

PENGARUH *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO

Yeremia Aritona Balalembang
balalembangyeremia@gmail.com
Andayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of tax e-system (e-registration, e-filling, e-SPT and e-billing) on taxpayers' compliance. While, the population was personal taxpayers which were listed at KPP Pratama Surabaya, Wonocolo. The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on criteria given. Furthermore, the data were primary with questionnaires as instrument. In line with, there were 100 questionnaires which returned. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression. The research result concluded e-registration had positive effect on taxpayers' compliance. Likewise, e-filling had positive effect on taxpayers' compliance. Similarly, e-SPT had positive effect on taxpayers' compliance. In addition, e-billing had positive effect on taxpayers' compliance. This showed taxpayers were facilitated to get NPWP, save money, time and taxpayers could report their obligation by online, so what it was easier, faster, more accurate. and increase its safety in doing tax payment.

Keywords: e-registration, e-filling, e-SPT, e-billing, taxpayers' compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel *e-system* perpajakan (*e-registration, e-filling, e-SPT dan e-billing*) terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan data berasal dari sumber yang sengaja dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan peneliti. Pengumpulan data primer dilakukan dengan membagikan kuesioner sebanyak 100 kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa wajib pajak dimudahkan untuk memperoleh NPWP lebih hemat biaya, waktu dan wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara elektronik sehingga lebih mudah, cepat, akurat dan dapat meningkatkan keamanan dalam melaksanakan pembayaran pajak.

Kata Kunci: *e-registration, e-filling, e-SPT, e-billing, kepatuhan wajib pajak.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan suatu negara yang sedang berkembang dan mampu bertahan dengan berbagai guncangan globalisasi dunia. Banyak faktor yang mendukung dan menyokong kemajuan Indonesia, salah satunya yaitu pajak. Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2013) pajak digunakan untuk pembayaran gaji aparatur negara, subsidi, pembangunan sarana umum dan pembiayaan lainnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peranan pajak bagi Indonesia sangat berpengaruh dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Berdasarkan data Kementerian Keuangan (2018) APBN Indonesia 5 tahun sebelumnya, kontribusi penerimaan pajak meningkat di Indonesia. Komposisi penerimaan perpajakan

pada postur pendapatan negara mencapai lebih dari 70% (tujuh puluh persen). Tahun 2018, Direktorat Jenderal Pajak mendapatkan target penerimaan pajak Rp1.424 triliun berdasarkan APBN Tahun 2018. Menurut data dari Kementerian Keuangan, pertumbuhan perpajakan tahun 2018 sebesar 10%, sedangkan untuk tahun 2019 dalam APBN di sektor perpajakan meningkat sebesar 10,4%. Pertumbuhan penerimaan pajak paling meningkat yaitu pada tahun 2017 yaitu meningkat 11% dari tahun sebelumnya. Penyebab peningkatan pertumbuhan pajak ini adalah adanya pengampunan pajak dan reformasi perpajakan.

Haryanto (2016) menyatakan bahwa pengampunan pajak pertama dilaksanakan di Indonesia pada tahun 1984, akan tetapi kebijakan tersebut dinilai tidak terlalu sukses mengingat respon wajib pajak yang tidak terlalu besar serta tidak terjadinya modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Kebijakan *tax amnesty* tahun 1984 tidak didasarkan kepada payung hukum Undang-Undang (UU). Pada tahun 2016, pemerintah melaksanakan kembali kebijakan pengampunan pajak dengan diatur dalam Undang-undang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak. Pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan (Online Pajak, 2018).

Reformasi perpajakan mencakup dua area, yaitu yang pertama reformasi kebijakan dan yang kedua reformasi administrasi perpajakan. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan (Havid, 2014). Reformasi perpajakan di Indonesia pertama kali diluncurkan pada tahun 1983 dengan perombakan sistem perpajakan paling mendasar, yaitu digantikannya *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Berbeda dengan *official assessment*, dalam *self assessment system*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya. Oleh karena itu, perubahan pada sistem administrasi ini sangat diperlukan untuk menunjang peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Kemajuan teknologi tersebut menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan reformasi pajak yaitu dengan memanfaatkan teknologi. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu *e-system* perpajakan. Sistem elektronik untuk administrasi pajak tersebut diantaranya adalah *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*.

Menurut Pandiangan (2008:35) *e-system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat. Modernisasi teknologi ini diyakini akan menjadi salah satu pilar penting dari reformasi perpajakan, karena akan sangat bermanfaat sebagai upaya peningkatan *tax ratio*, penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong kepatuhan wajib pajak.

E-registration adalah sistem untuk melakukan pendaftaran wajib pajak secara online. Kemudian *e-filling* adalah cara pelaporan surat pemberitahuan (SPT) pajak secara *online* dan *real time*. Sedangkan *e-spt* adalah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Sistem yang terakhir yaitu *e-billing*. *E-billing* adalah sistem pembayaran pajak secara *online* maupun melalui ATM dengan memasukkan kode billing yang akan diterima oleh wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang. Dengan adanya pembaharuan sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi yang bisa disebut *E-system* perpajakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah *e-registration* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo

Surabaya?, (2) Apakah *e-SPT* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya?, (3) Apakah *e-filling* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya?, (4) Apakah *e-billing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya?

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) Pengaruh *e-registration* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya, (2) Pengaruh *e-SPT* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya, (3) Pengaruh *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya, (4) Pengaruh *e-billing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.

TINJAUAN TEORITIS

Perpajakan

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 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. Dengan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa: (1) Pajak merupakan iuran wajib dari rakyat kepada negara, (2) Besarnya pajak yang harus dibayarkan harus sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, (3) Pajak digunakan untuk keperluan negara yang berpengaruh terhadap kemakmuran rakyat, (4) Tidak adanya timbal balik yang secara langsung dapat ditunjuk.

E-System Perpajakan

E-system perpajakan adalah suatu sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi yang diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. 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 baik, lancar, cepat dan akurat.

E-Registration

E-registration diatur didalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-20/PJ/2013. Dijelaskan dalam peraturan ini aplikasi *e-registration* adalah sarana pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak, pemindahan Wajib Pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara on-line dengan Direktorat Jenderal Pajak. Terdapat beberapa tujuan dari sistem *e-registration* antara lain sebagai berikut: (1) Memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk mendaftar, meng-update dan menghapus informasi apapun, kapanpun serta di mana saja, (2) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengefisiensikan operasional dan administrasi Direktorat Jenderal Pajak, (3) Memberikan fasilitas bagi Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara *online* dengan memanfaatkan teknologi internet, (4) Memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak (Diana dan Setiawati, 2009:19).

E-Filling

E-filling adalah suatu sistem cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilaksanakan secara *online* dan *real time* pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service*

Provider (ASP). Layanan ini dapat digunakan Wajib Pajak untuk menyampaikan laporan SPT Tahunan PPH Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) dan SPT Tahunan PPh Badan (1771) dengan mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-filling* di DJP Online. *E-filling* diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara penyampaian, Penerimaan, Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Tujuan layanan pajak secara *e-filling* adalah sebagai berikut: (1) Membantu Wajib Pajak dalam pelaporan SPT secara elektronik sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi dapat melakukannya dimanapun, (2) Memberikan dukungan kepada Kantor Pajak untuk menerima pelaporan SPT dengan cepat, merampingkan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data dan pengarsipan laporan SPT.

E-SPT

E-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer (Pandiangan,2008:35). *E-SPT* memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut: (1) Penyampaian SPT akan lebih cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk CD/disket, (2) Mengorganisir data perpajakan dengan baik dan sistematis, (3)Perhitungan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat karena menggunakan sistem, (4) Memudahkan untuk membuat laporan pajak, (5) Membuat data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem, (6) Mengurangi penggunaan kertas.

E-Billing

E-billing adalah layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kode *billing* yang akan diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membayar pajak atau penyetoran pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 Tentang Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan, penyediaan aplikasi pembuatan kode *billing* adalah kegiatan penyediaan aplikasi atau sistem *elektronik* yang terhubung dengan sistem *billing* Direktorat Jenderal Pajak yang dapat digunakan untuk melakukan permintaan penerbitan kode *billing* atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Menurut Muthmainna (2017) sistem *e-billing* dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk: (1) Mempermudah serta menyederhanakan proses pengisian data untuk melakukan pembayaran dan penyetoran penerimaan negara, (2) Meminimalisir kemungkinan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran/penyetoran oleh petugas, (3) Memberikan kemudahan dalam cara pembayaran/penyetoran pajak melalui beberapa alternatif saluran pembayaran dan penyetoran, (4) Memberikan akses untuk Wajib Pajak memonitor status atau realisasi pembayaran dari penyetoran pajak, (5) Memberikan keleluasaan Wajib Pajak untuk merekam data setoran

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi hak dan kaitannya dengan perpajakan (Gunadi, 2013:94). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dapat disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT, (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh ijin mengangsur atau menunda pajak pembayaran pajak, (3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian dalam jangka waktu 3 (tiga) tahun berturut-turut, (4) Tidak pernah melakukan tindak

pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Penerapan *E-Registration* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pratami *et al.*, (2017) penerapan *E-Registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa jika teknologi diterima dan digunakan secara baik oleh Wajib Pajak maka akan mempermudah meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP. Menurut Muthmainna (2017) Penerapan *E-Registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti *E-Registration* lebih memudahkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam memperoleh NPWP tanpa harus ke kantor Pajak.

H₁: *E-Registration* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Lado dan Budiantara (2018) penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian Muthmainna (2017) *E-Filing* berpengaruh positif juga terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti dengan adanya *E-Filing*, Wajib Pajak akan lebih mudah menyampaikan dan melaporkan kewajiban perpajakannya tanpa harus datang ke kantor pajak.

H₂: *E-Filing* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Penerapan *E-SPT* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan Pratami, *et al.*, (2017) membuktikan bahwa *E-SPT* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Muthmainna (2017) yang menyatakan bahwa *E-SPT* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti dengan adanya *E-SPT*, Wajib Pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya secara elektronik sehingga lebih mudah, cepat, dan aman.

H₃: *E-SPT* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Penerapan *E-Billing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan Pratami *et al.*, (2017) menunjukkan bahwa *E-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan Muthmainna (2017) bahwa *E-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti dengan adanya layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, Wajib Pajak lebih mudah untuk melakukan kewajiban perpajakannya yaitu pembayaran pajak.

H₄: *E-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini menggunakan perhitungan statistik untuk mempermudah pengolahan data yang didapat dari variabel - variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:119).

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* digunakan karena informasi yang akan diambil berasal dari sumber yang sengaja dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan peneliti (Sekaran, 2006). Adapun kriteria pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya, (2) Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-system* perpajakan.

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh melalui hasil penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu berupa kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya yang telah menerapkan *e-system* dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yakni variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti sedangkan variabel bebas adalah variabel yang akan memengaruhi variabel terikat secara positif ataupun negatif (Sekaran, 2006). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT* dan *e-billing*, sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan Wajib Pajak.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang terukur. Dengan demikian, variabel yang telah diidentifikasi harus didefinisi agar dapat dianalisis dan diukur besarnya.

Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak dapat memenuhi kewajibannya dalam hal perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Indikator yang digunakan dalam konsep ini adalah kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, melengkapi SPT, menyampaikan/melaporkan SPT, membayar pajak dan membayar tunggakan pajak.

Variabel Independen

E-Registration

E-registration merupakan sarana pendaftaran Wajib Pajak, perubahan data Wajib Pajak, pemindahan Wajib Pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, dan pencabutan pengukuhan Wajib Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam penelitian ini, *e-registration* merupakan variabel bebas (X_1). Indikator dalam variabel ini adalah: (1) Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran NPWP melalui aplikasi *e-registration*, (2) Wajib Pajak dipermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, (3) Meningkatkan kerahasiaan dan keamanan data, (4) *E-registraion* mudah untuk dipelajari dan digunakan, (5) Wajib Pajak tidak perlu lagi untuk ke kantor pajak untuk memperoleh NPWP.

E-Filling

E-filling merupakan suatu cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time* melalui penyedia jasa aplikasi. Dalam penelitian ini *e-filling* merupakan variabel bebas (X_2). Indikator yang digunakan dalam variabel ini adalah: (1) Wajib Pajak dapat melaporkan SPT kapan pun, (2) Wajib Pajak tidak perlu lagi ke kantor pajak untuk melaporkan pajaknya, (3) *E-filling* mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan kewajibannya, (4) *E-filling* mudah untuk dipelajari dan digunakan, (5) *E-filling* lebih ramah lingkungan.

E-SPT

E-SPT adalah aplikasi yang digunakan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT secara elektronik. Dalam penelitian ini *e-SPT* merupakan variabel bebas (X_3). Indikator yang digunakan dalam variabel ini adalah, (1) Wajib Pajak dapat mengisi data perpajakannya kapan pun dan dimana pun melalui aplikasi *e-SPT*, (2) Perhitungan pajak lebih akurat, (3) *E-SPT* mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, (4) *E-SPT* mudah untuk dipelajari dan digunakan, (5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap dengan menggunakan *e-SPT*.

E-Billing

E-billing adalah layanan untuk Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kode *billing* yang telah diberikan. Dalam penelitian ini *E-billing* merupakan variabel bebas (X_4). Indikator yang digunakan dalam variabel ini adalah, (1) Wajib Pajak dipermudah dalam melakukan pembayaran pajak, (2) Wajib Pajak dapat membayar pajak dengan menggunakan kode *billing* kapan saja, (3) *E-billing* dapat meningkatkan keamanan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak, (4) *E-billing* dapat dengan mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, (5) *E-billing* mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik dan analisis regresi linear berganda. Pengolahan data dibantu dengan program *Statistical Package Social Sentences* (SPSS) yang dimaksudkan untuk mengungkapkan pengaruh antara beberapa variabel bebas dan variabel terikat.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk menarik kesimpulan yang berlaku secara generalisasi.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016: 53) untuk menentukan pengukuran uji validitas yaitu sebagai berikut : (1) Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan dinyatakan valid, (2) Sebaliknya, jika r hitung $\leq r$ tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur handal atau tidaknya kuesioner yang dipakai untuk mengukur variabel penelitian. Untuk mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Jika *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 dapat dikatakan *reliable*, sedangkan jika *Cronbach Alpha* $<$ 0,60 dikatakan *unreliable* (Ghozali, 2016).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menguji model regresi variabel yang diteliti apakah berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan sebagai berikut: (1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal, (2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal (Ghozali 2016:154).

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas yaitu untuk menguji atau mendeteksi apakah suatu model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Untuk mendeteksi multikolonieritas di dalam model regresi yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Information Factors* (VIF). Apabila angka *tolerance* dari suatu model regresi kurang dari 0,1 serta VIF > 10 hal tersebut berarti terdapat *problem multikolineritas* (Ghozali, 2016).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi atau tidaknya ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. heteroskedastisitas terjadi apabila pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang (Ghozali, 2016).

Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Penerapan *E-system* Perpajakan yang terdiri dari *E-Registration* (ER), *E-Filling* (EF), *E-SPT* (ES) dan *E-Billing* (EB), Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Menurut Sugiyono (2014: 277), analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independennya, analisis ini dilakukan pada saat suatu penelitian terdapat minimal dua variabel independennya.

Uji Kelayakan Model

Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur kuat atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berarti R^2 yang diperoleh mendekati satu. Variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen yaitu yang memiliki nilai mendekati satu (Ghozali, 2016: 95).

Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria pengujian sebagai berikut: (1) $P_{value} < 0,05$ menunjukkan bahwa uji kelayakan model layak dan fit untuk digunakan pada penelitian, (2) $P_{value} > 0,05$ menunjukkan bahwa uji kelayakan model tidak layak dan fit untuk digunakan pada penelitian.

Uji Hipotesis

Uji t atau uji parsial adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji pengaruh setiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2016: 99). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria: (1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, (2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi

signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 responden dan tidak ada kuesioner yang cacat atau tidak diisi secara lengkap maupun tidak dikembalikan.

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1
Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	63	63%
Perempuan	37	37%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden di KPP Pratama Surabaya Wonocolo mayoritas adalah laki-laki sebanyak 63 responden dengan persentase 63%. Jumlah responden perempuan sebanyak 37 dengan persentase 37%.

Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2
Deskripsi Umur Responden

Umur	Jumlah Responden	Persentase
21-30	32	32%
31-40	44	44%
41-50	24	24%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden di KPP Pratama Surabaya Wonocolo mayoritas memiliki umur antara 31-40 tahun berjumlah 44 responden dengan persentase 44%. Untuk umur antara 21-30 tahun berjumlah 32 responden dan untuk responden yang berumur antara 41-50 tahun berjumlah 24 responden dengan persentase 24%.

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SMA	9	9%
Diploma	15	15%
Sarjana (S1)	46	46%
Magister (S2)	17	17%
Dokter (S3)	8	8%
Lainnya	5	5%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 di atas diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden di KPP Pratama Surabaya Wonocolo mayoritas memiliki pendidikan terakhir yaitu sarjana (S1) sebanyak 46 responden dengan persentase 46%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir magister (S2) berjumlah 17 responden dengan persentase 17% dan untuk responden yang memiliki pendidikan terakhir diploma berjumlah 15 responden dengan persentase 15%. Selanjutnya untuk yang memiliki pendidikan terakhir SMA berjumlah 9 responden dengan persentase 9% dan untuk yang memiliki pendidikan terakhir Dokter (S3) sebanyak 8 responden dengan persentase 8%. Sedangkan untuk yang memiliki pendidikan terakhir lainnya yaitu berjumlah 5 responden dengan persentase 5%.

Deskripsi Lama Menggunakan Sistem Administrasi Perpajakan

Tabel 4
Deskripsi Lama Menggunakan Sistem Administrasi Perpajakan

Tahun	Jumlah Responden	Persentase
1-5	51	51%
6-10	38	38%
11-15	11	11%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4 di atas diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden di KPP Pratama Surabaya Wonocolo mayoritas lama menggunakan sistem administrasi perpajakan yaitu antara 1-5 tahun sejumlah 51 responden dengan persentase 51%, untuk responden yang menggunakan sistem administrasi perpajakan antara 6-10 tahun berjumlah 38 responden dengan persentase 38%, sedangkan responden yang menggunakan sistem administrasi perpajakan antara 11-15 tahun berjumlah 11 responden dengan persentase 11%.

Statistik Deskriptif

Berikut tabel statistik deskriptif dan analisis dari variabel yang diteliti:

Tabel 5
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Standard Deviation
Penerapan <i>E-Registration</i>	100	3,60	5,00	4,4720	,38405
Penerapan <i>E-Filling</i>	100	3,20	5,00	4,2780	,40491
Penerapan <i>E-SPT</i>	100	3,40	5,00	4,3400	,38925
Penerapan <i>E-Billing</i>	100	3,20	5,00	4,2480	,43589
Kepatuhan Wajib Pajak	100	3,56	5,00	4,3567	,33482

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa jumlah (N) data yang sah untuk diolah adalah 100 responden yang berarti tidak ada data yang rusak atau hilang, karena semua data sah untuk diolah maka setiap variabel dapat dilakukan pengolahan data. Dari tabel 8 di atas maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Hasil uji statistik deskriptif variabel penerapan *e-registration* memiliki nilai minimum sebesar 3,60 dan memiliki nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) yang dimiliki sebesar 4,4720 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,38405, (2) Hasil uji statistik deskriptif variabel penerapan *e-filling* memiliki nilai minimum sebesar 3,20 dan memiliki nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) yang dimiliki sebesar 4,2780 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,40491, (3) Hasil uji statistik deskriptif variabel penerapan *e-SPT* memiliki nilai minimum sebesar 3,40 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,3400 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,38925, (4) Hasil uji statistik deskriptif variabel penerapan *e-billing* memiliki nilai minimum sebesar 3,20 dan nilai

maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,2480 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,43589, (5) Hasil uji statistik deskriptif pada variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 3,56 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) yang dimiliki yaitu sebesar 4,3567 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,33482.

Perhitungan Variabel Penelitian

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas *E-Registration*

Tabel 6
Hasil Uji Validitas
Variabel Penerapan *E-Registration*

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Valid	Keterangan
PER1.1	0,490	0,196	Valid
PER1.2	0,499	0,196	Valid
PER1.3	0,824	0,196	Valid
PER1.4	0,484	0,196	Valid
PER1.5	0,824	0,196	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel penerapan *e-registration* memiliki *corrected item-total correlation* diatas 0,196 maka variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas *E-Filling*

Tabel 7
Hasil Uji Validitas
Variabel Penerapan *E-Filling*

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Valid	Keterangan
PEF2.1	0,608	0,196	Valid
PEF2.2	0,744	0,196	Valid
PEF2.3	0,513	0,196	Valid
PEF2.4	0,780	0,196	Valid
PEF2.5	0,509	0,196	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel penerapan *e-filling* memiliki *corrected item-total correlation* diatas 0,196 maka variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas *E-SPT*

Tabel 8
Hasil Uji Validitas
Variabel Penerapan *E-SPT*

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Valid	Keterangan
PES3.1	0,740	0,196	Valid
PES3.2	0,515	0,196	Valid
PES3.3	0,510	0,196	Valid
PES3.4	0,635	0,196	Valid
PES3.5	0,701	0,196	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel penerapan *e-SPT* memiliki *corrected item-total correlation* diatas 0,196 maka variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas *E-Billing*

Tabel 9
Hasil Uji Validitas
Variabel Penerapan *E-Billing*

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Valid	Keterangan
PEB4.1	0,753	0,196	Valid
PEB4.2	0,743	0,196	Valid
PEB4.3	0,506	0,196	Valid
PEB4.4	0,735	0,196	Valid
PEB4.5	0,739	0,196	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 9 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel penerapan *e-billing* memiliki *corrected item-total correlation* diatas 0,196 maka variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 10
Hasil Uji Validitas
Variabel Penerapan Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Valid	Keterangan
KWP1.1	0,405	0,196	Valid
KWP1.2	0,741	0,196	Valid
KWP1.3	0,570	0,196	Valid
KWP1.4	0,447	0,196	Valid
KWP1.5	0,507	0,196	Valid
KWP1.6	0,674	0,196	Valid
KWP1.7	0,468	0,196	Valid
KWP1.8	0,581	0,196	Valid
KWP1.9	0,448	0,196	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 10 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel kepatuhan wajib pajak memiliki *corrected item-total correlation* diatas 0,196 maka variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Tabel 11
Uji Reabilitas Data

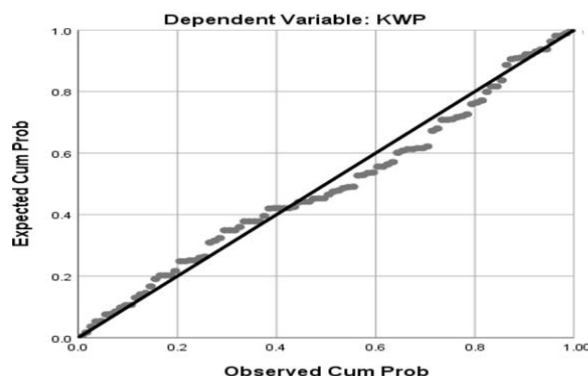
Variabel	Cronbach's Alpha	Reliable	N of Items	Keterangan
Penerapan <i>E-Registration</i>	0,614	0,60	5	Reliabel
Penerapan <i>E-Filling</i>	0,624	0,60	5	Reliabel
Penerapan <i>E-SPT</i>	0,605	0,60	5	Reliabel
Penerapan <i>E-Billing</i>	0,736	0,60	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,696	0,60	9	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 11 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel. Pada tabel diatas Variabel penerapan *e-registration* memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,614, penerapan *e-filling* memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,624, penerapan *e-SPT* memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,605, penerapan *e-billing* memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,736, dan kepatuhan wajib pajak memperoleh nilai *cronbach's alpha*

sebesar 0,696. Sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena memperoleh nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas



Gambar 1
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil grafik yang diperoleh di atas menunjukkan bahwa titik-titik atau data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan begitu dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 12
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,08159942
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,091
	Negative	-,078
Test Statistic		,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		,060 ^c

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 12 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,060 ≥ 0,05 maka model regresi telah terdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinearitas

Tabel 13
Hasil Uji Multikolineritas

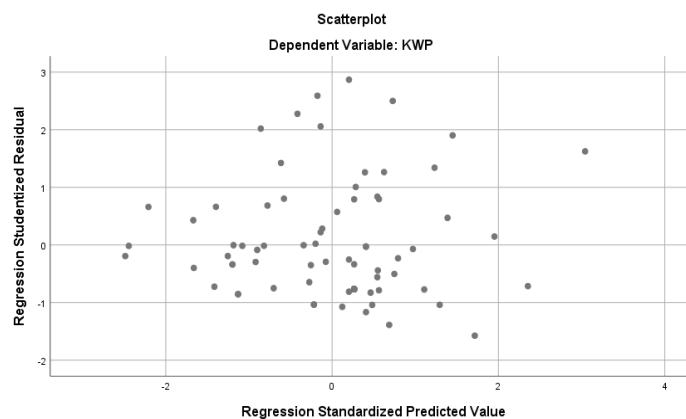
Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
PER	.491	2,038
PEF	.299	3,350
PES	.407	2,460
PEB	.383	2,612

Dependent Variabel : KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 13 disimpulkan bahwa data tersebut tidak mengandung multikolinearitas, hal ini dikarenakan nilai VIF dari keseluruhan variabel dibawah 10, serta nilai *tolerance value* seluruh variabel bebas lebih dari 0,10.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2
Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan data grafik pada Gambar 2 menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y. Sehingga pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 14
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

	Coefficients Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	Constant	0,386	0,107		3,611	.000
	PER	0,274	0,031	0,314	8,789	.000
	PEF	0,320	0,038	0,387	8,446	.000
	PES	0,110	0,034	0,128	3,263	.002
	PEB	0,212	0,031	0,277	6,846	.000

Dependent variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Dari data Tabel 14 di atas, maka rumus persamaan regresi berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KWP} &= \alpha + \beta_1\text{PER} + \beta_2\text{PEF} + \beta_3\text{PES} + \beta_4\text{PEB} + e \\ \text{KWP} &= 0,386 + 0,274\text{PER} + 0,320\text{PEF} + 0,110\text{PES} + 0,212\text{PEB} + e \end{aligned}$$

Dari persamaan regresi tersebut maka dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Konstanta pada persamaan regresi berganda diatas sebesar 0,386 sehingga dapat diartikan koefisien penerapan *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Koefisien penerapan *e-registration* sebesar 0,274 sehingga dapat diartikan penerapan *e-registration* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Koefisien penerapan *e-filling* sebesar 0,320 sehingga dapat diartikan penerapan *e-filling* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Koefisien penerapan *e-SPT* sebesar 0,110 sehingga dapat diartikan penerapan *e-SPT* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) Koefisien penerapan *e-billing* sebesar 0,212 sehingga

dapat diartikan penerapan *e-billing* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Kelayakan Model Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 15
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	,970 ^a	,941	,938	,08330

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 15 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,938 sehingga kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo dipengaruhi oleh variabel penerapan *e-registration*, penerapan *e-filing*, penerapan *e-SPT* dan penerapan *e-billing* sebesar 0,938 atau 93,8% sedangkan sisanya 0,062 atau 6,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model.

Uji F

Tabel 16
Hasil Uji F
ANOVA

Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,439	4	2,610	376,117	,000 ^b
	Residual	,659	95	,007		
	Total	11,098	99			

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 16 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-registration*, penerapan *e-filing*, penerapan *e-SPT* dan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak memenuhi *goodnes of fit* (model diterima).

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 17
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig
1	(Constant)	,386	,107		3,611	,000
	PER	,274	,031	,314	8,789	,000
	PEF	,320	,038	,387	8,446	,000
	PES	,110	,034	,128	3,263	,002
	PEB	,212	,031	,277	6,846	,000

Dependent Variable : KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 17 di atas menunjukkan hasil uji t variabel independen penerapan *e-registration*, penerapan *e-filing*, penerapan *e-SPT* dan penerapan *e-billing* terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Hipotesis 1 yaitu penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-registration*

berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, (2) Hipotesis 2 yaitu penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, (3) Hipotesis 3 yaitu penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, (4) Hipotesis 4 yaitu penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-registration* (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen). Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 yang menyatakan penerapan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

E-registration merupakan suatu fasilitas administrasi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk memperoleh NPWP. Tujuan diterapkannya *e-registration* adalah: (1) Memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk mendaftar, mengganti dan menghapus informasi kapan saja dan dimana saja, (2) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengefisienkan operasional dan administrasi, (3) Memberikan fasilitas kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri secara *online* dengan memanfaatkan teknologi internet, (4) Memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran wajib pajak.

Dengan adanya tujuan yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan tersebut terlaksana dengan baik. Wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memperoleh NPWP. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pratami *et al.*, (2017) yang menyatakan bahwa penerapan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa jika teknologi diterima dan digunakan secara baik oleh wajib pajak maka akan mempermudah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muthmainna (2017) yang menyatakan bahwa penerapan *e-registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filling* (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen). Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 yang menyatakan penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

E-filling merupakan suatu fasilitas yang digunakan oleh wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan *online* dan *real time* pada website yang telah tersedia. Layanan ini dapat digunakan Wajib Pajak untuk menyampaikan laporan SPT Tahunan PPH Orang Pribadi (1770S, dan 1770SS). Tujuan diterapkannya *e-filling* adalah untuk membantu wajib pajak melaporkan SPT secara elektronik sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dimanapun. Hal ini dapat memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lado dan Budiantara (2018) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Muthmainna (2017) yang menyatakan penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-SPT* (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen). Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan penerapan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

E-SPT merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Tujuan diterapkannya *e-SPT* untuk wajib pajak orang pribadi yaitu sebagai berikut: (1) Penyampaian SPT akan lebih cepat dan aman, (2) Mengorganisir data perpajakan dengan baik dan sistematis, (3) Perhitungan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat karena menggunakan sistem, (4) Memudahkan untuk membuat laporan pajak, (5) Membuat data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem, (6) Mengurangi penggunaan kertas.

Dengan tujuan yang dijelaskan diatas maka tujuan diterapkannya *e-SPT* dapat berjalan dengan baik. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pratami *et al.*, (2017) yang menyatakan bahwa *e-SPT* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muthmainna (2017) yang menyatakan bahwa *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti dengan adanya *e-SPT* Wajib pajak orang pribadi dapat melaporkan kewajibannya secara lebih mudah, cepat, dan aman.

Pengaruh Penerapan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-billing* (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen). Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 yang menyatakan penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

E-billing merupakan layanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kode billing yang akan diberikan untuk membayar pajak atau penyetoran pajak. Tujuan diterapkannya *e-billing* yaitu untuk: (1) Mempermudah dan menyerdehanakan proses pengisian data untuk melakukan pembayaran dan penyetoran pajak, (2) Meminimalisir kemungkinan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran pajak, (3) Memberikan kemudahan dalam cara pembayaran pajak melalui beberapa alternatif saluran pembayaran pajak, (4) Memberikan akses kepada wajib pajak orang pribadi untuk memonitor status atau realisasi pembayaran pajak.

Dengan tujuan yang dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan tersebut dapat berjalan dengan baik dan dapat dinikmati oleh wajib pajak orang pribadi. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muthmainna (2017) yang menyatakan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti dengan adanya layanan yang diberikan, wajib pajak orang pribadi dapat lebih mudah untuk melakukan kewajiban perpajakannya yaitu pembayaran pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pratami *et al.*, (2017) yang menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan beberapa uji yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: (1) Penerapan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena dengan sistem *e-registration* wajib pajak dimudahkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya untuk memperoleh NPWP. Semakin baik dan mudah sistem *e-registration* yang digunakan wajib pajak maka akan semakin berpengaruh baik terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena dengan sistem *e-filling* wajib pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah dan juga lebih hemat biaya dan waktu. Semakin baik sistem *e-filling* yang digunakan wajib pajak maka akan semakin berpengaruh baik terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Penerapan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena dengan adanya sistem *e-SPT* wajib pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya secara elektronik sehingga lebih mudah, cepat, dan akurat. Semakin baik sistem *e-SPT* yang digunakan wajib pajak maka akan semakin berpengaruh baik terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena dengan sistem *e-billing* wajib pajak dapat lebih mudah melakukan pembayaran pajak kapan pun secara online dan juga dapat meningkatkan keamanan dalam melaksanakan pembayaran pajak. Semakin baik sistem pembayaran pajak yang digunakan wajib pajak maka akan semakin berpengaruh baik terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini adalah: (1) Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sehingga data yang digunakan untuk mengambil kesimpulan didasarkan pada kuesioner dan terkadang jawaban yang diberikan tidak menunjukkan keadaan sebenarnya, dikarenakan kurang memahami maksud dari pernyataan yang ada dalam kuesioner, (2) Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini hanya terdapat empat variabel yaitu penerapan *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Sementara itu masih banyak faktor dan *e-system* yang lain untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain variabel yang terdapat pada penelitian ini, (3) Penelitian ini hanya dilakukan disalah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan dan hanya terpusat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, maka beberapa saran yang dapat disampaikan antara lain: (1) KPP Pratama Surabaya perlu untuk meningkatkan sosialisasi tentang tata cara penggunaan *e-system* mengingat sistem ini adalah sistem elektronik dan online sehingga masih banyak wajib pajak yang belum begitu memahami penggunaannya. Serta meningkatkan sistem administrasi perpajakan agar wajib pajak mendapatkan pelayanan yang lebih baik, (2) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini, serta dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang lebih dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Diana, A. dan L. Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia: Konsep, Aplikasi dan Penuntun Praktis*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. Lebih Dekat Dengan Pajak. <https://www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/buku%20lebih%20dekat%20dengan%20pajak%20full%20upload%20mobile.pdf>. 3 Desember 2019 (19.25 WIB).
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. PT.Niaga Swadaya. Jakarta.
- Havid, M. 2014. Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama. Bandung.
- Haryanto, J. T. 2016. Tax Amnesty dan Kinerja Perpajakan 2016. <https://www.kemenkeu.go.id/media/4377/tax-amnesty-dan-kinerja-perpajakan-2016.pdf>. 3 Desember 2019 (18.50 WIB).
- Kementerian Keuangan. 2018. Anggaran Pendapatan Belanja Negara 2019. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>. 3 Desember 2019 (18.26 WIB).
- Lado, Y. O. dan M. Budiantara. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercubuana* 4(1): 59-84.
- Muthmainna, N. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Makassar.
- OnlinePajak. 2018. Tax Amnesty dan Tujuannya di Indonesia. <https://www.online-pajak.com/tax-amnesty-dan-tujuannya-di-indonesia>. 3 Desember 2019 (18.38 WIB)
- Pandiangan, L. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. PT Elex Media Komput Indo. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak. Nomor PER-20/PJ/2013 *Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak*.
- _____. Nomor PER - 02/PJ/2019 *Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan*.
- _____. Nomor PER-11/PJ/2019 *Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan*.
- Pratami, A.W., G. E. Sulindawati, dan M. A. Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1* 7(1).
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Selemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 *Pengampunan Pajak*.
- _____. Nomor 28 Tahun 2007 *Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.