

PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI *E-REGISTRATION*, *E-BILLING*, DAN *E-FILLING* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Zahrotul Warda

zahrotulwarda06@gmail.com

Bambang Suryono

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of implementation of administration system of e-registration, e-billing, and e-filling on the level of taxpayers' obedience. While, the population was taxpayers at KPP Pratama Surabaya, Krembangan. The research was quantitative. Moreover the data were primary. Furthermore, the instruments in data collection technique used survey and questionnaires. Additionally, the data sampling technique used Slovin formula. In line with, there were 99 respondents as sample. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Services Solutions) 23. The research result concluded the implementation of administration system of e-registration had positive effect on the level of taxpayers' obedience. Likewise, the implementation of e-billing as well as e-filling had positive effect on the level of taxpayers' obedience. In brief, the implementation of administration system of e-registration, e-billing and e-filling had simultaneously affected the level of taxpayers' obedience. Besides, the result was supported by all hypothesis which had been formulated.

Keywords: administration system, taxpayers' obedience

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan sistem administrasi *e-registration*, *e-billing* dan *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Surabaya Krembangan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei. Data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *slovin*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Services Solutions*) versi 23.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi *e-registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem administrasi *e-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan penerapan sistem administrasi *e-filling* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara bersama-sama penerapan sistem administrasi *e-registration*, *e-billing* dan *e-filling* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini telah mendukung semua hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: sistem administrasi, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi penerimaan kas negara, dimana pajak merupakan iuran yang berasal dari rakyat untuk kas negara yang sifatnya memaksa tanpa ada imbalan secara langsung. Penerimaan pajak tersebut ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum oleh pemerintah dan pembiayaan nasional untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2016). Sehubungan dengan itu perkembangan mengenai perpajakan terus berlangsung hingga sampai saat ini disamping itu juga terus dilakukan perubahan-perubahan untuk memaksimalkan pendapatan negara melalui pajak. Oleh karena itu, perlu diadakan reformasi perpajakan yaitu dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta sistem administrasi

perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Dilihat dari Reformasi perpajakan pada tahun 1983 sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan cukup yang signifikan yaitu dari *Official Assessment System* ke *Self Assessment System*. Menurut Mardiasmo (2016), *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib Pajak diberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, tentunya menuntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Selain itu, dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya (Kusuma, 2016).

Pemungutan pajak pada suatu negara bisa terbilang sukses apabila terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak nasional yang tinggi, ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling utama yaitu apakah wajib pajak telah menjalankan, mengisi, serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) nya atau belum dengan benar dan tepat waktu. Semakin tingginya dalam kebenaran dalam menghitung dan ketetapan dalam menyampaikan SPT tahunan akan menambah tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan. Apabila kepatuhan wajib pajak yang tinggi, maka tingkat penerimaan pajak negara akan terus meningkat (Maulidiya, 2019). Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju bukan hanya teknologi informasi yang mengalami kemajuan perkembangan tetapi masyarakat juga dituntut untuk berkembang. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak tidak ketinggalan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dengan melakukan inovasi dibidang pembaharuan sistem perpajakan sebagai bentuk perkembangan sistem perpajakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Salah satu pembaharuan yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut dengan melakukan reformasi di bidang Modernisasi Sistem Perpajakan dengan menerapkan teknologi *e-system* (Ersania dan Merkusiwati, 2018).

Landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan dipercaya oleh masyarakat adalah reformasi administrasi perpajakan. Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat. Selain melakukan revisi terhadap UU perpajakan guna meningkatkan pendapatan Negara dari sektor pajak, pemerintah juga melakukan modernisasi dalam hal pendaftaran, pelaporan dan pembayaran di Indonesia. Misalnya melalui pendaftaran Wajib Pajak secara *online* (*e-Registration*), pembayaran pajak secara *online* (*e-Billing*) serta pelaporan dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *online* (*e-Filing*). Sistem pendaftaran Wajib Pajak secara *online* (*e-Registration*) meliputi sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak yang dihubungkan dengan Direktorat Jenderal Pajak secara langsung atau *online*. Sistem ini dibagi menjadi dua bagian yaitu sistem *online* yang dipergunakan oleh wajib pajak sebagai media pendaftaran dan sistem *online* yang dipergunakan oleh petugas pajak sebagai media memproses pendaftaran wajib pajak (Ersania dan Merkusiwati, 2018). Semakin efektif dan baik sistem *e-registration* yang dirasakan wajib pajak terhadap suatu sistem akan membentuk suatu niatan seseorang untuk menggunakannya dan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak.

Variabel kedua dalam penelitian ini adalah sistem pembayaran pajak secara *online* (*e-Billing*) merupakan aplikasi yang menawarkan guna untuk memudahkan dalam membayar pajak melalui metode pembayaran secara elektronik dengan segala kelebihannya yaitu cepat, mudah, nyaman dan fleksibel. Kode *billing* ini merupakan kode identifikasi atas suatu jenis

transaksi pajak yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Kode billing yang diterbitkan melalui *Billing System* dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui Bank, ATM, ataupun Kantor Pos (Sulistiyorini *et al.*, 2017). Kemudahan dalam pembayaran inilah yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Semakin efektif dan efisien sistem *e-billing* maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Variabel ketiga dalam penelitian ini adalah sistem penyampaian SPT secara *online* (*e-Filing*) yang dapat dilakukan melalui website Direktorat Jenderal Pajak melalui website penyalur SPT elektronik. Penyampaian SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak sehingga penggunaan *e-filing* ini dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas dan tidak perlu menunggu antrian panjang dilokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Maka penerapan sistem *online* dan modernisasi sistem perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan masyarakat dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Salah satu sasaran reformasi perpajakan yang dilakukan selama ini adalah terciptanya administrasi perpajakan yang baik dan sehat (Hasan, 2018).

Dengan adanya penerapan Sistem Administrasi Perpajakan yang diterapkan oleh DJP diharapkan dapat membantu memudahkan Wajib Pajak dalam memproses data perpajakannya dalam hal pendaftaran, pembayaran, perhitungan dan pelaporan pajaknya serta pengaruhnya pada tingkat kepatuhan kewajiban pemenuhan perpajakan. Untuk itu peneliti ingin mengetahui program yang dibuat oleh pemerintah atau Direktorat Jenderal Pajak karena dilihat dari sulitnya sistem manual dalam hal mendaftar, membayar dan melapor peneliti ingin mengetahui program yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan pendaftaran, pembayaran dan pelaporan pajak sehingga dengan penerapan system ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Apakah sistem administrasi (*e-Registration*) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?; (2) Apakah sistem administrasi (*e-Billing*) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?; (3) Apakah sistem administrasi (*e-Filing*) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?. Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menguji pengaruh sistem administrasi (*e-Registration*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan; (2) Untuk menguji pengaruh sistem administrasi (*e-Billing*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan; (3) Untuk menguji pengaruh sistem administrasi (*e-Filing*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang berkepentingan baik secara praktis, teoritis maupun kebijakan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah: (1) Kontribusi praktis yaitu, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Krembangan untuk meningkatkan kualitas kepatuhan wajib pajak melalui penerapan sistem administrasi *e-Registration*, *e-Billing* dan *e-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak serta hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai kemudahan dalam mendaftar, membayar dan melaporkan bagi Wajib Pajak. (2) Kontribusi teoritis yaitu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya dan hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan, wawasan dan informasi yang berkaitan dengan penerapan sistem administrasi *e-Registration*, *e-Billing* dan *e-Filing*. (3) Kontribusi Kebijakan yaitu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengambil kebijakan-kebijakan yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak yang dapat memaksimalkan penerimaan pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Pajak

Menurut Prastowo (2009:8) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa-jasa timbal (kontra-prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Resmi (2019:2) definisi pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi sebagai berikut, 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. Dari beberapa definisi di atas terkait dengan pengertian pajak maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang bersifat memaksa untuk diserahkan ke kas negara sebagai bentuk kewajiban rakyat kepada negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat dan dipungut oleh pemerintah dari wajib pajak orang pribadi dan badan yang berdasarkan ketentuan undang-undang. Menurut Resmi (2019:3) ada dua fungsi pajak yaitu: (1) Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara) Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan; (2) Fungsi *Regularend* (Pengatur) Pajak berfungsi sebagai alat mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Menurut Mardiasmo (2018:7-8), terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu pegelompokan sebagai berikut: (1) Menurut golongan terdiri dari: (a) Pajak Langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain; (b) Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Menurut sifat terdiri dari: (a) Pajak Subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak; (b) Pajak Objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. (3) Menurut lembaga pemungutnya terdiri dari: (a) Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi Bangunan (PBB); (b) Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

Sistem Administrasi Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *online*. Menurut Pandiangan (2008:35) menyatakan bahwa: *e-system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Diberlakukannya sistem perpajakan secara online yang mengandalkan teknologi komputer sesuai dengan misi Departemen Keuangan yang telah menjadi komitmen Depkeu pada bidang kelembagaan sebagai mana terutang dalam lampiran 1 Keputusan Menkeu No. 464/KMK/.01/2005, tentang Pedoman Strategi dan Kebijakan Departemen Keuangan sebagai berikut: Senantiasa memperbaharui diri sesuai dengan aspirasi masyarakat dan perkembangan mutakhir teknologi keuangan serta administrasi publik, serta pembenahan dan pembangunan kelembagaan dibidang keuangan yang baik dan kuat akan dukungan dan pedoman yang rasional dan adil. Macam-macam *E-System* Administrasi Perpajakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sebagai: (1) *E-Registration*, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan layanan online pendaftaran Wajib Pajak

yaitu *e-Registration*. Kegunaan dari *e-Registration* yaitu berupa sistem pendaftaran Wajib Pajak dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan melakukan Perubahan data melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak. Tujuan dari *e-Registration* ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mendaftar, update, hapus, dan informasi apapun, kapanpun serta dimana saja. (2) *E-Billing*, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan sebuah inovasi dalam bidang pembayaran pajak yaitu dengan meluncurkan *e-billing* system yaitu sistem informasi elektronik yang dioperasikan oleh para Biller guna mengadministrasikan sistem penerimaan Negara. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.05/2017, kode billing diartikan sbagai kode identifikasi yang diterbitkan oleh sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Dalam memanfaatkan layanan sistem billing, Wajib Pajak terlebih dahulu harus membuat kode *billing* untuk masing-masing pembayaran. (3) *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau aplikasi yang disediakan ASP (Application Service Provider/ Penyedia Jasa Aplikasi) pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Larasati (2018) Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan menurut Zain (2003:31) Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercemin dalam situasi dimana Wajib Pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut: (1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak; (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak atau untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; (3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibagian perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun berakhir.

Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et al.*, (2017) yang berjudul Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT* dan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta) dengan menggunakan alat analisis berupa regresi linear berganda menyatakan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT* dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani (2018) yang berjudul Pengaruh Persepsi Penggunaan *e-System* (*e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing* dan *e-SPT*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018) dengan menggunakan alat analisis berupa regresi liniear berganda menyatakan bahwa Persepsi penggunaan *e-registration* tidak berpengaruh positif sedangkan Persepsi penggunaan *e-billing*, *e-filing* dan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Syafii (2019) yang berjudul Penerapan *e-Filing*, *e-Billing* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di

KPP Pratama Medan Polonia dengan menggunakan alat analisis berupa regresi linier berganda menyatakan bahwa Penerapan e-Filing, e-Billing dan Pemeriksaan Pajak terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) yang berjudul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung) dengan menggunakan alat analisis berupa regresi linier berganda bahwa yang meliputi fasilitas teknologi elektronik antara lain *e-SPT*, *e-filing* dan *e-registration* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2018) yang berjudul Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi *e-Registration* dan *e-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara) dengan menggunakan alat analisis berupa regresi linier berganda bahwa Penerapan sistem administrasi *e-registration* dan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Zulvia (2014) dengan judul Pengaruh Penerapan *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Payment* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang) dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Penerapan *e-registration* berpengaruh secara signifikan dan *e-payment* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

Penerapan Sistem Administrasi *e-Registration* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

E-Registration merupakan sistem pendaftaran maupun perubahan data Wajib Pajak atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui fasilitas sistem melalui online yang terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak. Yang dulunya Wajib Pajak harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sekarang tidak harus datang ke KPP melainkan cukup dengan melakukan permohonan secara online melalui aplikasi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. *e-registration* memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan sesuai undang-undang perpajakan untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et al.*, (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-Registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat disimpulkan semakin efektif dan baik sistem *e-registration* yang dirasakan Wajib Pajak terhadap suatu sistem akan membentuk suatu niatan seseorang untuk menggunakannya dan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. Berdasarkan uraian diatas maka, hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H₁: Penerapan sistem administrasi *e-registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penerapan Sistem Administrasi *e-Billing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

E-Billing merupakan sistem pembayaran yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem pembayaran ini menggunakan sarana elektronik sehingga biasa disebut sistem pembayaran pajak secara elektronik. Sistem ini memfasilitasi penerbitan kode billing atau *ID billing* dalam rangka pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Kode *Billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan melalui *billing system* atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dan pembayaran bisa dilakukan melalui bank, kantor pos, ATM, *internet banking* atau *mobile banking*. Dengan adanya sistem *e-Billing*

ini pembayaran pajak menjadi lebih cepat, lebih mudah dan lebih akurat. Kemudahan dalam pembayaran inilah yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Semakin efektif dan efisien sistem *e-Billing* maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et al.*, (2017) serta Rahmadani (2018) membuktikan bahwa penerapan sistem administrasi *e-billing* berpengaruh positif Berdasarkan uraian diatas dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:
H₂: Penerapan sistem administrasi *e-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

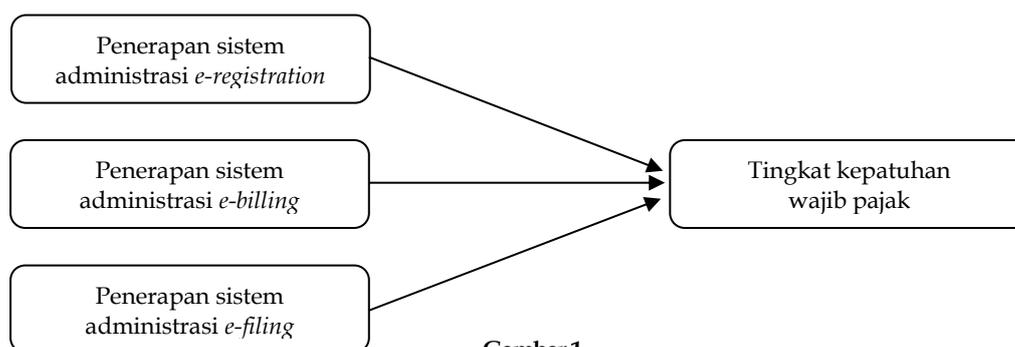
Penerapan Sistem Administrasi *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

E-Filing merupakan suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time baik untuk orang pribadi maupun badan melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau aplikasi yang disediakan Application Service Provider (ASP) atau Penyedia Jasa Aplikasi pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. Dengan adanya *e-filing* ini wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan SPT melainkan cukup website DJP atau ASP dari mana dan kapan saja. Secara garis besar sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Semakin efektif dan baik sistem yang dikembangkan untuk *e-Filing* maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi *e-filing* berpengaruh positif sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisien dalam hal pelaporan pajak, sedangkan hasil yang dilakukan oleh Hasan (2018) menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Penerapan sistem administrasi *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Model Penelitian

Model Penelitian dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kausal komparatif, guna mengetahui hubungan sebab akibat dan pengaruh antar dua variabel atau lebih. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik, serta melakukan analisis dengan metode standar yang dibantu dengan program *Statistical Package Sosial Scane* (SPSS). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek

yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan (Sugiyono, 2012:61).

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2012:116) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2012:67) *sampling insidental* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan datang ke Kantor Pajak Pratama Surabaya Krembangan untuk melakukan aktivitas perpajakan dan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang secara kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *sampling incidental*, yaitu teknik pengumpulan data secara kebetulan ditemuinya apabila objek tersebut sesuai dengan data yang diperlukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan data primer. Menurut Sanusi (2014:104) bahwa data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Adapun data primernya dalam hal ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang secara tidak langsung (kebetulan) yang sedang berada di KPP Pratama Surabaya Krembangan yang telah disusun secara sistematis guna untuk memperoleh data dan informasi tentang pengaruh penerapan sistem administrasi *e-Registration*, penerapan sistem administrasi *e-Billing* dan penerapan sistem administrasi *e-Filing* pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang kemudian responden diwajibkan mengisi identitas umum dan memberikan jawaban pada kuisisioner sesuai panduan, kemudian hasil jawaban kuisisioner dikumpulkan, diseleksi dan dianalisis lebih lanjut. Adapun yang menjadi skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel independen (bebas) dan juga variabel dependen (terikat). Variabel independen atau bebas dalam penelitian ini adalah sistem administrasi *e-Registration*, sistem administrasi *e-billing* dan sistem administrasi *e-Filing*. Sedangkan variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak.

E-Registration merupakan salah satu produk layanan dari Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk melakukan suatu sistem pendaftaran, perubahan dan pencabutan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara online. Instrumen *e-registration* dalam penelitian ini diukur dengan skala likert. Indikator untuk mengukur variabel ini adalah kemudahan dan manfaat dengan jumlah 5 item yang dikembangkan oleh Sulistyorini (2017) sebagai berikut: (1) Saya melakukan pendaftaran NPWP secara Online melalui *e-registration*. (2) *e-registration* mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (3) *e-registration* dapat meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data saya. (4) *e-registration* mudah dipelajari bagi pemula. (e) *e-registration* memudahkan saya untuk memperoleh NPWP.

E-Billing merupakan suatu sistem pembayaran online dimana Wajib Pajak dapat membayar kewajiban perpajakannya secara online dan mandiri dengan menggunakan media pembayaran via ATM, internet banking, bank atau kantor pos. Instrumen *e-billing* dalam penelitian ini diukur dengan skala likert. Adapun indikator untuk mengukur variabel ini adalah kemudahan dan manfaat dengan jumlah pernyataan 5 item yang dikembangkan oleh Sulistyorini (2017) sebagai berikut: (1) Dengan sistem *e-billing*, saya lebih mudah untuk

melakukan pembayaran pajak. (2) Saya dapat membayar pajak secara online melalui *e-billing* kapan saja. (3) *e-billing* dapat meningkatkan keamanan dalam melakukan transaksi pajak. (4) Belajar untuk mengoperasikan *e-billing* akan mudah bagi saya. (5) *e-billing* mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

E-Filing merupakan suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara online dan real time melalui penyedia jasa aplikasi. Instrumen *e-filing* dalam penelitian ini diukur dengan skala likert. Adapun indikator untuk mengukur variabel ini adalah kemudahan dan manfaat dengan jumlah pernyataan 5 item yang dikembangkan oleh Sulistyorini (2017) sebagai berikut: (1) Dengan diterapkan *e-filing*, saya dapat melaporkan SPT kapan pun ketika saya memiliki waktu luang. (2) Dengan diterapkannya *e-filing*, mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (3) *e-filing* mudah dipelajari bagi pemula (pengguna yang belum pernah menggunakan *e-filing*). (4) *e-filing* lebih ramah lingkungan karena meminimalisir kertas. (5) Dengan diterapkannya *e-filing*, saya dapat menghemat waktu dan biaya karena saya tidak perlu lagi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak, membayar, memasukkan, melaporkan informasi yang diperlukan serta mengisi secara benar pajak terutang pada waktu yang tepat tanpa tindakan pemaksaan, ketidakpatuhan timbul jika salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Instrumen kompetensi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan skala likert. Adapun indikator untuk mengukur variabel ini adalah (1) Mendaftarkan diri; (2) Mengisi SPT; (3) Melaporkan SPT; (4) Menghitung dan Membayar pajak dengan benar dan membayar tunggakan pajak.

Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2012:147) merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul, kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Uji Asumsi Klasik

Pertama, uji normalitas yaitu digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak dapat dilihat melalui normal *probability plot* dengan membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Data normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2011:110). Uji normalitas ini menggunakan alat uji *Kolmogorov - Smirnov* (K-S) dalam aplikasi statistik SPSS yaitu dengan syarat, jika nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika $K_{hitung} < K_{table}$ atau nilai $sig. > \alpha$. Artinya jika $sig.$ Atau nilai *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dan jika $sig.$ atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi tidak normal.

Kedua, uji multikolinearitas yaitu digunakan untuk mengetahui atau membuktikan apakah terdapat hubungan linear atau tidak antara variabel independen dalam model regresi berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Pendeteksian multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan Nilai Toleransi dengan kriteria yaitu nilai $VIP < 10$ dan Tolerance lebih besar dari 0,1 maka dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinearitas dan

apabila nilai VIF menunjukkan nilai > 10 dan Tolerance lebih kecil dari 0,1 maka asumsi model tersebut mengandung multikolinearitas terhadap data yang diuji (Ghozali, 2011:106).

Ketiga, uji heteroskedastisitas yaitu digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap homoskedastisitas (Ghozali, 2011:105). Model regresi yang baik adalah yang berjenis homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas menurut (Ghozali, 2011:105) yaitu : (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; (b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan analisis regresi dengan dua atau lebih variabel independen. Dalam penelitian analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh penerapan sistem administrasi e-registration, e-billing dan e-filing terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Model persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1PSR + \beta_2PSB + \beta_3PSF + e$$

Keterangan:

KWP	: Tingkat kepatuhan wajib pajak
α	: Konstanta
PSR	: Penerapan sistem <i>e-Registration</i>
PSB	: Penerapan sistem <i>e-Billing</i>
PSF	: Penerapan sistem <i>e-Filing</i>
$\beta_1\beta_2\beta_3$: Koefisien regresi
e	: <i>Error</i>

Pengujian Model Penelitian

Pengujian model penelitian ini dilakukan untuk mengukur hubungan antara seluruh variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian model penelitian dalam penelitian ini terdiri dari uji F dan koefisien determinasi (R^2). Pengujian ini dapat dilakukan sebagai berikut:

Pertama, uji statistik F (*Goodness Of Fit*) dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama yang bermakna terhadap variabel terikat yang berarti layak untuk diuji. Pengambilan keputusan pada uji kelayak model (*goodness of fit*) adalah sebagai berikut: (a) Jika nilai *goodness of fit statistic* >0,05 maka H_0 ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model penelitian belum tempat; (b) Jika nilai *goodness of fit statistic* < 0,05 maka H_0 diterima yang berarti model mampu memprediksi nilai observasinya sehingga model penelitian sudah tepat.

Kedua, uji koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel bebas (independen) dari persamaan regresi baik secara parsial maupun secara bersama-sama yang menyatakan besarnya keterandalan model. Pengujian ini dapat dilihat pada nilai Adjusted R^2 . Nilai koefisien determinasi R^2 menunjukkan besarnya variabel-variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependent. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar variabel independen yang terlihat maka semakin tinggi nilai R^2 . Sebaliknya, semakin kecil variabel dependen yang terlihat maka semakin kecil nilai R^2 (Ghozali, 2011:95).

Ketiga, uji t dilakukan untuk menguji seberapa jauh pengaruh dari variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel terikat secara parsial. Uji t dilakukan untuk menghitung koefisien regresi secara individu. Melalui uji t dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak sehingga kita dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Uji t dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan software SPSS. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Demikian juga sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima atau variabel independen signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu mengenai *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang telah di isi oleh responden, diolah dengan menggunakan SPSS versi 23.0. Hasil perhitungan tersaji pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	8.923	3.712	2.404	.018
PSR	.523	.155	3.382	.001
PSB	.623	.108	5.768	.000
PSF	.338	.126	2.685	.009

a. Dependent Variable: KWP
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1, maka penjelasan kepatuhan wajib pajak dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

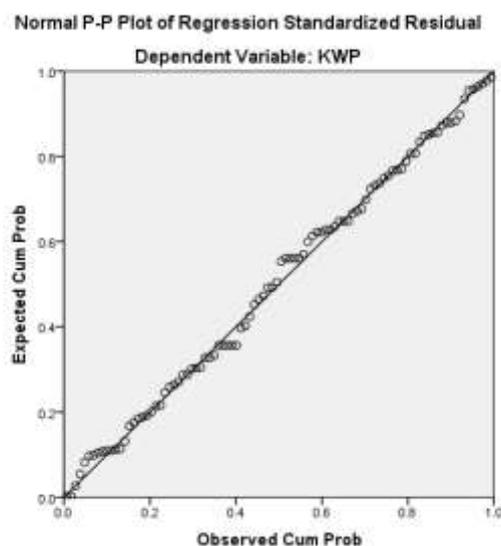
$$KWP = 8,923 + 0,523PSR + 0,623PSB + 0,338PSF + e$$

Dari hasil uji model regresi linier berganda dapat dijelaskan bahwa: (1) Nilai koefisien PSR sebesar 0,001, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel penerapan sistem *e-Registration* (PSR) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (KWP). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa setiap kenaikan penerapan sistem *e-Registration* (PSR) 1%, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (KWP) sebesar 0,001 dengan asumsi variabel lainnya konstan; (2) Nilai koefisien PSB sebesar 0,000, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel penerapan sistem *e-Billing* (PSB) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (KWP). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa setiap kenaikan penerapan sistem *e-Billing* (PSB) sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (KWP) sebesar 0,000 dengan asumsi variabel lainnya konstan; (3) Nilai koefisien PSF sebesar 0,009, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel penerapan sistem *e-Filing* (PSF) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (KWP). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa setiap kenaikan penerapan sistem *e-Filing* (PSF) sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (KWP) sebesar 0,009 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Uji Normalitas

Uji Normalitas data bertujuan untuk menguji apakah model regresi antara variable *dependen* (terikat) dan variable *independen* (bebas) keduanya memiliki distribusi normal atau tidak yang dapat dilihat dengan menggunakan Normal P-P Plot dan Diagram Histogram yang

tidak condong ke kiri maupun ke kanan. Uji normalitas data dapat dilihat dari penyebaran data yang mengikuti garis diagonal seperti pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2
Uji Normalitas
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada Gambar 2 *Normal P- P Plot Regression Standardized* di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain itu untuk menguji normalitas residual menggunakan uji analisis statistik dengan statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Jika data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai probabilitas atau nilai signifikansinya $\geq 0,05$ namun apabila data yang dihasilkan nilai probabilitasnya atau nilai signifikansinya $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Analisis statistik normalitas disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas Sesudah *Outlier*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88982428
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.052
	Negative	-.055
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji normalitas data dengan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah terdistribusi normal serta memenuhi asumsi normalitas sehingga layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di

antara variabel bebas (Ghozali, 2011:105). Hasil pengujian multikolinieritas dapat di lihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinieritas

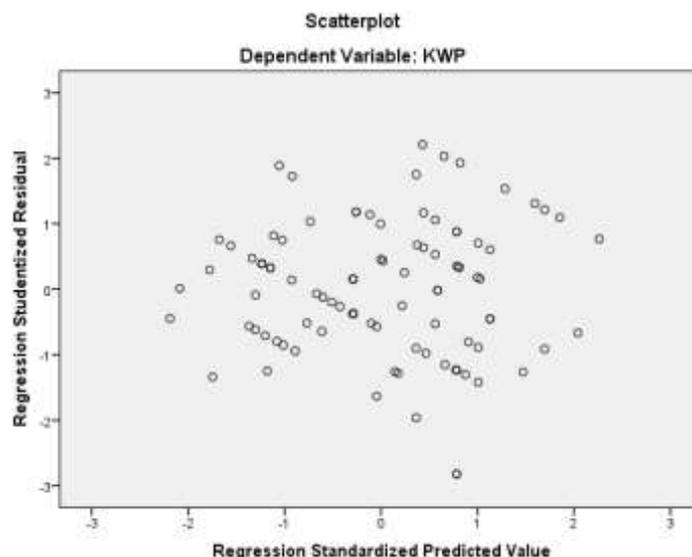
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
PSR	.936	1.069
PSB	.930	1.075
PSF	.923	1.084

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui nilai *tolerance* (TOL) menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai TOL > 0,10 dan hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai VIF < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model dapat dikatakan terbebas dari gejala multikolinieritas antar variabel.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi perbedaan varian residual dari suatu periode pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian residual dari suatu periode pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat gambar hasil SPSS berikut ini :



Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji F (*goodness of fit*)

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan α sebesar 5%. Adapun kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut: (1) Jika tingkat signifikan > 0,05, maka model yang digunakan dalam penelitian tidak layak dan tidak dapat

dipergunakan analisis berikutnya; (2) Jika tingkat signifikan $< 0,05$, maka model yang digunakan dalam penelitian layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai F yang terlihat pada ANOVA tersaji pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4
Hasil Uji F (*goodness of fit*)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	218.672	3	72.891	19.765	.000 ^b
Residual	339.286	92	3.688		
Total	557.958	95			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), PSF, PSR, PSB

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada Tabel 4 maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000. Karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 ($\alpha=5\%$), maka hasil dari model regresi menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa model yang dihasilkan baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan proporsi dari varian yang diterangkan oleh persamaan regresi terhadap varian total. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dari uji determinasi dihasilkan nilai R^2 sebagaimana dapat dilihat dalam Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.372	1.920

a. Predictors: (Constant), PSF, PSR, PSB

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa besarnya koefisien determinasi yang menunjukkan nilai *R Square* pada penelitian ini sebesar 0,392 atau 39,20%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing* menjelaskan variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 39,20% sedangkan sisanya 60,80% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di ikut sertakan dalam model.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara parsial atau individu mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011). Hal tersebut mengidentifikasi apakah masing-masing variabel bebas, yaitu *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun prosedur pengujian yang digunakan sebagai berikut: (1) Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti variabel bebas yang terdiri dari *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (2) Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel bebas yang terdiri dari *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing* secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan SPSS 23 didapat hasil uji t seperti yang tersaji pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	8.923	3.712	2.404	.018
PSR	.523	.155	3.382	.001
PSB	.623	.108	5.768	.000
PSF	.338	.126	2.685	.009

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada Tabel 6 menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut: (1) *E-Registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ dan hipotesis pertama (H_1) diterima; (2) *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini dibuktikan dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan hipotesis kedua (H_2) diterima. (3) *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar $0,009 < 0,05$ dan hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Pembahasan

Pengaruh *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada Tabel 6 hasil penelitian menemukan bahwa *E-Registration* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et. al.* (2017), Hasan (2018) dan Zulvia (2014), yang mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara *E-Registration* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem administrasi perpajakan *E-Registration* maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan *E-Registration* merupakan inovasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan memanfaatkan teknologi modern yang telah berkembang saat ini. Dengan menggunakan *E-Registration* maka akan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, karena wajib pajak dapat mengakses *E-Registration* secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Yang dulunya Wajib Pajak harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sekarang tidak harus datang ke KPP melainkan cukup dengan melakukan permohonan secara online melalui aplikasi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-registration* memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan sesuai undang-undang perpajakan untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. Dengan adanya kemudahan ini akan mendorong niat masyarakat untuk sadar akan kewajiban pajaknya, dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu tinggi rendahnya penggunaan *E-registration* ini dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada Tabel 6 bahwa hasil penelitian menemukan bahwa *E-Billing* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et. al.* (2017) dan Rahmadani (2018), mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara *E-Billing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem administrasi perpajakan *E-Billing* maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Selain *E-Registration* adapun inovasi dari Direktorat

Jenderal Pajak lainnya yaitu *E-Billing*. *E-Billing* merupakan sistem pembayaran yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem ini memfasilitasi penerbitan kode billing atau *ID billing* dalam rangka pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Kode *Billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan melalui *billing system* atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dan pembayaran bisa dilakukan melalui bank, kantor pos, ATM, *internet banking* atau *mobile banking*. Sama halnya seperti *E-Registration*, *E-Billing* yang dapat diakses secara online ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Selain menghemat waktu dan biaya, fasilitas ini juga memudahkan wajib pajak karena dapat diakses dimanapun dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Dengan adanya kemudahan tersebut akan mendorong niat masyarakat untuk sadar akan kewajiban pajaknya, dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu tinggi rendahnya penggunaan *E-Billing* ini dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada Tabel 6 bahwa hasil penelitian menemukan bahwa *E-Filing* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,009 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et. al.* (2017), Rahmadani (2018), Rahayu dan Lingga (2009) serta Hasan (2018), mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara *E-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem administrasi perpajakan *E-Filing* maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Filing* merupakan sistem administrasi perpajakan bagi wajib pajak yang akan melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan). Dengan adanya *E-filing* ini wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan SPT melainkan cukup website DJP atau ASP dari mana dan kapan saja. Secara garis besar sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Selain itu dengan adanya *E-Filing* wajib pajak juga akan menghemat waktu dan biaya ketika harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Selain itu dengan adanya sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan *E-system* ini juga akan memudahkan petugas pajak untuk mengakses data-data wajib pajak, dan mengurangi risiko adanya kehilangan data dan lain sebagainya. Semakin efektif dan baik sistem yang dikembangkan untuk *e-Filing* maka akan mendorong wajib pajak untuk sadar akan kewajiban perpajakannya. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa semakin tinggi sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan *E-Filing* dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan melalui beberapa uji yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Pengujian pengaruh *E-Registration* pada Kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti *E-Registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain dengan penggunaan sistem administrasi perpajakan *E-Registration*, akan lebih memudahkan wajib pajak untuk melakukan pendaftaran dan dengan demikian akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak; (2) Pengujian pengaruh *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti *E-Billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya sistem administrasi perpajakan *E-Billing* memudahkan wajib pajak dalam

melakukan pembayaran kewajiban pajaknya dan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak; (3) Pengujian pengaruh *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,009 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat dikatakan pula bahwa dengan adanya sistem administrasi perpajakan *E-Filing* akan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa keterbatasan yang bisa disampaikan peneliti antara lain: (1) Waktu yang terbatas untuk responden mengisi kuesioner. Semakin lama waktu yang diberikan maka hasil yang didapat lebih valid; (2) Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subjektif, akan lebih baik bila ditambahkan metode wawancara sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap; (3) Penelitian ini hanya meneliti pengaruh *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak misalnya kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang bisa disampaikan peneliti antara lain: (1) Pihak Direktorat Jendral Pajak (DJP) dihimbau lebih meningkatkan sistem administrasi perpajakannya yaitu *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing*, untuk lebih meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak; (2) Pihak Direktorat Jendral Pajak (DJP) dihimbau lebih giat dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai sistem administrasi perpajakan *E-Registration*, *E-Billing* dan *E-Filing*, karena dapat mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. B. dan I. Syafii. 2019. Penerapan e-Filing, e-Billing dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Program Studi Akuntansi* 4(2): 9-21.
- Ersania, G. A. R. dan N. K. L. Merkusiwati. 2018. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi* 2(3):1-13.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan, F. A. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
- Kusuma, K. C. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus WP OP di Kantor Pelayanan Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Larasati, F. S. 2018. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi 2016*. Andi. Yogyakarta.
- Maulidiya, R. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Surabaya Gubeng). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

- Pandiangan, L. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan: berdasarkan UU Terbaru*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Prastowo, Y. 2009. *Panduan Lengkap Pajak*. Raih Asa Sukses. Jakarta.
- Rahayu, S. Dan I. S. Lingga. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung. *Jurnal Akuntansi* 1(2): 119-138.
- Rahmadani, N. F. 2018. Pengaruh Persepsi Penggunaan E-System (E-Registration, E-Billing, E-Filing, dan E-SPT) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Resmi, S. 2019. *Perpajakan: Teori & Kasus*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sanusi, A. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyorini, M., S. Nurlaela dan Y. Chomsatu. 2017. Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi e-Registration, e-Billing, e-SPT, dan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *Prosiding Seminar Nasional & Internasional* 1(1): 1-14
- Zain, M. 2003. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Zulvia, D. 2014. Pengaruh Penerapan e-Registration, e-SPT dan e-Payment terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang). *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* 1(1):106-116.