

# PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN (Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo)

Urfi Muzayyana

*urfimuzayyana27@gmail.com*

Bambang Suryono

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

## ABSTRACT

*This research aimed to examine the effect of tax electronic system implementation on the quality of administration service for the taxpayers in Indonesia, which was considered low, especially in the city of Surabaya at Pratama Tax Office Wonocolo. Furthermore, the electronic systems discussed consist of e- Filing, e-Billing, and e-Registration implemented as the tax administration service at WPOP (personal taxpayers) moderate with an understanding of the internet as moderating. These three electronic systems become the independent variable, besides the dependent variable of this research used quality of tax administration service. This research used quantitative with explanatory research. Meanwhile, the number of samples was 100 respondents of personal taxpayers at KPP Pratama Wonocolo Surabaya. This research used the Likert scale, which produces numerical data analyzed by multiple linear analysis with SPSS 20. Moreover, the research result showed that e-filing and e-billing variables had a significant effect on the quality of tax administration service, while the variable of e-registration did not affect the quality of tax administration service.*

*Keywords: e-filing, e-billing, e-registration, quality of tax administration service*

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji adanya pengaruh penerapan sistem elektronik perpajakan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan bagi wajib pajak yang mana di Indonesia dapat dikatakan masih rendah khususnya di kota Surabaya pada Kantor Perpajakan Pratama Wonocolo. Sistem elektronik yang dikaji pada penelitian ini meliputi e-Filing, e-Billing, dan e-Registration yang diterapkan sebagai layanan administrasi perpajakan pada WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) dengan pemahaman internet sebagai pemoderasi. Ketiga sistem elektronik tersebut menjadi variabel independen penelitian dengan kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebagai variabel dependen. Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian explanotary research. Jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian ini sebanyak 100 respondend yang merupakan Wajib Pajak Orag Pribadi di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. Dengan menggunakan kuisisioner berupa skala likert dan menghasilkan data angka yang akan dianalisa melalui SPSS 20 yaitu analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel e-Filing dan e-Billing memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pajak, sedangkan variabel e-Registration tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pajak.

Kata Kunci: e-filing, e-billing, e-registration, kualitas pelayanan administrasi perpajakan

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak 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 masyarakat.

Pajak menjadi salah satu kewajiban yang sifatnya dapat dipaksakan penagihannya, dikarenakan manfaat pajak yang begitu besar bagi keberlangsungan jalannya pemerintahan. Sumber pendapatan terbesar di Indonesia adalah perpajakan. Menjadi sumber penerimaan negara, pemerintah masih mengandalkan penerimaan pajak. Upaya mengoptimalkan penerimaan Negara Indonesia pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan berbagai macam cara, terutama melalui sektor pajak. Salah satu cara yang ditempuh guna menaikkan pendapatan Negara Indonesia melalui sektor pajak yaitu dengan melaksanakan reformasi perpajakan.

Peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi yang berbasis penggunaan *smartphone* maupun komputer telah menjadi trobosan utama yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan sebagai institusi dibidang pelayanan jasa dengan memperkenalkan sistem elektronik perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak sebagai pengguna guna dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang diberikan prediksi satu diantara faktor lainnya yang dapat mempengaruhi jumlah kenaikan pengguna sistem elektronik perpajakan.

Sistem layanan administrasi pajak yang awalnya manual dianggap masih mempunyai kekurangan yang banyak terkhusus untuk Wajib Pajak untuk membayar kewajiban perpajakan, misal Wajib pajak yang mempunyai transaksi cukuplah besar pada pelaporan SPT harus menyertakan dokumen pada jumlah yang cukuplah banyak pada Kantor Pelayanan Pajak, sedangkan proses perekaman data memerlukan waktu lama maka pelaporan SPT akan tertunda dan terlambat, maka bisa memunculkan sanksi denda diakibatkan pelaporan yang terlembatan dan kelemahan lainya dalam sistem manual yakni pada kesalahan dalam proses perekaman data ulang oleh fiskus (Pujiani, 2012).

Kekurangan sistem layanan administrasi perpajakan manual mendorong Direktur Jenderal Pajak untuk menciptakan inovasi dengan menyusun program baru yang mempergunakan teknologi secara lebih baik menjadi pengganti dari sistem layanan administrasi manual, yaitu E-System / sistem elektronik perpajakan. E-system atau sistem elektronik yakni suatu sistem yang dipergunakan untuk membantu kelancaran dan kemudahan administrasi dengan memakai teknologi internet (Pandiangan, 2008).

Penelitian ini mengkaji adanya pengaruh penerapan sistem elektronik perpajakan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan bagi wajib pajak dimana di Indonesia dapat dikatakan masih rendah. Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah penerapan e-Filling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan?, (2) Apakah penerapan e-Billing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan?, (3) Apakah penerapan e-Registration berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan e-Filling terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan, (2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan e-Billing terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan, (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan e-Registration terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Sesuai pemaparan Fritz Heider sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi adalah teori yang menerangkan terkait perilaku individu. Teori atribusi menerangkan terkait proses bagaimanakah kita menetapkan motif dan penyebab tentang perilaku individu. Teori ini berpedoman terhadap bagaimanakah seseorang menerangkan penyebab perilaku orang lain dan dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misal karakter, sifat, sikap,

dan lainnya dan eksternal misal suatu kondisi yang bisa memberi pengaruh pada perilaku seseorang (Luthans, 2005).

Teori atribusi diterangkan jika adanya perilaku yang berkaitan dengan karakter maupun sikap seseorang, sehingga bisa dinyatakan jika hanyalah dengan mengamati perilaku seseorang bisa mengetahui karakteristik dan sifat dari seseorang itu dan bisa memahami pula perilaku seseorang saat menghadapi suatu kondisi. Atribusi internal maupun eksternal telah dinyatakan dapat mempengaruhi terhadap evaluasi kinerja individu, misalnya dalam menentukan cara Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Wajib pajak akan merasa berbeda jika mendapatkan kemudahan dalam pelayanan administrasi perpajakan yang termasuk dalam faktor eksternal atribusi yaitu kondisi lingkungan seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Registration*, sehingga wajib pajak dapat merasa kemudahannya dalam memenuhi tanggungan yang harus dilakukannya, dan juga Wajib Pajak dapat mentaati peraturan yang sudah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

### ***E-Filling***

*e-filling* merupakan cara penyampaian SPT yang dilaksanakan lewat sistem on-line beserta real-time. *E-filling* merupakan sebuah pelayanan penyampaian SPT dengan cara elektronik baik bagi seseorang ataupun Badan dari internet pada website Direktorat Jenderal Pajak ataupun penyedia jasa aplikasi pada Kantor Pajak mempergunakan internet, maka Wajib Pajak tidak perlu melakukan pencetakan seluruh formulir laporan atau menunggu tanda terima dengan cara manual (Fidel, 2010).

*E-filling* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Di bawah proses dalam melaksanakan *e-filling* maupun prosedur penyampaian SPT Tahunan dengan cara *e-filling*: (1) Mengajukan permohonan Elektronik Filling Identification Number dengan cara tertulis, E-FIN merupakan nomor identitas pada Wajib Pajak bagi pengguna *e-filling*. (2) Meregistrasikan diri menjadi Wajib Pajak *e-filling* paling lama tiga puluh hari dari sesudah diterbitkannya e-FIN. (3) Melakukan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi lewat situs Direktorat Jenderal Pajak

### ***E-Billing***

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 angka 1, Sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem Penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan Billing System. Pasal 1 angka 2, Billing System adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing. Pasal 1 angka 5, Kode Billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak.

### ***E-Registration***

*e-Registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Online adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak (Jampang, 2016).

Dalam pengembangannya sistem *e-Registration* memiliki beberapa tujuan yang dimiliki, tujuan terpenting dari pengembangan sistem *e-Registration* diantaranya sebagai berikut: (1) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga mengefisiensi operasional dan administrasi Direktorat Jenderal Pajak. (2) Memudahkan Petugas Pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak. (3) Memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mendaftar, update, hapus, dan informasi apapun, kapanpun dan dimana saja. (4)

Memberikan fasilitas terkini bagi Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara online dengan memanfaatkan teknologi internet.

### **Pengertian penerapan *E-Filling*, *E-Billing*, dan *E-Registration***

Pengertian penerapan sistem *E-Filling*, *E-Billing*, *E-Registration* merupakan sebuah cara dan proses dalam mempergunakan sistem yang dipakai dalam meregistrasikan, membayar serta melakukan penyampaian SPT dengan cara online yang realtime yang diimplementasikan Direktorat Jenderal Pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Maka, pengertian pengimplementasian sistem *E-Filling*, *E-Billing*, *E-Registration* merupakan sebuah cara dan proses dalam mempergunakan sistem yang dipakai dalam meregistrasikan, membayar serta melakukan penyampaian SPT dengan cara online yang realtime yang diimplementasikan Direktorat Jenderal Pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

### **Pengertian Perpajakan**

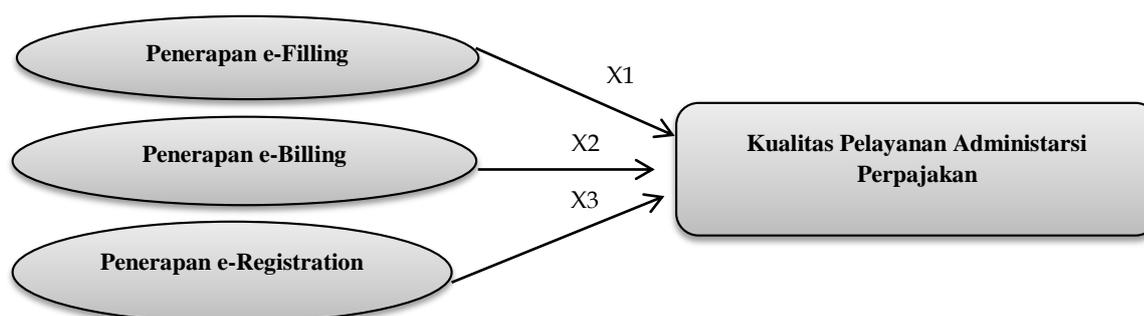
Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi: "Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Pajak memiliki beberapa fungsi, seperti yang diungkapkan oleh Rahman (2010,21-22), yaitu: (1) Fungsi Anggaran: sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. (2) Fungsi Stabilitas: pemerintah mempunyai dana yang asalnya dari pajak guna melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan stabilitas harga maka inflasi bisa dikontrol. (3) Fungsi Mengatur: melalui kebijakan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. (4) Fungsi Redistribusi Pendapatan: pajak yang telah dipungut oleh Negara dari masyarakat akan digunakan oleh Negara untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

### **Kualitas Administrasi Pelayanan Perpajakan**

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relative, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk atau jasa dan proses (Lupiyoadi, 2001).

### **Rerangka Penelitian**



**Gambar 1**  
**Rerangka Penelitian**

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Penerapan e-Filling terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan**

Penerapan e-Filling merupakan sebuah cara untuk memanfaatkan sebuah system yang dipakai dalam melakukan pelaporan SPT dengan cara online maupun real-time baik bagi badan dan individu dengan memanfaatkan internet. Pengimplementasian e-Filling bisa mempermudah Wajib Pajak badan dan seseorang pribadi untuk melakukan pelaporan orang SPT nya, dan hal ini memberikan kemudahan bagi pelayanan perpajakan. Kemudahan dalam pelayanan ini dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan administrasi perpajakan.

X<sub>1</sub>: *e-Filling* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

#### **Penerapan e-Billing terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan**

Penerapan e-Billing merupakan sebuah cara untuk memanfaatkan system yang dipakai guna melakukan pembayaran pajak secara online mempergunakan kode billing yang diterbitkan system billing. Penggunaan e-Billing bisa memudahkan pelayanan administrasi perpajakan untuk memasukkan pembayaran pajak dari Wajib Pajak. Kemudahan dalam pelayanan ini dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan administrasi perpajakan.

X<sub>2</sub>: *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

#### **Penerapan e-Registration terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan**

Penerapan e-Registration adalah suatu cara untuk mempergunakan system yang dipakai guna meregistrasikan Wajib Pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak dengan cara online yang terkoneksi langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak dari internet. Penerapan e-Registration memudahkan bagi pelayanan administrasi perpajakan dalam mengatur atau mengarahkan wajib pajak dalam memperbaharui, mendaftar, memperbaharui, menghapus informasi kapan saja dan dimanapun. Kemudahan pada layanan ini bisa mengembangkan kualitas dari layanan administrasi perpajakan.

X<sub>3</sub>: *e-Registration* memberi pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi**

Penelitian ini adalah penelitian yang mempergunakan metode penelitian kuantitatif memakai jenis penelitian *Explanatory Research*. Sesuai pemaparan Singarimbun dan Effendi (2006:5) *Explanatory Research* merupakan penelitian yang dilaksanakan dan bertujuan menerangkan hubungan kausal antara variabel dengan menguji hipotesis. Pada penelitian, peneliti mengambil populasi jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang teregistrasi dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.

#### **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Menurut Sugiyono (2009:85) accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, konsumen yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Peneliti menggunakan jumlah sampel yang dibutuhkan yakni dengan jumlah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi responden pada penelitian.

## **Jenis Data**

Jenis data ini dalam penelitian ini adalah data subyek, yaitu jenis data penelitian berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden).

## **Sumber Data**

### **Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung oleh narasumber yang terkait (Sekaran, 2006). Data primer yang dipakai peneliti dalam penelitian adalah data yang asalnya dari kuisisioner yang diberikan oleh peneliti dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya ditunjukkan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan sistem elektronik perpajakan.

### **Data Sekunder**

Sesuai pemaparan Indriantoro (2002:147) data sekunder merupakan data penelitian yang didapatkan penulis dengan tidak langsung lewat media perantara, didapatkan dan dicatat pihak lainnya. Data sekunder yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian yakni data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti menggunakan teknik penyebaran kuisisioner atau angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan teknis kepada responden yang harus dijawab. Kuisisioner yang diberikan berbentuk susunan pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan pada obyek penelitian. Kuisisioner diberikan pada Wajib Pajak Orang Pribadi dengan memakai sistem elektronik perpajakan yang teregistrasi dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.

## **Skala Pengukuran**

Dalam penelitian ini responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) akan menjawab sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden dan menjawab sesuai pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden peneliti menggunakan skala likert dengan 5 poin. Skala likert merupakan alat yang dipakai untuk melakukan pengukuran jawaban dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang teregistrasi dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya mengenai Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.

## **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

### **Variabel Penelitian**

Adapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai yaitu variabel. Variabel dibedakan menjadi 2 yaitu variabel terikat (variabel dependent) yaitu variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain, dan variabel bebas (variabel independent) yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independent meliputi *e-Filling* (X1), *e-Billing* (X2), dan *e-Registration* (X3). Sedangkan, variabel dependent meliputi Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Y).

## **Teknik Analisis Data**

### **Uji Validitas**

Tujuan peneliti menggunakan uji validitas pada penelitian ini yaitu mengukur seberapa jauh tingkat kevalidan suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid apabila

pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut. Dalam melakukan Uji Validitas dapat dilihat melalui nilai Pearson Correlation, yang dimana nilai tersebut harus diatas 0,30.

### **Uji Reliabilitas**

Menurut Sekaran (2006:203) reliabilitas merupakan suatu pengukur menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengakses kebaikan dari suatu pengukur. Pengukuran hanya sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dengan teknik Cronbach's Alpha. Cronbach's Alpha adalah patokan tolak ukur yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda yaitu menganalisis sesuatu yang bertujuan untuk meneliti pengaruh 2 (dua) variabel bebas atau lebih terhadap suatu variabel terikat dengan menggunakan skala pengukuran yang memiliki sifat metrik, baik untuk variabel bebas atau variabel terikatnya (Sarwono,2006). Analisis regresi merupakan analisis ketergantungan dari satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat, dengan tujuan untuk memprediksi atau menduga nilai rata-rata populasi berdasarkan nilai-nilai variabel bebasnya (Suliyanto, 2011).

### **Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji F digunakan untuk menguji ketepatan model (*goodness of fit*), sehingga dapat dilihat apakah model masuk dalam kategori cocok (*fit*) atau tidak. Uji F dapat dilihat dari tingkat kesalahan (probabilitas) lebih kecil dari sig 0,05. Apabila signifikan hitung uji  $F < 0,05$ , maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen, sehingga model penelitian dikatakan layak (*goodness of fit*). Demikian pula apabila signifikansinya lebih besar dari 0.05 maka model dikatakan tidak layak.

### **Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

Data penelitian yang dianalisis telah diolah sesuai dengan kriteria pengujian yaitu apabila nilai sig-t kurang dari nilai signifikan 0,05 maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan bila nilai signifikan lebih dari 0,05 variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel independen.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan deskriptif atau menganalisa dari sebuah data yang dapat dilihat dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean, dan standart deviasi dari variable yang ada dalam penelitian ini, yaitu e-filling, e-billing, e-registration, dan kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Mengukur dan menghitung data yang telah diperoleh dari responden dengan menggunakan skala likert, dengan melihat tanggapan responden tentang pengaruh e-Filling, e-Billing, dan e-Registration terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan ataupun dengan range dari 1-5. Berdasarkan jawaban dari responden di KPP Pratama Wonocolo Surabaya.

**Tabel 1**  
**Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-FILLING	98	10.00	25.00	20.8265	4.04109
E-BILLING	98	7.00	25.00	19.9796	4.36240
E-REGISTRATION	98	10.00	25.00	20.7449	3.99048
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN	98	15.00	25.00	22.3265	3.09231
Valid N (listwise)	98				

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa variabel e-Filling memiliki nilai terendah sebesar 10.00, nilai tertinggi 25.00, dan mean yang diperoleh sebesar 20.8265 dengan standar deviasi 4.04109. Nilai mean dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel e-filling relatif baik.

Variabel e-Billing menunjukkan nilai terendah sebesar 7.00, nilai tertinggi 25.00, dan mean yang diperoleh sebesar 19.9796 dengan standar deviasi 4.36240. Nilai mean dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel e-billing relatif baik.

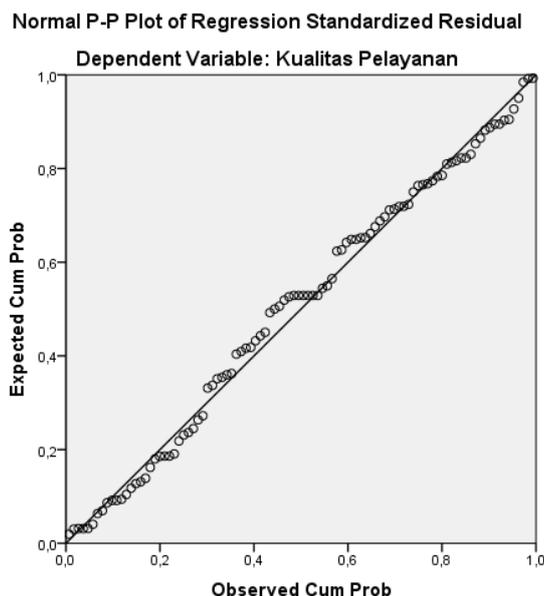
Variabel e-Registration menunjukkan nilai terendah sebesar 10.00, nilai tertinggi 25.00, dan mean yang diperoleh sebesar 20.7449 dengan standar deviasi 3.99048. Nilai mean dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel e-registration relatif baik.

Pada variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan menunjukkan nilai terendah sebesar 15.00, nilai tertinggi 25.00, dan mean yang diperoleh sebesar 22.3265 dengan standar deviasi 3.09231. Nilai mean dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan relatif baik.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dengan variabel independen keduanya memiliki data yang berdistribusi secara normal atau tidak (Ghozali, 2016:154). Hasil dari P-Plot dan uji *Kolmogorov-Smirnov* terlihat pada Gambar 1 dan Tabel 2 berikut ini:



**Gambar 1**  
**Grafik P-Plot**  
**Sumber: Data diolah, 2021**

Berdasarkan Gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa data penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti telah mengikuti arah garis diagonal dan menyebar di sekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 2**  
**Uji Normalitas Data**  
**One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24614221
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.048
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.630
Asymp. Sig. (2-tailed)		.822

**Sumber : Data sekunder diolah, 2021**

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan hasil yang diperoleh bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu sebesar 0,822 dimana nilai signifikan lebih besar dari nilai alpha 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

**Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk dapat mengetahui ada

tidaknya multikolinearitas pada model regresi, peneliti mengacu pada pengungkapan menurut Ghozali (2016:104) dapat dilihat apabila nilai VIF  $\leq 10$  dan nilai TOL  $\geq 0,10$  maka pada model regresi tidak terjadi adanya multikolinearitas, terlihat pada Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3**  
**Uji Multikolonieritas**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
<i>e-filling</i>	,418	2,393	Tidak terjadi Multi kolinearitas
<i>e-billing</i>	,292	3,425	Tidak terjadi Multi kolinearitas
<i>e-registration</i>	,407	2,456	Tidak terjadi Multi kolinearitas

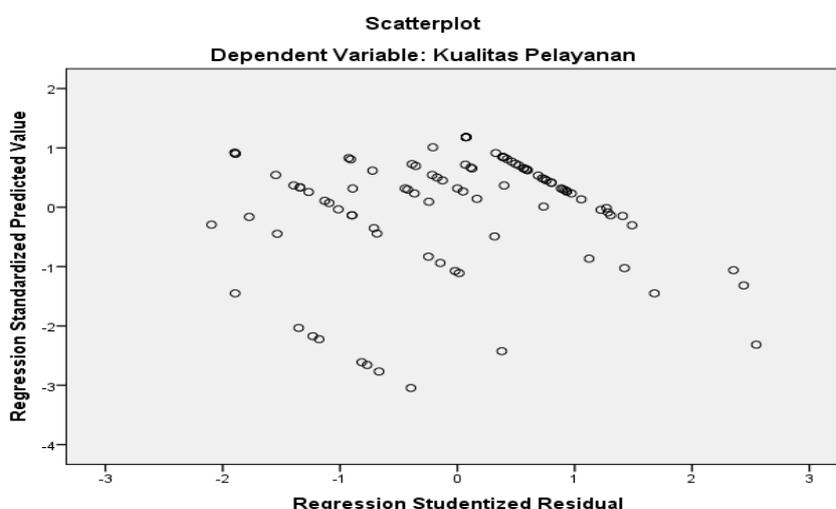
a. **Dependent Variable: Kualitas Pelayanan**

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa uji multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai Tolarance (TOL) dari semua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Artinya model yang digunakan dalam penelitian tidak ditemukan adanya suatu korelasi antar variabel bebas atau bias disebut bebas dari multikolinearitas. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi atau tidak terjadi multikolinearitas antar variabel penerapan *e-filling*, *e-billing*, dan *e-registration* terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan dan telah memenuhi asumsi uji multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu regresi terdapat adanya perbedaan varian residual dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang dapat dikatakan baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika ada pola yang jelas, titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan *Scatterplot* terlihat pada Gambar 2 berikut ini:



**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 2 diatas, dapat diketahui bahwa pola titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 dibawah sumbu Y serta tidak ada yang membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk sejauh mana hubungan antara variabel independen (sistem elektronik perpajakan, sebagai berikut : e-filling, e-billing, e-registration) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan administrasi perpajakan) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya. Data responden yang diperoleh sebanyak 98 orang dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden Wajib Pajak di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 26 dan diperoleh hasil pada Tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,850	1,349		8,043	,000
e-Filling	,285	,089	,372	3,211	,002
e-Billing	,197	,098	,278	2,002	,048
e-Registration	,078	,091	,101	,856	,394

a. Dependent variabel: Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan  
Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4 diatas maka persamaan regresi yang diperoleh adalah

$$Y = 10,850 + 0,285P + 0,197PP + 0,078PPP + \epsilon$$

Persamaan regresi linier berganda yang ada pada Tabel 4, diperoleh hasil nilai konstanta (α) sebesar 10,850 dengan nilai positif, Maka nilai tersebut memiliki arti bahwa apabila X1 dan X2 bersifat konstan, maka nilai kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebesar 10,850. Koefisien regresi untuk penerapan sistem elektronik perpajakan yaitu pada variabel e-filling (X1) bernilai positif sebesar 0,285 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah (positif) antara penerapan sistem elektronik perpajakan dengan kualitas pelayanan administrasi perpajakan, maka kualitas pelayanan administrasi perpajakan juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,285. Koefisien regresi untuk penerapan sistem elektronik perpajakan yaitu pada variabel e-billing (X2) bernilai positif sebesar 0,197 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah (positif) antara penerapan sistem elektronik perpajakan dengan kualitas pelayanan administrasi perpajakan, maka kualitas pelayanan administrasi perpajakan juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,197. 4.Koefisien regresi untuk penerapan sistem elektronik perpajakan yaitu pada variabel e-registration (X3) bernilai positif sebesar 0,078 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah (positif) antara penerapan sistem elektronik perpajakan dengan kualitas pelayanan administrasi perpajakan, maka kualitas pelayanan administrasi perpajakan juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,078.

## Pengujian Hipotesis

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Model dapat dikatakan layak atau tidak layak dilihat dari hasil uji kelayakannya pada perhitungan statistik Tabel 5 sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Kelayakan Model**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	438,171	3	146,057	28,055	,000 <sup>b</sup>
	Residual	489,380	94	5,206		
	Total	927,551	97			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), e-Registration, e-Filling, e-Billing

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dikatakan layak untuk digunakan penelitian. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai tingkat signifikan 0,000 sehingga nilai sig 0,000 < 0,05. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan sistem elektronik perpajakan yang meliputi e-filling, e-billing, dan e-registration dapat dikatakan layak digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

### Uji Hipotesis ( Uji t )

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dengan tujuan untuk menguji koefisien regresi dengan mengetahui apakah variabel penerapan sistem elektronik perpajakan (e-system) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 atau 5%. Hasil pengujian uji hipotesis terlihat pada Tabel 6 berikut ini:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Hipotesis**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	10.850	1.349	8.043	.000
	e-Filling	.285	.089	3.211	.002
	e-Billing	.197	.098	2.002	.048
	e-Registration	.078	.091	.856	.394

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 6, diperoleh nilai signifikansi yang diperoleh dari perhitungan nilai t pada penerapan sistem elektronik perpajakan (e-filling) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output coefficients menggunakan software IBM SPSS 26 yang dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,02 < 0,05$  maka hipotesis pertama (X1) yaitu penerapan sistem elektronik perpajakan (e-filling) diterima. Penerapan sistem elektronik

perpajakan (e-billing) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output coefficients menggunakan software IBM SPSS 26 yang dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,48 < 0,05$  maka hipotesis pertama (X2) yaitu penerapan sistem elektronik perpajakan (e-billing) diterima. Penerapan sistem elektronik perpajakan (e-registration) berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output coefficients menggunakan software IBM SPSS 26 yang dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,394 > 0,05$  maka hipotesis pertama (X3) yaitu penerapan sistem elektronik perpajakan (e-registration) ditolak.

## **Pembahasan**

Penerapan sistem elektronik perpajakan (e-system) yang meliputi e-filing, e-billing, dan e-registration sebagian telah digunakan oleh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. Berpengaruh atau tidak Sistem Elektronik Perpajakan (e-system) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo dapat diketahui dengan menggunakan pengujian statistik, yaitu dengan menggunakan Uji F dan Uji t.

Berdasarkan hasil dari Uji F dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Elektronik Perpajakan (e-system) yang meliputi e-filing, e-billing, dan e-registration berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo.

Berdasarkan hasil dari Uji t untuk variabel bebas e-filing terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan menghasilkan tingkat signifikan 0,002 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa e-filing berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. Sistem e-filing adalah salah satu cara dalam memanfaatkan suatu sistem yang digunakan untuk melaporkan SPT secara online dan real-time baik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan. Sistem ini mempermudah Administrasi Perpajakan untuk menerima laporan SPT Wajib Pajak serta pengisian SPT Wajib Pajak dimana dan kapan pun juga lebih mudah dalam perhitungannya.

Berdasarkan hasil dari Uji t untuk variabel bebas e-billing terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan menghasilkan tingkat signifikan 0,048 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa e-billing berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. Sistem e-billing adalah sistem pembayaran yang mempermudah Administrasi Perpajakan dalam menerima Wajib Pajak membayar pajaknya.

Berdasarkan hasil dari Uji t untuk variabel bebas e-registration terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan menghasilkan tingkat signifikan 0,394 yang artinya lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa e-registration tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan (e-system) tidak dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan dan lepas dari adanya peran Ditjen Pajak yang melakukan sosialisasi pada masyarakat secara luas tentang Sistem Elektronik Perpajakan (e-system).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: (1) E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. Hal ini menunjukkan peningkatan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan dengan menggunakan e-Filing yang semakin meningkat. (2) E-Billing berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. Hal ini menunjukkan peningkatan

terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan dengan menggunakan e-Billing yang semakin meningkat. (3) E-Registration tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. Hal ini menunjukkan peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan yang belum tentu akan meningkat.

### Keterbatasan

Keterbatasan dari penelitian ini diantaranya: (1) Dalam penelitian ini peneliti mengalami kendala dalam mendapatkan hasil kuesioner dikarenakan keadaan situasi yang sedang terjadi pada saat ini. (2) Kendala yang dialami selama melakukan penelitian adalah melakukan wawancara dan membagikan angket/kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya dikarenakan keadaan covid19 yang masih melanda pada saat peneliti melakukan penelitian akibatnya Wajib Pajak yang datang terbatas.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran yang diajukan adalah sebagai berikut: (1) Bagi aparat pajak, diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi terkait penerapan e-Registration agar dapat memberikan informasi terkini dan cara menggunakan sistem e-Registration agar Wajib Pajak dan meningkatkan penyuluhan inovasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan dengan memberikan sosialisasi terhadap sistem elektronik Perpajakan (e-System), sehingga diharapkan penerapan sistem elektronik perpajakan (e-System) ini dapat memberikan kontribusi yang lebih terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. (2) Bagi penulis selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan atau menggunakan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Muria Kencana. Jakarta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Jampang. 2016. 5 Aplikasi yang Memudahkan Administrasi Perpajakan Anda. <https://jampang.wordpress.com/tag/kelebihan-e-filing/>.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Luthans, F. 2005. *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Pandiangan, L. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang - Undang Terbaru*. PT Elex Media Komput Indo. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang *Sistem Pembayaran Pajak*.
- Pujiani, M. 2012. *Analisis Efektivitas Penggunaan e-System terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*. STIE MDP. 1-9.
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Nuansa. Bandung.
- Sarwono, J. 2006. *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Bussiness Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 1 Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Pusat Penelitian dan Studi Kependudukan. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.