedastisitas mempunyai perbedaan variasi variabel yang tidak sama pada setiap pengamatan. Oleh karena itu jika terdapat variasi pada residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka itu yang disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik dan benar yaitu yang memiliki homokedastisitas dan yang tidak mengalami heteroskedastisitas, karena dalam data *cross section* terdapat data yang mewakili macam-macam ukuran mulai dari yang terkecil hingga terbesar. Tidak hanya memperhatikan grafik *scatterplot*, pengujian heteroskedastisitas ini juga melakukan uji glejser. Uji glejser adalah uji yang dilakukan untuk meregres nilai absolut residual pada variabel independent (Ghozali, 2006).

Uji Normalitas

Uji Normalitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas sama-sama memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik merupakan model regresi yang memiliki distribusi data normal atau yang mendekati data normal (Santoso, 2009). Pengujian normalitas juga menggunakan uji statistik *non-parametrik Kolmogorov-smirnov (1-sample K-S)*. jika *Kolmogorov-smirnov* menghasilkan nilai

yang signifikan yaitu diatas 0,05 maka data yang dihasilkan residual terdistribusi adalah normal.

Uji Regresi Linier Berganda

Model analisis ini digunakan agar dapat menguji pengaruh dalam beberapa variabel independent terhadap satu variabel dependen. Seperti yang ada pada penelitian ini yaitu terdapat 4 (empat) variabel, yaitu 3 variabel independent dan 1 variabel dependen. Persamaan tersebut dapat dirumuskan menggunakan hipotesis yang sudah dikembangkan sebagai berikut:

$$KMP = \alpha + \beta_1 E_{reg} + \beta_2 E_{bill} + \beta_3 PF + e$$

Keterangan:

KMP : Kemauan Membayar Pajak

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi

E_{reg} : E-Registration

E_{bill} : E-Billing

PF : Pelayan Fiskus

e : Standar Error

Pengujian Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Untuk mengetahui kegunaan dari koefisien determinasi ini dapat dilihat dari seberapa besar hubungan dari masing-masing variabel pada pengertian tersebut. Besarnya koefisien determinasi ini yaitu mulai dari 0 sampai dengan 1, semakin mendekati 0 besarnya maka semakin kecil pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Sebaliknya, dengan semakin mendekati angka 1 maka besarnya akan semakin mempengaruhi variabel independent terhadap variabel dependen.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Adanya uji kelayakan modal adalah untuk menilai pengaruh variabel independent secara bersamaan dengan *variabel dependent*. Dapat dirumuskan secara hipotesis yaitu H_a diterima jika $F_{Hitung} > F_{Tabel}$ maka *variabel independent* (bebas) ialah *E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayan Fiskus) sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan dalam variabel dependen (kemauan membayar pajak). H_o ditolak jika $F_{Hitung} < F_{Tabel}$ pada variabel independent (*E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayan Fiskus) sama-sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel dependen (kemauan membayar pajak).

Uji t

Uji t ini pada dasarnya mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006). Apabila $P\ value < \alpha$ (0,05), maka *variabel independent* berpengaruh terhadap *variabel dependen*, yang berarti *variabel E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayan Fiskus sangat berpengaruh terhadap tingkat kemauan membayar pajak. Jika $P\ value > \alpha$ (0,05), maka variabel independent tidak berpengaruh pada *variabel dependen*, yang berarti *variabel E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayan Fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kemauan membayar pajak.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan dalam menguji adanya keakuratan dan tidaknya suatu kuesioner. Dalam kuesioner dapat dikatakan akurat jika suatu pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat diselesaikan dengan sesuatu yang diukur dengan kuesioner itu, sehingga pertanyaan yang ada dalam kuesioner akan dinyatakan valid jika hasil yang diperoleh $\leq 0,05$. Di dalam penelitian ini pengujian validitas instrument/kuesioner menggunakan *software* statistik seperti SPSS. Berikut hasil uji validitas:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas
Variabel E-Registrasi

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
P1.1	0,3120	0,000	Valid
P1.2	0,3120	0,000	Valid
P1.3	0,3120	0,000	Valid
P1.4	0,3120	0,004	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1 menyatakan bahwa semua indikator pernyataan dari variabel *E-Registrasi* diatas yang memperoleh hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil dari penerapan aplikasi *E-Registration* tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas
Variabel E-Billing

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
P2.1	0,3120	0,000	Valid
P2.2	0,3120	0,000	Valid
P2.3	0,3120	0,000	Valid
P2.4	0,3120	0,000	Valid
P2.5	0,3120	0,000	Valid
P2.6	0,3120	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 menyatakan bahwa semua indikator pernyataan dari variabel *E-Billing* diatas yang memperoleh hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil dari penerapan aplikasi *E-Billing* tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas
Variabel Pelayanan Fiskus

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
P3.1	0,3120	0,000	Valid
P3.2	0,3120	0,000	Valid
P3.3	0,3120	0,030	Valid
P3.4	0,3120	0,002	Valid
P3.5	0,3120	0,001	Valid
P3.6	0,3120	0,000	Valid
P3.7	0,3120	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 menyatakan bahwa semua indikator pernyataan dari variabel Pelayanan Fiskus diatas yang memperoleh hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05.

Sehingga hasil dari penerapan Pelayanan Fiskus tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas
Variabel Kemauan Membayar Pajak

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Kesimpulan
Y.1	0,3120	0,000	Valid
Y.2	0,3120	0,000	Valid
Y.3	0,3120	0,004	Valid
Y.4	0,3120	0,003	Valid
Y.5	0,3120	0,002	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4 menyatakan bahwa semua indikator pernyataan dari variabel Kemauan Membayar Pajak diatas yang memperoleh hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil dari variabel Kemauan Membayar Pajak tersebut dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Cronbach Alpha	Alpha	Kesimpulan
Ereg	0,754	0,60	Reliabel
Ebill	0,767	0,60	Reliabel
PF	0,739	0,60	Reliabel
KMP	0,728	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada Tabel 5 yang menunjukkan hasil bahwa nilai Cronbach alpha diatas berjumlah lebih dari 0,6. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil dari jawaban responden dapat dipercaya dan dinyatakan sebagai reliabel.

Uji Multikolonieritas

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas

VARIABEL	Coefficients		KETERANGAN
	TOLERANCE	VIF	
E-Registration	0,301	3,321	NON MULTIKOLINIERITAS
E-Billing	0,651	1,137	NON MULTIKOLINIERITAS
Pelayanan Fiskus	0,285	3,503	NON MULTIKOLINIERITAS

Dependen variabel: KMP

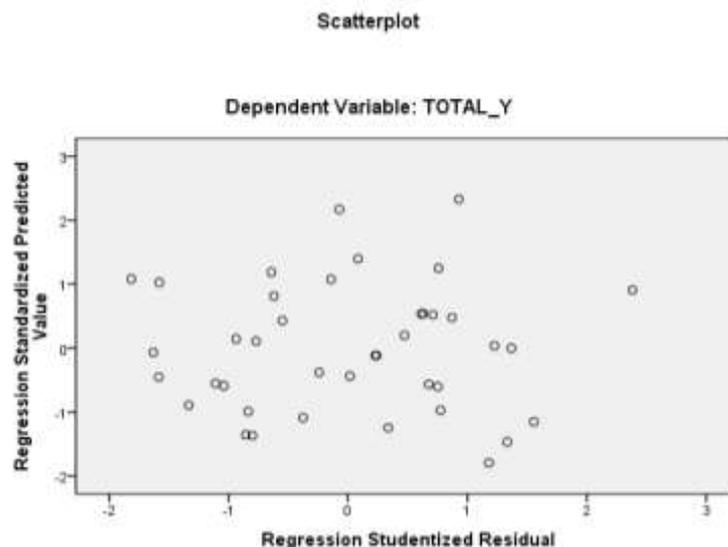
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 menyatakan bahwa hasil dari Uji Multikolinieritas setiap variabel yang terdiri dari E-Registration, E-Billing, dan pelayanan Fiskus mempunyai hasil nilai VIF ≤ 10 dan hasil nilai Tolerance ≥ 0,10. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam penelitian ini tidak ada masalah dalam multikolinieritas, yang mengakibatkan model regresi ini dinyatakan baik.

Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2006) heteroskedastisitas mempunyai tujuan dalam menguji apakah model regresi mengalami ketidaksamaan variance pada residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Karena heteroskedastisitas mempunyai perbedaan variasi variabel yang tidak sama pada setiap pengamatan. Oleh karena itu jika terdapat variasi pada residual satu

pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka itu yang disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik dan benar yaitu yang memiliki homokedastisitas dan yang tidak mengalami heteroskedastisitas, karena dalam data *cross section* terdapat data yang mewakili macam-macam ukuran mulai dari yang terkecil hingga terbesar Tidak hanya memperhatikan grafik *scatterplot*, pengujian heteroskedastisitas ini juga melakukan uji glejser. Uji glejser adalah uji yang dilakukan untuk meregres nilai absolut residual pada variabel independent (Ghozali, 2006). Berikut hasil dari Gambar 1 menggunakan Uji Heteroskedestis:



Gambar 1
 Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil dari Gambar 1 dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada yang mengalami Heteroskedastisitas terkait model regresi yang dibuat dalam penelitian tersebut yang memiliki sifat Homokedastisitas. Karena lingkaran - lingkaran kecil yang terdapat pada gambar 1 menyebar secara acak tanpa membentuk pola dengan melewati angka nol.

Uji Normalitas

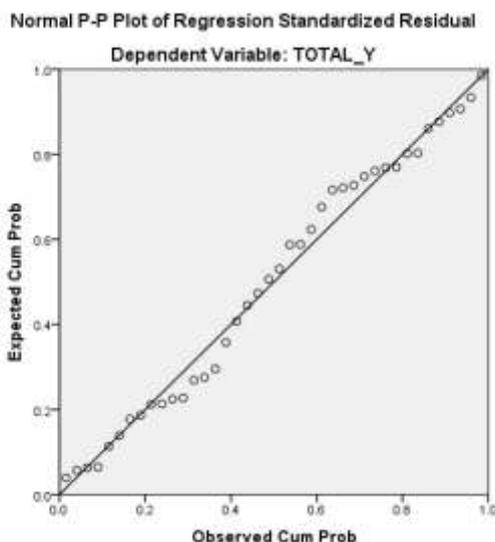
Uji Normalitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas sama-sama memiliki distribusi normal ataukah tidak. Pengujian normalitas juga menggunakan uji statistik *non-parametrik Kolmogorov-smirnov (1-sample K-S)*. jika *Kolmogorov-smirnov* menghasilkan nilai yang signifikan yaitu $> 0,05$ maka data yang dihasilkan residual terdistribusi adalah normal. Berikut hasil dari Uji Normalitas menggunakan *Kolmogorov-smirnov*

Tabel 7
 Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogorov Smirnov Z</i>	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>
0,626	0,828

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil Tabel 7 dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah nilai *Kolmogorov Smirnov Z* $\geq 0,05$ yang menunjukkan nilai 0,626, sehingga data diatas bisa dikatakan berdistribusi normal. Dalam penilaian menggunakan Uji Normalitas ini maka dapat dilakukan pendekatan antara keduanya menggunakan grafik *Normal P-P Plot of Reggession Standardized Residual* yang menyatakan data berdistribusi normal jika lingkaran - lingkaran yang menyebar berada di sekitar garis diagonal saja. Berikut hasil Gambar 2 dengan Uji Normalitas yang menggunakan grafik *Normal P-P Plot of Reggession Standardized Residual*:



Gambar 2
Hasil Uji Normalitas Data
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil dari Gambar 2 yang menggunakan data grafik diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa distribusi data telah menyebar mengikuti garis diagonal yang menyebabkan penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.229	.708		.323	.749
	TOTAL_P1	.725	.074	.648	9.825	.000
	TOTAL_P2	.143	.031	.205	4.580	.000
	TOTAL_P3	.156	.047	.224	3.315	.002

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil dari Tabel 8 diatas dapat diperoleh menggunakan persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut:

$$KMP = 0,229 + 0,725E_{reg} + 0,143E_{bill} + 0,156PF$$

Dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda tersebut sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Nilai a sebesar= 0,229, konstanta sebesar 0,229 menunjukkan bahwa apabila variabel E-Registration, E-Billing, dan Pelayan Fiskus memiliki nilai 0, maka Kemauan Membayar Pajak akan bernilai 0,229; (2) Nilai Koefisiensi Regresi pada variabel *E-Registration* yaitu 0,725. Maka koefisiensi regresi pada variabel *E-Registration* (β_1) bernilai 0,725 yaitu berpengaruh positif yang berarti jika nilai pada variabel *E-Registration* mengalami peningkatan, maka variabel dalam Kemauan Membayar Pajak juga akan mengalami peningkatan senilai 0,725; (3) Nilai Koefisiensi Regresi pada variabel *E-Billing* yaitu 0,143. Maka koefisiensi regresi pada variabel *E-Billing* (β_2) bernilai 0,143 yaitu berpengaruh positif yang berarti jika nilai pada variabel *E-Billing* mengalami peningkatan, maka variabel dalam Kemauan Membayar Pajak juga akan mengalami peningkatan senilai 0,143; (4) Nilai Koefisiensi Regresi pada variabel Pelayanan Fiskus yaitu 0,156. Maka koefisiensi regresi pada variabel Pelayanan Fiskus (β_3) bernilai 0,156 yaitu berpengaruh positif yang berarti jika nilai

pada variabel Pelayanan Fiskus mengalami peningkatan, maka variabel dalam Kemauan Membayar Pajak juga akan mengalami peningkatan senilai 0,156.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,976 ^a	0,953	0,949	0,62627

a. Predictors: (Constant), TOTAL_P3, TOTAL_P2, TOTAL_P1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil dari Tabel 9 dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi antara *E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,949 yang artinya bahwa semua variabel *independent* memiliki kontribusi sebesar 94,9% terhadap variabel *dependent* dan sebagian besar diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini sebesar 5,1%. Selain itu, untuk nilai koefisien korelasi berganda (R) berjumlah 0,976 atau 97,6% yang menghasilkan eratnya hubungan antara variabel dependen dan variabel independent.

Uji Kelayakan Model

Tabel 10
Hasil Uji F

Model	ANOVA ^b					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	285.655	3	95.218	242.770	.000 ^a	
Residual	14.120	36	.392			
Total	299.775	39				

a. Predictors: (Constant), TOTAL_P3, TOTAL_P2, TOTAL_P1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil dari Tabel 10 dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi yang dihasilkan baik (layak) dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Karena nilai Fhitung 242,770 artinya > dari F tabel 2,87. Sedangkan nilai Signifikan lebih kecil dari α 0,000 < (α) 0,005 maka model regresi dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengaruh variabel independent (*E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus) terhadap variabel dependen (Kemauan Membayar Pajak) yang dapat diartikan bahwa model tersebut sudah benar.

Uji t

Uji t ini pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen Ghazali (2006). Apabila *P value* < α (0,05), maka *variabel independent* berpengaruh terhadap *variabel dependen*, yang berarti *variabel E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus sangat berpengaruh terhadap tingkat kemauan membayar pajak. Jika *P value* > α (0,05), maka variabel independent tidak berpengaruh pada *variabel dependen*, yang berarti *variabel E-Registration*, *E-Billing*, yang berarti *variabel E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh

terhadap tingkat kemauan membayar pajak. Berikut Hasil uji T ditunjukkan dalam tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.229	.708		.323	.749		
1 TOTAL_P1	.725	.074	.648	9.825	.000	.301	3.321
TOTAL_P2	.143	.031	.205	4.580	.000	.651	1.537
TOTAL_P3	.156	.047	.224	3.315	.002	.285	3.503

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil Tabel 11 yang menggunakan uji t, maka dapat dijabarkan sebagai berikut: (1) H_1 : *E-Registration* Berpengaruh Positif terhadap Kemauan Membayar Pajak. Dimana hasil dari Uji t pada tabel 20 menyatakan bahwa variabel *E-Registration* mempunyai nilai yang signifikan sebesar 0,000. Dengan hasil tingkat signifikansi yang lebih kecil dari alpha 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_1 dapat diterima, yang artinya bahwa *E-Registration* berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak; (2) H_2 : *E-Billing* Berpengaruh Positif terhadap Kemauan Membayar Pajak. Dimana hasil dari Uji t pada tabel 20 menyatakan bahwa variabel *E-Billing* mempunyai nilai yang signifikan sebesar 0,000. Dengan hasil tingkat signifikansi yang lebih kecil dari alpha 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_2 dapat diterima, yang artinya bahwa *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak; (3) H_3 : Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif terhadap Kemauan Membayar Pajak. Dimana hasil dari Uji t pada tabel 20 menyatakan bahwa variabel Pelayanan Fiskus mempunyai nilai yang signifikan sebesar 0,002. Dengan hasil tingkat signifikansi yang lebih kecil dari alpha 0,05 ($0,002 < 0,05$), maka H_3 dapat diterima, yang artinya bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Pengaruh Penerapan *E-Registration* Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Seperti halnya bisa dilihat pada hasil nilai uji t yang berjumlah sebanyak 9,825 dan tingkat signifikansi sebanyak 0,000 yaitu lebih kecil dari *alpha* 0,05 ($0,000 < 0,05$). Penelitian ini sependapat dengan Riani (2018), Putri (2018), dan Pratami (2017) bahwa hasil yang dilakukan dari pengaruh penerapan *E-Registrasi* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan hasil yang sudah didapat dari penelitian ini sebenarnya akan mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan proses pendaftarannya tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), karena proses pendaftaran yang dilakukan menggunakan program *E-Registration* yaitu dengan memanfaatkan adanya jaringan internet pada teknologi jaman sekarang.

Hampir semua masyarakat sekarang menggunakan internet. Sehingga menimbulkan kemauan bagi Direktorat Jenderal Pajak agar membuat sistem yang bertujuan mempermudah Wajib Pajak dalam hal melakukan kemauannya dalam membayar pajak dan menjalankan kewajiban perpajakannya. Kondisi yang seperti itu juga disetujui dari setiap wajib pajak yang mempunyai aktivitas berbeda pada setiap harinya. Semakin cepat penerapan *E-Registration* diterapkan kepada masyarakat, maka akan menimbulkan kemauan dalam membayar pajak oleh Wajib Pajak mengalami peningkatan. Selain itu jika Wajib Pajak semakin banyak yang mempunyai kemauan untuk menggunakan sistem *E-Registration* yang sudah disiapkan oleh

Dirjen Pajak, maka kemauan dalam membayar pajak bagi yang ingin mendaftarkan diri juga akan mengalami peningkatan.

Pengaruh Penerapan E-Billing Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Seperti halnya bisa dilihat pada hasil nilai uji t yang berjumlah sebanyak 4,580 dan tingkat signifikansi sebanyak 0,000 yaitu lebih kecil dari α 0,05 ($0,000 < 0,05$). Penelitian ini sependapat dengan yang dilakukan Riani (2018) dan Putri (2018), menyatakan bahwa hasil yang dilakukan dari pengaruh penerapan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan hasil yang sudah didapat dari penelitian ini sebenarnya akan mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan proses pembayaran pajak tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), karena proses pembayaran yang dilakukan menggunakan program *E-Billing* yaitu dengan menggunakan kode *Billing*. Hampir semua masyarakat sekarang yang mengikuti perkembangan zaman dan teknologi masa kini. Sehingga menimbulkan kemauan bagi Direktorat Jenderal Pajak agar membuat sistem yang bertujuan mempermudah Wajib Pajak dalam hal melakukan kemauannya dalam membayar pajak dan menjalankan kewajiban perpajakannya.

Adanya *E-Billing* dalam perpajakan sangat dapat membantu Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak jika dilakukan secara optimal. Maka dari itu, tugas seorang aparat pajak adalah memberikan pelatihan (*training*) dan bersosialisasi dengan baik terhadap Wajib Pajak agar mengetahui cara menggunakan sistem *E-Billing* dengan benar dan maksimal. Semakin cepat penerapan *E-Billing* diterapkan kepada masyarakat, maka akan menimbulkan kemauan dalam membayar pajak oleh Wajib Pajak mengalami peningkatan. Selain itu jika Wajib Pajak semakin banyak yang mempunyai kemauan untuk menggunakan sistem *E-Billing* yang sudah disiapkan oleh Dirjen Pajak, maka kemauan dalam membayar pajak bagi yang ingin menyelesaikan proses pembayaran pajaknya juga akan mengalami peningkatan.

Pengaruh Penerapan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Seperti halnya bisa dilihat pada hasil nilai uji t yang berjumlah sebanyak 3,315 dan tingkat signifikansi sebanyak 0,002 yaitu lebih kecil dari α 0,05 ($0,002 < 0,05$). Penelitian ini sependapat dengan Riani (2018) dan Putri (2018) yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian ini menunjukkan wajib pajak yang sudah mendapatkan pelayanan dengan baik dari fiskus (aparat pajak), maka dapat dilihat dari perilaku wajib pajak yang mempunyai kepercayaan kepada pihak pelayanan fiskus seperti, fiskus yang selalu memperhatikan kesalahan dan keinginan dari wajib pajak yakni memberikan fasilitas fisik yang sudah diberikan kepada kantor berupa ruang tunggu, tempat parkir, dan pelayanan yang diberikan sebaik mungkin yang membuat seorang wajib pajak merasa nyaman ketika mengurus kewajiban perpajakannya di kantor pajak. Dengan adanya rasa puas dan nyaman yang di rasakan oleh setiap wajib pajak, maka akan menimbulkan kemauan bagi wajib pajak untuk membayar pajak dan kewajiban perpajakannya. Fiskus yang harus dimiliki dari setiap kantor pajak yaitu fiskus yang berkompetensi dan mempunyai keterampilan. Setelah mendapatkan kepercayaan wajib pajak, hal yang dilakukan wajib pajak tidak akan merasa malas untuk menjalankan kewajibannya untuk kemauan membayar pajaknya. Semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan terhadap wajib pajak, maka semakin tinggi rasa kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil dari penelitian ini diambil dengan tujuan mengukur pengaruh dari variabel *E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sukomanunggal. Berdasarkan hasil dari analisis penelitian yang sudah dibuat penulis ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Penerapan sistem *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Selain menerangkan tentang mudahnya menggunakan sistem *E-Registration* ini kepada wajib pajak untuk mempermudah dalam melakukan proses pendaftaran secara online, sistem *E-Registration* ini dapat digunakan dimana saja. Semakin banyak penerapan sistem *E-Registration* pada wajib pajak, maka akan menimbulkan peningkatan terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak; (2) Penerapan sistem *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Selain menerangkan tentang mudahnya menggunakan sistem *E-Billing* ini kepada wajib pajak untuk mempermudah dalam melakukan proses pembayaran pajak, sistem *E-Billing* ini digunakan hanya dengan kode *billing* saja. Semakin baik penerapan sistem *E-Billing* pada wajib pajak, maka akan menimbulkan peningkatan terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak; (3) Penerapan pelayanan fiskus (aparatur pajak) dalam sebuah kantor perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Maka dari itu, fiskus (aparatur pajak) telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik terhadap wajib pajak. Semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus (aparatur pajak) terhadap wajib pajak selama proses perpajakan, maka akan menimbulkan rasa kemauan dalam membayar pajak juga semakin meningkat.

Saran

Menurut hasil akhir dari penelitian ini, terdapat kesimpulan, dan keterbatasan tersebut, maka saran yang bisa diberikan oleh penulis seperti: (1) Kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sukomanunggal. Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah menyatakan bahwa Penerapan *E-Registration*, *E-Billing*, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak. Dengan hasil dari penelitian ini petugas pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sukomanunggal bisa meningkatkan lagi kemauan dalam membayar pajak bagi wajib pajak dalam proses pendaftaran dan pembayaran yang lebih mudah dan tepat waktu dalam proses pembayarannya. Selain itu, fiskus harus tetap memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dengan selalu bersosialisasi mengenai penerapan sistem *E-Registration* dan *E-Billing* terhadap wajib pajak agar berminat dalam menggunakan sistem aplikasi tersebut, yang menyebabkan peningkatan pada kemauan membayar pajaknya; (2) Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar tidak terpaku dengan penyebaran kuesioner saja, akan tetapi carilah literatur yang lebih banyak untuk hasil data yang lebih akurat; (3) Peneliti ini hanya dilakukan pada satu KPP saja dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan agar menggunakan lebih dari satu populasi yang dilakukan dalam penelitian dan lebih banyak lagi menggunakan jumlah sampel yang nantinya akan memberikan hasil lebih mendekati kondisi yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, E.F. 2018. *Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Persepsi, dan Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya

- Fadilah, I. S. 2018. Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiningsih, P. 2016. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. 3(1). Universitas Stikubank.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi 2009*. Andi. Yogyakarta.
- Maryani, A. 2016. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filling. *Jurnal Ilmu Akuntansi*. 9(2). UIN Jakarta.
- Nadeak, R. 2012. Peranan Kualitas Sistem E-Registration Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Prtama Cimahi. *Thesis*. Universitas Komputer Indonesia.
- Ningrum, R. I. S. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Nugroho, R. A. 2012. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurbaiti, E., Susilo, H. dan Agusti, R. R. 2016. Pengaruh Implementasi Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. *Jurnal Perpajakan*. 0(1). Universitas Brawijaya.
- Putri, N. T. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Sidoarjo Utara. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Rahayu, S.K. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rantung, T. Vanessa dan P. H. Adi. 2009. Dampak Program *Sunset Policy* terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Makalah Simposium Nasional Perpajakan II*. Universitas Indonesia.
- Resmi, S. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Ketujuh. Salemba Empat. Jakarta.
- Riani, Y.Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-Syistem Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Risky, D. 2015. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan Sistem E-Filling (Studi Kasus Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Pada Penduduk Dan Tenaga Kependidikan Di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. 6(1). Universitas Brawijaya.
- Romi, K. dan Salam, N. E. 2017. Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Online E-Billing. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 4(2). Universitas Riau.
- Santoso, S. 2009. *Panduan Lengkap*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sarafina, F. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Sari, N. I. 2015. Pengaruh Penerapan E-Registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Masyarakat untuk Mendaftarkan Diri (Studi Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Skripsi*. Universitas Widyatama.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sumardiyanti, V. S. dan Suryo. A. 2003. *Perpajakan Indonesia*. AMP YKPN. Yogyakarta.
- Sumarsan, T. 2017. *Perpajakan Indonesia*. PT. Indeks. Jakarta Barat.
- Sunyoto, D. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Walgito, B. 1987. *Psikologi Sosial*. Yayasan Fakultas Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Widayati, N., dan A. Nurlis. 2010. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Makalah Simposium Nasional Perpajakan XIII*.