

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Chanasia Herlambang

chanasiah@gmail.com

Dini Widyawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of modernization of tax administration system which consist of e-Registration, e-Filling, and e-Billing, and tax fiscal service on taxpayers' obedience of Indonesian Kindergarten Teachers Association, Rungkut. While, the population was 83 respondents of Indonesian Kindergarten Teachers Association, Rungkut. The research was associative quantitative. Moreover, the data collection technique used questionnaires as the instrument. Furthermore, the questionnaires were distributed directly to respondents of Indonesian Kindergarten Teachers Association, Rungkut. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Package for the Social Science). The research result concluded the implementation of e-Registration had positive effect on taxpayers' obedience with regression coefficient of 0,360. Likewise, e-Billing had positive effect on taxpayers' obedience with regression coefficient of 0,442. Similarly, tax fiscal service had positive effect on taxpayers' obedience with regression coefficient of 0,369. On the other hand, e-Filling did not effect taxpayers' obedience with regression coefficient of -0,158.

Keyword: modernization, fiscal service, taxpayers'

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *e-Registration*, *e-Filling*, dan *e-Billing* dan pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak Indonesia (IGTKI) se-Kecamatan Rungkut. Dalam penelitian ini menggunakan populasi yakni sebanyak 83 orang responden dari Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak Indonesia (IGTKI) se-Kecamatan Rungkut. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan model penelitian asosiatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Hasil penyebaran kuesioner dalam penelitian ini didapat dari responden diolah dengan SPSS. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,360. *e-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar -0,158. *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,442. Dan Pelayanan Fiskus Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,369.

Kata kunci : modernisasi, pelayanan fiskus, wajib pajak

PENDAHULUAN

Negara merupakan suatu organisasi atau lembaga tertinggi dari kelompok masyarakat yang terdiri dari sekumpulan orang yang ada di wilayah tertentu, yang mempunyai cita-cita untuk hidup bersama dengan tujuan bersama, mempunyai sistem pemerintahan yang sah dan berdaulat, dan mempunyai sistem dan aturan yang berlaku bagi seluruh masyarakat yang ada di negara tersebut, serta negara adalah suatu lembaga yang berdiri secara independen. Tujuan negara yang telah terurai di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia empat yaitu "membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan

ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social". Dari uraian tersebut untuk mencapai tujuan negara Indonesia maka pemerintahan Indonesia memelurkan dana agar tercapainya cita-cita negara Indonesia. Dana atau biaya yang dikeluarkan negara bertujuan untuk keperluan dari seluruh rakyat yang ada di Indonesia. Dana atau pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan disebut dengan pajak (Sumarsan, 2010).

Soemitro, 2007(dalam Mardiasmo, 2013) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Adriani, 2000(dalam Prastowo, 2009:8) Pajak gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Pajak yang dikeluarkan wajib pajak sangat berpengaruh bagi negara Indonesia. Maka kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak memberi dampak yang besar pemerintah untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, maka semakin tinggi tingkat penerimaan kas negara. Menurut Rahayu (2010) menyebutkan kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Beberapa faktor yang menyebabkan sikap ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya diantaranya kondisi masyarakat wajib pajak dan pelayanan fiskus (pegawai pajak atau pemerintah) yang belum siap dengan *self assessment system*, sistem administrasi perpajakan yang belum sepenuhnya siap mendukung pelaksanaan *self assessment system*, serta kebijakan perpajakan yang seringkali mengalami perubahan. *self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang sepenuhnya untuk menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.

Reformasi perpajakan di Indonesia dimulai sejak tahun 1983 terdapat Undang-Undang perpajakan yang mengubah sistem *official assessment system* ke *self assessment system*. Sedangkan reformasi modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002 bertujuan untuk menyiapkan sarana guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Alasan dari dilakukan reformasi pajak adalah untuk memberikan kepastian hukum, menampung dinamika kegiatan perekonomian yang berkembang, mengurangi biaya kepatuhan, memperluas basis perpajakan, dan meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu alasan dari reformasi perpajakan adalah untuk meningkatkan penerimaan kas negara, meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Reformasi perpajakan juga dapat meningkatkan tanggung jawab aparatur pemerintah yang berkerja di kantor pelayanan pajak agar tidak melakukan kecurangan dan lebih berfokus pada pelayanan masyarakat yang lebih baik. Hal tersebut dapat meningkatkan potensi penerimaan pajak yang akan masuk ke kas negara, serta pemungutan pajak lebih optimal. Reformasi perpajakan tahun 2002 yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan adanya reformasi modernisasi administrasi perpajakan (*Tax Administrative Reform*) yaitu salah satu bentuk penyempurnaan kualitas pelayanan pajak kepada Wajib Pajak melalui teknologi informasi dan komunikasi. Modernisasi administrasi perpajakan adalah proses dari penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak yang berdasarkan fungsi dan bukan jenis pajak, dengan adanya pemisahan fungsi antara fungsi pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan. Serta dalam bidang teknologi informasi, diterapkan beberapa aplikasi elektronik diantaranya *e-Registration* yaitu sistem pendaftaran wajib pajak secara *online*, *e-Filling* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*, dan *e-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak yang dilakukan secara *online*.

Menurut Fasmi dan Misra (2013) modernisasi administrasi perpajakan merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang bisa mengubah pola pikir dan perilaku pegawai pajak (pelayan fiskus) serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak menjadi suatu organisasi yang profesional dengan citra yang baik dipandangan masyarakat. Tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Selain itu tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak ke kas negara setiap tahunnya. Selain modernisasi administrasi perpajakan sebagai faktor kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan kas negara, pelayanan fiskus perpajakan juga faktor kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan kas negara. Pelayanan fiskus perpajakan adalah kualitas pelayanan aparatur pajak kepada wajib pajak yang langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tata cara pelayanan aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Rumusan masalah yang dikemukakan oleh penulis sebagai berikut: (1) Apakah penerapan *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (2) Apakah penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (3) Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (4) Apakah pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan sebagai berikut: (1) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) Untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Pajak

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 bahwa "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat." Menurut Prof. Dr. M.J.H. Smeets, 1951(dalam Pohan, 2017:6) menyebutkan bahwa "Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan pajak dapat dipaksakan, tanpa adakalanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan pada individual, pajak dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah."

Wajib Pajak

Definisi atau pengertian wajib pajak berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 2 berbunyi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Resmi (2009:21) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi Pajak

Menurut Prastowo (2009:3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur): (1) Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) yaitu pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan; (2) Fungsi *Regularend* (pengatur) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Halim *et al.* (2014) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu: (1) *Official Assessment System* adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) atau pegawai pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak menurut perundang-undangan yang berlaku; (2) *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, wajib pajak bersifat aktif; (3) *With Holding System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Ilyas dan Suhartono (2013) Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam melakukan administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Fungsi NPWP: (1) Sarana administrasi bagi wajib pajak dalam setiap melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan antara lain penyeteroran dan pelaporan pajak; (2) Tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam setiap melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 menyebutkan bahwa "Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan". Menurut Ilyas dan Suhartono (2013) fungsi SPT, yaitu: (1) Sarana melaporkan seluruh penghasilan objek PPh maupun bukan objek PPh, harta dan kewajiban, termasuk perhitungan dan pembayaran pajak suatu tahun pajak; (2) Sarana melaporkan jumlah pemotongan atau pemungutan pajak dan pembayaran dalam suatu masa pajak; (3) Sarana melaporkan perhitungan PPN dan atau PPnBM dalam suatu masa pajak serta penyeterorannya apabila terdapat pajak yang kurang dibayar.

Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Rahayu (2010) menyebutkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya dilakukan dengan yang pertama, restruktur organisasi untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien merupakan tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak ialah suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Kedua adalah penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi, komunikasi, dan informasi. Ketiga adalah penyempurnaan untuk sumber daya manusia. Keempat adalah pelaksanaan *good governance*.

Sistem e-Registration

Sistem *e-Registration* adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (Halim *et al.*, 2014).

Sistem e-Filling

Menurut Pohan (2017) sistem *e-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman atau *website* Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem e-Billing

Sistem *e-Billing* pajak menurut Pandiangan (2014) adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta *Billing*, pembuatan kode *Billing*, pembayaran berdasarkan kode *Billing*, dan rekonsiliasi *Billing* dalam sistem Modul Penerimaan Negara. Wajib Pajak yang akan melakukan pembayaran pajak melalui *Billing System* harus membuat kode *Billing* melalui pengisian data setoran pajak secara elektronik di website Direktorat Jenderal Pajak <http://sse.pajak.go.id>. Wajib Pajak melakukan pembayaran pada bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *Billing* yang berlaku dalam waktu 48 jam sejak diterbitkan. Bila melewati jangka waktu dimaksud, secara otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat digunakan lagi. Dalam hal kode *Billing* tidak dapat digunakan, WP dapat membuat kembali kode *Billing*.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Lewis, 2004(dalam Anatan dan Ellitan, 2007: 47) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan. Menurut Rahayu (2010) pelayanan fiskus adalah produk dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan pembinaan terhadap wajib pajak, dalam rangka pelaksanaan sistem perpajakan, sehingga wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diupayakan agar tetap berada pada ruang lingkup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Hidayat, 2013).

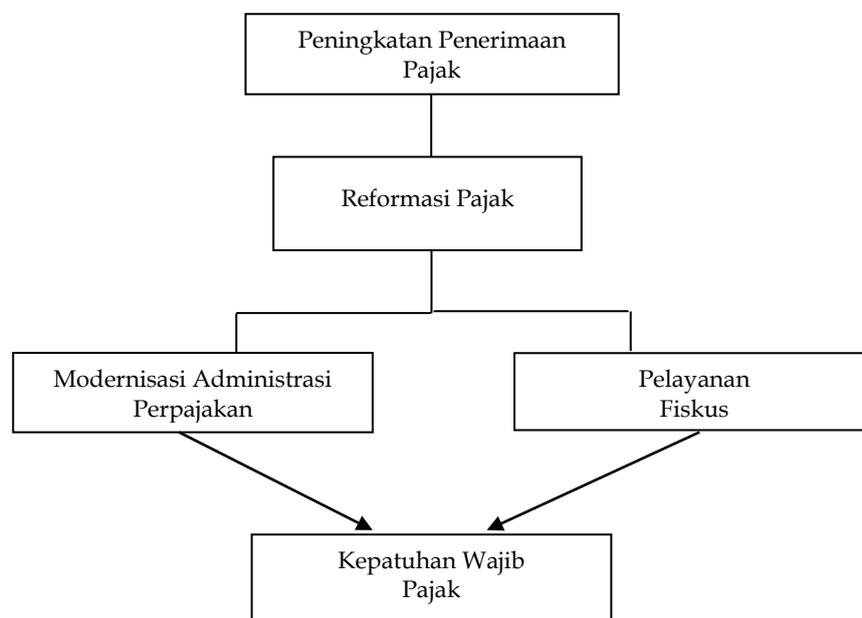
Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006: 112) kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku. Ada dua macam kepatuhan yaitu: (1) *kepatuhan formal*, adalah suatu keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan, (2) *kepatuhan material*, adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, adalah (1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; (3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; (4) Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan

dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

Rerangka Pemikiran

Rerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah pengaruh antara modernisasi administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yaitu: (1) Riani (2018) melakukan penelitian tentang *e-Registration*, *e-Filling*, dan *e-Billing*. Variabel independen penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi *e-System* serta variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah *e-Registration*, *e-Filling*, dan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Sarafina (2018) melakukan penelitian tentang *e-Registration* dan *e-Filling*. Variabel independen penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan serta variabel dependen adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini adalah *e-Registration* dan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (3) Iswara (2018) melakukan penelitian tentang *e-Registration* dan *e-Billing*. Variabel independen penelitian ini adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern serta variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah *e-Registration* dan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) Putri (2018) melakukan penelitian tentang *e-Registration* dan *e-Billing*. Variabel independen penelitian ini adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern serta variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini adalah *e-Registration* dan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (5) Inaya (2018) melakukan penelitian tentang *e-Filling*. Variabel independen penelitian ini adalah penerapan sistem *e-Filling*, kualitas teknologi informasi dan tingkat pemahaman perpajakan serta variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; (6) Juwita (2018) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan fiskus. Variabel independen penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan

serta variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *e-Registration* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem *e-Registration* adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (Halim *et al.*, 2014). Menurut Puspita (2016) dari hasil pengujiannya ditemukan bahwa kualitas *e-Registration* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kesadaran wajib pajak KPP Pratama Surabaya Gubeng, maka hipotesis pertama dari penelitian ini adalah:

H_1 : *e-Registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pohan (2017) sistem *e-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman atau *website* Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Sarafina (2018) menyebutkan *e-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan, maka hipotesis kedua penelitian ini adalah:

H_2 : *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib

Pengaruh *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem *e-Billing* pajak menurut Pandiangan (2014) adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta *Billing*, pembuatan kode *Billing*, pembayaran berdasarkan kode *Billing*, dan rekonsiliasi *Billing* dalam sistem Modul Penerimaan Negara. Menurut Iswara (2018) menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi *e-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surabaya Gudeng, maka dapat dituliskan hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah:

H_3 : *e-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010) pelayanan fiskus adalah produk dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan pembinaan terhadap wajib pajak, dalam rangka pelaksanaan sistem perpajakan, sehingga wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diupayakan agar tetap berada pada ruang lingkup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Hidayat, 2013). Menurut Riani (2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Gudeng, maka hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

H_4 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017:23) penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif yang disebut juga metode konfirmatif. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik,

dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di lingkungan Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak Indonesia (IGTKI) se-Kecamatan Rungkut dimana alamat sekretariatnya di Jl. Raya Pandugo No. 202, yang berjumlah 83 wajib pajak atau orang.

Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan *sampling total* yaitu keseluruhan populasi dari penelitian ini yang terdiri dari 83 wajib pajak atau orang yang berada di lingkungan IGTKI Kecamatan Rungkut. *Sampling total* adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh dari anggota populasi dijadikan sampel semua (Sugiyono, 2017).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu menggunakan teknik angket atau kuesioner. Menurut Suliyanto (2018:167) teknik angket (kuesioner) merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya. Penelitian ini pengumpulan data responden dijadikan menjadi satu antara responden yang menggunakan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan manual saat pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Kuesioner merupakan data kualitatif, maka untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif digunakan skala pengukuran. Skala pengukuran yang dapat digunakan adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan penelitian kuantitatif, maka jawaban dari responden dapat diberi skor, dengan kategori sangat setuju / selalu / sangat positif skor 5, setuju / sering / positif skor 4, ragu-ragu / kadang-kadang / netral skor 3, tidak setuju / hampir tidak pernah / negatif skor 2, sangat tidak setuju / tidak pernah / sangat negatif skor 1.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2014:59) Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku (Devano dan Rahayu, 2006). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah modernisasi administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus perpajakan.

Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Fasmi dan Misra (2013) modernisasi administrasi perpajakan merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang bisa mengubah pola pikir dan perilaku pegawai pajak (pelayan fiskus) serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak menjadi suatu organisasi yang profesional dengan citra yang baik dipandangan masyarakat. Variabel modernisasi administrasi perpajakan diukur berdasarkan penelitian yang diadopsi dari Riani (2018). Indikator *e-Registration* adalah (1) Anda telah memperoleh sosialisasi mengenai *e-Registration*; (2) Anda dapat mengajukan pendaftaran, penghapusan, atau pencabutan NPWP melalui *e-Registration* dengan mudah; (3) *e-Registration* mempermudah anda dalam pembuatan NPWP. (4) *e-Registration* dapat

meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data anda sebagai wajib pajak. Indikator *e-Filling* adalah: (1) Dengan diterapkannya sistem *e-Filling*, saya dapat melaporkan pajak kapan saja ketika saya memiliki waktu luang; (2) Dengan diterapkannya sistem *e-Filling* saya dapat menyampaikan SPT dimana pun saya berada asalkan terhubung dengan internet; (3) Dengan diterapkannya sistem *e-Filling*, saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak saya; (4) Dengan diterapkannya sistem *e-Filling*, saya tidak perlu pergi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak saya. Dengan diterapkannya sistem *e-Filling*, penghitungan pajak saya menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat; (5) Sistem *e-Filling* dapat memudahkan saya dalam pengisian SPT; (6) Dengan diterapkannya *e-Filling* data yang saya sampaikan selalu lengkap; (7) Sistem *e-Filling* lebih ramah lingkungan, karena meminimalisir penggunaan kertas. Indikator *e-Billing* adalah: (1) *Billing system* dapat mengefisiensi sistem *paper based* yang memakan waktu dan biaya; (2) Menggunakan *Billing system* mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya; (3) Dengan *Billing system* dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman ketika melakukan pembayaran; (4) *Billing system* dapat menghemat biaya dalam mengurus kewajiban perpajakan bagi wajib pajak; (5) *Billing system* membuat wajib pajak dapat membayar lebih nyaman dan fleksibel sejalan dengan aktivitas wajib pajak.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Sari (2017), yaitu: (1) Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik; (2) Penyuluhan yang dilakukan fiskus dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak; (3) Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan; (4) Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dalam menyampaikan SPT; (5) Kemudahan / efisien dalam membayar dan melunasi pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak diukur menggunakan indikator yang telah digunakan oleh Juwita (2018), sebagai berikut: (1) Mengetahui dan berusaha memahami UU Perpajakan; (2) Selalu mengisi formulir pajak dengan benar; (3) Selalu menghitung pajak dengan jumlah benar; (4) Selalu membayar pajak tepat waktu.

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014) menyebutkan statistik deskriptif adalah statistik yang berguna untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan dari gambaran umum demografi responden penelitian dan deskriptif mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (*mean*), median, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian.

Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016) menyebutkan bahwa Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam hal ini koefisien yang dinilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pertanyaan atau pernyataan tersebut

sudah sah sebagai pembentuk indikator. Dasar analisis yang digunakan untuk pengujian validitas yaitu: Jika $\text{sig} > (\alpha) 0,05$, maka butir atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid. Sebaliknya jika $\text{sig} < (\alpha) 0,05$, maka butir atau variabel tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

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

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi, variabel dependen dan juga variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah uji statistik non-parametrik (Ghozali, 2016: 154). *Kolmogorov-smirnov test* dan grafik normal *probability plot of standardized residual*. Kriteria uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-smirnov* adalah apabila nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* $> 0,05$, maka data berdistribusi normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal. Sedangkan kriteria dari grafik normal *probability plot of regression standardized residual* yaitu, apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan sebaliknya apabila data tidak menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016:103), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi pada penelitian ini bisa dilihat dari nilai *tolerance (tolerance value)* dan lawannya yaitu nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $TOL \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

Uji Heteroskedastisitas

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

Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2013) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model analisis regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena adanya residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan metode *Durbin-Watson (DW)*

karena sampel yang digunakan dibawah 100. Sedangkan jika sampel diatas 100 maka harus menggunakan pendekatan Lagrange Multiplier (LM). Jika nilai Durbin-Watson berkisar antara nilai batas atas (du) maka diperkirakan tidak terjadi autokorelasi. Dasar pengambilan keputusan uji autokorelasi sebagai berikut: (a) Jika nilai DW dibawah -2, maka ada autokorelasi positif; (b) Jika nilai DW di antara -2 sampai 2, maka tidak ada autokorelasi; (c) Jika nilai DW diatas 2, maka ada autokorelasi negatif. Sedangkan menurut Ghozali (2011) kriteria dalam pengambilan keputusan uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1
Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dL$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak Ada Keputusan	$dL \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4-dL < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak Ada Keputusan	$4-du \leq d \leq 4-dL$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4-du$

Sumber: Ghozali, 2011

Keterangan:

dL = Batas bawah DW

du = Batas atas DW

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode penelitian yang akan digunakan peneliti adalah regresi linier berganda. Peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen, apabila memiliki dua atau lebih variabel independen. Persamaan berdasarkan hipotesis dapat dikembangkan sebagai berikut:

$$KPW = \alpha + \beta_1 eRegist + \beta_2 eFilling + \beta_3 eBilling + \beta_4 PF + e$$

Keterangan:

KPW : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

eRegist : *e-Registration*

eFilling : *e-Filling*

eBilling : *e-Billing*

PF : Pelayanan Fiskus

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi

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

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F juga disebut sebagai uji ketepatan atau uji kelayakan model (*goodness of fit*), yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji (Ghozali, 2011:84). Kriteria pengambilan keputusan pada uji kelayakan model (*goodness of fit*), yaitu: (1) Jika nilai signifikansi *goodness of fit statistic* $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya terdapat perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model penelitian belum tepat; (2) Jika nilai signifikansi *goodness of fit statistic* $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti model mampu memprediksi nilai observasinya sehingga model penelitian sudah tepat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk dapat menghitung koefisien regresi secara individu (parsial). Melalui uji t peneliti dapat mengetahui apakah hipotesis diterima atau hipotesis ditolak, sehingga kita juga dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara melihat probabilitas signifikansi *alpha* 0,05 dengan menggunakan *software* SPSS. Apabila secara statistik *p value* $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan diterima artinya, variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen, maka hipotesis didukung. Sebaliknya jika *p value* $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel independen tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen, maka hipotesis tidak didukung.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang disebar kepada anggota IGTKI Kecamatan Rungkut pada tanggal 2 Desember 2019 sampai dengan 21 Desember 2019. Angket atau kuesioner yang disebar sebanyak 83 kuesioner dan tidak ada kuesioner yang dikembalikan atau 83 kuesioner tersebut terisi semua. Responden yang dijadikan obyek dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota yang ada di lingkungan IGTKI Kecamatan Rungkut. Berdasarkan jawaban dari responden atas angket atau kuesioner yang telah disebar, maka deskripsi mengenai responden berdasarkan jenis kelamin dapat digambarkan pada Tabel 2:

Tabel 2
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	7	8,43%
Perempuan	76	91,57%
Total	83	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2, dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden dari anggota IGTKI Kecamatan Rungkut berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 76 orang dengan persentase 91,57%. Sedangkan anggota IGTKI Kecamatan Rungkut yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 7 orang dengan persentase 8,43%.

Berdasarkan jawaban dari responden atas angket atau kuesioner yang telah disebar, maka deskripsi mengenai responden berdasarkan umur dapat digambarkan pada Tabel 3:

Tabel 3
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
18-30	8	9,64%
31-46	37	44,58%
47-64	36	43,37%
65 keatas	2	2,41%
Total	83	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3, dinyatakan bahwa mayoritas responden dari anggota IGTKI Kecamatan Rungkut berumur 31-46 tahun yang berjumlah 37 orang dengan persentase 44,58%. Untuk responden yang berumur 18-30 tahun berjumlah 8 orang dengan persentase 9,64%, responden yang berumur 47-64 tahun berjumlah 36 orang berpersentase 43,37%, dan responden yang berumur 65 tahun keatas berjumlah 2 orang dengan persentase 2,41%.

Berdasarkan jawaban dari responden atas angket atau kuesioner yang telah disebar, maka deskripsi mengenai responden berdasarkan berdasarkan pendidikan terakhir dapat digambarkan pada Tabel 4:

Tabel 4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA	8	9,65%
Diploma	3	3,61%
Sarjana	69	83,13%
Lainnya	3	3,61%
Total	83	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4 dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden dari anggota IGTKI Kecamatan Rungkut menempuh pendidikan terakhir sarjana dengan jumlah 69 orang dengan persentase 83,13%. Untuk responden yang menempuh pendidikan terakhir SMA sebanyak 8 orang dengan persentase 9,65%, responden yang menempuh pendidikan terakhir Diploma sebanyak 3 orang dengan persentase 3,61%, dan responden yang menempuh pendidikan terakhir Lainnya (selain SMA, Diploma, dan Sarjana) sebanyak 3 orang dengan persentase 3,61%.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan dari gambaran umum demografi responden penelitian dan deskriptif mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (mean), median, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian. Hasil pengujian untuk seluruh variabel dan subvariabel tentang penerapan *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Billing*, Pelayanan Fiskus Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel 5:

Tabel 5
Distribusi Pengujian Variabel dan Subvariabel

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
KPW	83	1,00	5,00	3,9307	0,91090
eRegist	83	1,00	5,00	3,9669	0,94978

eFilling	83	1,00	5,00	4,07831	0,755748
eBilling	83	1,00	5,00	4,002	0,7979
PF	83	1,00	5,00	3,930	0,8842
Valid N (listwise)	83				

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil statistik deskriptif diperoleh data sebagai berikut: (1) Variabel kepatuhan wajib pajak (KPW) memiliki nilai minimum sebesar 1,00 dan memiliki nilai maksimum 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,9307 dan memiliki nilai standar deviasi 0,91090; (2) Subvariabel *e-Registration* (*eRegist*) memiliki nilai minimum sebesar 1,00 dan memiliki nilai maksimum 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,9669 dan memiliki nilai standar deviasi 0,94978; (3) Subvariabel *e-Filling* (*eFilling*) memiliki nilai minimum sebesar 1,00 dan memiliki nilai maksimum 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,07831 dan memiliki nilai standar deviasi 0,755748; (4) Subvariabel *e-Billing* (*eBilling*) memiliki nilai minimum sebesar 1,00 dan memiliki nilai maksimum 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,002 dan memiliki nilai standar deviasi 0,7979; (5) Variabel kepatuhan pelayanan fiskus (PF) memiliki nilai minimum sebesar 1,00 dan memiliki nilai maksimum 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,930 dan memiliki nilai standar deviasi 0,8842.

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji validitas dari kelima variabel dan subvariabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak (KPW), *e-Registration* (*eRegist*), *e-Filling* (*eFilling*), *e-Billing* (*eBilling*), dan pelayanan fiskus (PF) dapat dilihat pada Tabel 6:

Tabel 6
Hasil Uji Validitas

Variabel dan Subvariabel	Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Kesimpulan
Penerapan <i>e-Registration</i>	eRegist1	0,934	0,000	Valid
	eRegist2	0,977	0,000	Valid
	eRegist3	0,971	0,000	Valid
	eRegist4	0,925	0,000	Valid
Penerapan <i>e-Filling</i>	eFilling1	0,912	0,000	Valid
	eFilling2	0,927	0,000	Valid
	eFilling3	0,895	0,000	Valid
	eFilling4	0,891	0,000	Valid
	eFilling5	0,922	0,000	Valid
	eFilling6	0,909	0,000	Valid
	eFilling7	0,866	0,000	Valid
	eFilling8	0,884	0,000	Valid
Penerapan <i>e-Billing</i>	eBilling1	0,922	0,000	Valid
	eBilling2	0,936	0,000	Valid
	eBilling3	0,923	0,000	Valid
	eBilling4	0,870	0,000	Valid

	eBilling5	0,944	0,000	Valid
Pelayanan Fiskus	PF1	0,914	0,000	Valid
	PF2	0,937	0,000	Valid
	PF3	0,954	0,000	Valid
	PF4	0,927	0,000	Valid
	PF5	0,950	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KPW1	0,948	0,000	Valid
	KPW2	0,955	0,000	Valid
	KPW3	0,960	0,000	Valid
	KPW4	0,922	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat hasil yang ditunjukkan diketahui bahwa nilai signifikansi dari setiap indikator menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ (*level of significance*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap indikator yang digunakan merupakan indikator yang valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas atau variabel atau konstruk dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,70$. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 7:

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel dan Subvariabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Kesimpulan
eRegist	0,965	0,70	Reliabel
eFilling	0,966	0,70	Reliabel
eBilling	0,954	0,70	Reliabel
PF	0,965	0,70	Reliabel
KPW	0,960	0,70	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat hasil yang ditunjukkan diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* $> 0,07$ sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap indikator yang digunakan merupakan indikator yang reliabel, maka kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Normalitas

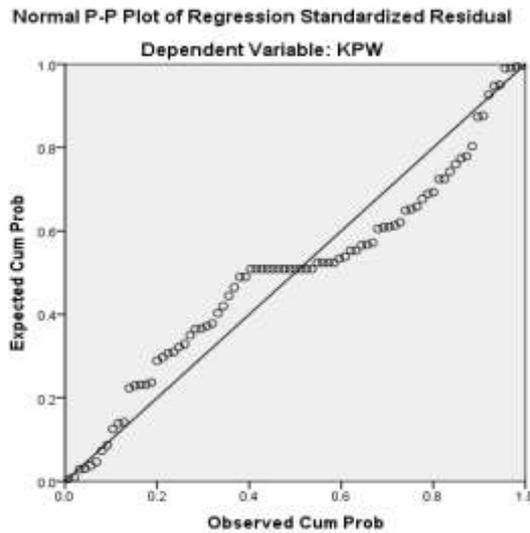
Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi, variabel dependen dan juga variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah uji statistik non-parametrik. *Kolmogorov-smirnov test* dan grafik normal *probability plot of standardized residual*. Kriteria uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-smirnov* adalah apabila nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* $> 0,05$, maka data berdistribusi normal. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 8:

Tabel 8
Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
1,058	0,213

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Signifikansi* yang ditunjukkan sebesar 0,213, nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, sehingga dapat digunakan dalam penelitian. Pendekatan kedua yang dipakai untuk menilai normalitas data dengan pendekatan grafik, yaitu grafik normal *probability plot of standardized residual*, dengan pengujian ini disyaratkan bahwa distribusi data penelitian harus mengikuti garis diagonal diantara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y. Grafik normalitas disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2
 Grafik Pengujian Normalitas Data
 Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Jika penyebaran data atau titik-titik disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan data grafik di atas dapat dilihat secara visual diketahui bahwa distribusi data telah mengikuti garis diagonal diantara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*Expected Cum Prob*) dengan sumbu X (*Observed Cum Prob*) dan data di atas tidak jauh dari garis diagonal, sehingga hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal. Dapat disimpulkan bahwa baik melalui pendekatan *Kolmogorov Smirnov* maupun pendekatan grafik model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi pada penelitian ini bisa dilihat dari nilai *tolerance (tolerance value)* dan lawannya yaitu nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* ≤ 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9
 Hasil Uji Multikolinieritas

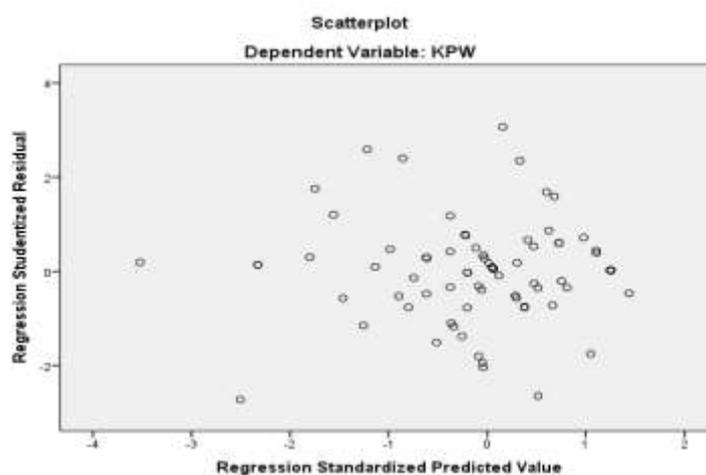
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ERegist	0,255	3,916
Efilling	0,245	4,083
EBilling	0,190	5,271
PF	0,339	2,948

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 9, diketahui bahwa nilai *Variance Influence Factor* (VIF) pada seluruh variabel dan subvariabel bebas yaitu *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Billing*, dan Pelayanan Fiskus lebih kecil dari 10 dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Sehingga model yang digunakan dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel dan subvariabel bebas atau dapat disebut bebas dari multikolinearitas, sehingga variabel dan subvariabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mempunyai bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan cara melihat grafik *Scatterplot*, dengan kriteria sebagai berikut:



Gambar 3
Grafik Pengujian Heteroskedastisitas
 Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan grafik *Scatterplot* pada Gambar 3 menunjukkan bahwa tidak membentuk pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan metode Durbin-Watson (DW). Hasil pengujian autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,931	0,868	0,861	0,33983	1,848

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 10, diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,848, nilai tersebut lebih besar dari nilai du (1,692) dan kurang dari $4-du$ (2,152), sedangkan nilai dL (1,594). Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai DW diantara -2 sampai 2 atau nilai $du < d < 4-du$, maka tidak ada autokorelasi positif atau negatif dan model penelitian yang digunakan telah memenuhi asumsi autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk menguji keadaan variabel dependen, apabila memiliki dua atau lebih variabel independen. Pada Tabel 11 berikut menyajikan data dari hasil uji analisis regresi linier berganda.

Tabel 11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	-0,070	0,211			
1	eRegist	0,360	0,078	0,375	4,602	0,000
	eFilling	-0,158	0,100	-0,131	-1,578	0,119
	eBilling	0,442	0,108	0,388	4,097	0,000
	PF	0,369	0,073	0,358	5,059	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Persamaan analisis regresi linier berganda berdasarkan pada Tabel 11 dinyatakan $KPW = - 0,070 + 0,360 eRegist - 0,158 eFilling + 0,442 eBilling + 0,369 PF$. Konstanta pada persamaan analisis regresi linier berganda tersebut menunjukkan *e-Registration*, *e-Billing*, dan pelayanan fiskus perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan *e-Filling* memberikan pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisien pada *e-Registration* adalah 0,360 yang artinya memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien *e-Filling* -0,158 yang artinya memberikan pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien *e-Billing* 0,442 yang artinya memberikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan yang terakhir koefisien pelayanan fiskus 0,369 yang artinya memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka semakin tinggi penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, dan pelayanan fiskus perpajakan yang diberikan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, semakin rendah penerapan *e-Filling* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016:95), koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Kriteria pengujiannya yaitu, jika nilai R^2 mendekati 1 (semakin besar nilai R^2), menunjukkan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variabel dependen secara simultan (kuat). Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati 0 (semakin kecil nilai R^2), menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen secara simultan sangat terbatas (lemah) (Ghozali, 2016:95). Pada Tabel 12 akan disajikan data hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 12
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,931	0,868	0,861	0,33983

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 12, diketahui bahwa nilai R² sebesar 0,868, maka nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variasi dari variabel independen yang digunakan sebesar 86,8% dalam menjelaskan variabel dependennya, kemudian sisanya sebesar 13,2% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam model. Hal ini berarti nilai R² mendekati angka satu (semakin besar nilai R²), maka menunjukkan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variabel dependen secara simultan (kuat).

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji. Hasil uji kelayakan model (uji F) dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13
Hasil Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,032	4	14,758	127,794	0,000
	Residual	9,008	78	0,115		
	Total	68,039	82			

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 13, diketahui bahwa nilai signifikansi < 0,05 maka menyatakan bahwa semua variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Registration*, *e-Filling*, *e-Billing*, dan pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk dapat menghitung koefisien regresi secara individu (parsial). Melalui uji t peneliti dapat mengetahui apakah hipotesis diterima atau hipotesis ditolak, sehingga kita juga dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara melihat probabilitas signifikansi *alpha* 0,05 dengan menggunakan *software* SPSS. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,070	0,211		-0,332	0,741
	ERegist	0,360	0,078	0,375	4,602	0,000
	EFilling	-0,158	0,100	-0,131	-1,578	0,119
	EBilling	0,442	0,108	0,388	4,097	0,000
	PF	0,369	0,073	0,358	5,059	0,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 14, diketahui bahwa: (1) Penerapan *e-Registration*, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,360 (positif) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$; (2) Penerapan *e-Filling*, tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,158 (negatif) dan nilai signifikansi sebesar $0,119 > 0,05$; (3) Penerapan *e-Billing*, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,442 (positif) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$; (4) Pelayanan fiskus perpajakan, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,369 (positif) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Pengaruh *e-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari uji t untuk variabel bebas *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-Registration* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Sarafina (2018) dapat dijelaskan bahwa *e-Registration* adalah langkah awal dari kepatuhan wajib pajak karena dengan sistem elektronik ini dapat menambah jumlah pendaftar NPWP. Sistem ini memiliki keuntungan antara lain mempermudah masyarakat dalam pembuatan NPWP secara cepat, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mengefisienkan operasional administrasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan juga mempermudah petugas dalam melayani dan memroses pendaftaran wajib pajak.

Pengaruh *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari uji t untuk variabel bebas *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,119 yang artinya lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-Filling* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Arifin dan Syafii (2019) yang menyatakan *e-Filling* belum berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari uji t untuk variabel bebas *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Iswara (2018) yang menyatakan *e-Billing* dianggap lebih mudah, cepat, dan akurat daripada pembayaran secara manual. Karena wajib pajak hanya perlu menyerahkan kode *Billing* kepada teller bank / pos dan pembayaran dapat dilakukan di ATM.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari uji t untuk variabel bebas pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Riani (2018) yang menjelaskan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan berkualitas yang cukup baik dari pegawai pajak (fiskus) yang dapat diketahui dari sikap wajib pajak yang cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh fiskus, yakni dengan selalu memperhatikan keinginan wajib pajak seperti fasilitas fisik yang disediakan berupa ruang tunggu, tempat parkir, dan formulir pajak. Selain itu, peranan fiskus yang mengayomi

wajib pajak yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang dapat membangun hubungan baik dengan setiap wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil pengujian pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berada di lingkungan IGTKI Kecamatan Rungkut. Berdasarkan analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan: (1) Penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian diindikasikan bahwa wajib pajak yang ada di lingkungan IGTKI Kecamatan Rungkut sudah memahami dan mempelajari adanya penerapan *e-Registration*; (2) Penerapan *e-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian diindikasikan bahwa wajib pajak yang ada di lingkungan IGTKI Kecamatan Rungkut masih merasa kesulitan untuk memahami dan menerapkan cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan *online* melalui internet pada *website*; (3) Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian diindikasikan bahwa wajib pajak yang ada di lingkungan IGTKI Kecamatan Rungkut sudah memahami dan mempelajari adanya penerapan *e-Billing*; (4) Pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian diindikasikan bahwa wajib pajak yang ada di lingkungan IGTKI Kecamatan Rungkut sudah mendapatkan pelayanan berkualitas yang cukup baik dari pihak fiskus.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, simpulan, dan keterbatasan, maka saran dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Kepada wajib pajak diharapkan meningkatkan pemahaman dan penerapan tentang *e-Filling* melalui media sosial, *website* atau sumber terpercaya lainnya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat; (2) Kepada Dirjen Jendral Pajak diharapkan dapat memberikan penyuluhan lebih merata kepada seluruh kalangan, tidak hanya kepada kepala sekolah atau pemungut pajak melainkan kepada seluruh pihak-pihak wajib pajak yang ada; (3) Kepada peneliti yang ingin meneliti dengan tema yang sama, hendaknya diikuti dengan wawancara langsung untuk menghasilkan data yang lebih akurat. Dan diharapkan dapat memperluas populasi maupun sampel penelitian; (4) Peneliti yang akan meneliti dengan tema yang sama dapat menambahkan variabel yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang lain; (5) Kepada IGTKI Kecamatan Rungkut bisa mengadakan seminar dan/atau pelatihan pajak dengan meminta bantuan pada pihak DJP; (6) Memisahkan antara responden yang menggunakan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan manual saat pemenuhan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L., dan L., Ellitan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Alfabeta. Bandung.
- Arifin, S., B., dan I., Syafii. 2019. Penerapan *e-Filling*, *e-Billing* dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5 (1) Mei 2019 e-ISSN: 2503-0337.
- Devano, S., dan S., K., Rahayu. 2006. *Pepajakan Konsep, Teori, dan Isu*. PT Kencana. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Fasmi dan Misra. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang. *Jurnal. Falkutas Ekonomi Universitas Andalas*.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halim, A., I., R. Bawono, dan A., Dara. 2014. *Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta Selatan.
- Hidayat, N. 2013. *Pemeriksaan Pajak Menghindari dan Menghadapi*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ilyas, W., B., dan R., Suhartono. 2013. *Perpajakan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Inaya, N. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Kualitas Teknologi Informasi Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585*.
- Iswara, B. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585*.
- Juwitah, D., H., M., B. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Pandiangan, L. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Erlangga. Jakarta.
- Prastowo, Y. 2009. *Panduan Lengkap Pajak*. Raih Asa Sukses. Jakarta.
- Puspita, W., C. 2016. Sosialisasi dan Kualitas *e-Registration* Terhadap Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585*.
- Putri, N., T. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585*.
- Pohan, C., A. 2017. *Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Edisi 2. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Rahayu, S., K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Riani, Y., Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *E-System* Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585*.
- Resmi, S. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Buku 1. Edisi 5. Salemba Empat. Jakarta.
- Sarafina, F. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585*.
- Sari, V., A., P. 2017. Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R & D)*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sumarsan, T. 2010. *Perpajakan Indonesia*. PT Indeks. Jakarta Barat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.