

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN  
WAJIB PAJAK PADA *E-BILLING*  
BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPERCAYAAN**

**(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK DI KABUPATEN GRESIK)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**RISKA KURNIA WATI  
NIM. 145030401111030**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG  
2018**



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

- Hari : Rabu
- Tanggal : 9 Mei 2018
- Jam : 11.00 – 12.00
- Skripsi atas nama : Riska Kurnia Wati
- Judul : Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada *E-Billing* Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Di Kabupaten Gresik)

Dan dinyatakan LULUS

**MAJELIS PENGUJI**

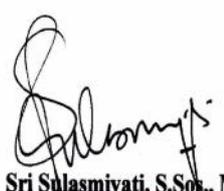
**Ketua**



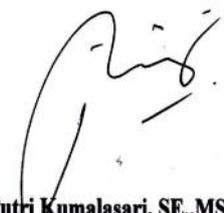
**Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA, Ak**  
NIP. 19881223 201504 2 001

**Anggota**

**Anggota**



**Sri Sulasmivati, S.Sos., MAP**  
NIP. 19770420 200502 2 001



**Kartika Putri Kumalasari, SE., MSA., Ak**  
NIP. 19871123 201504 2 002



## IDENTITAS TIM PENGUJI

### KETUA KOMISI PENGUJI

1. NAMA : Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak

NIP : 19881223 201504 2 001

### ANGGOTA

2. NAMA : Sri Sulasmiyati, S.Sos., MAP

NIP : 19770420 200502 2 001

3. NAMA : Kartika Putri Kumalasari, SE., MSA., Ak

NIP : 19871123 201504 2 002

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 8 April 2018



Riska Kurnia Wati  
NIM. 145030401111030



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. DATA PRIBADI**

**Nama** : Riska Kurnia Wati

**Tempat/Tanggal Lahir** : Gresik, 1 Agustus 1996

**Jenis Kelamin** : Perempuan

**Agama** : Islam

**Alamat Asal** : Jalan Sunan Giri XVB/15, Giri, Kebomas,  
Gresik, 61161

**Telepon** : 089630659330

**Email** : riskakurnia1996@gmail.com

**B. RIWAYAT PENDIDIKAN**

<b>Tahun</b>	<b>Jenjang</b>	<b>Sekolah/Universitas</b>
<b>2014 – 2018</b>	<b>S1 PERPAJAKAN</b>	<b>Universitas Brwajaya, Malang</b>
<b>2011 - 2014</b>	<b>SMA</b>	<b>SMAN 1 Manyar, Gresik</b>
<b>2008 - 2011</b>	<b>SMP</b>	<b>SMP Muhammadiyah 4 Giri, Gresik</b>
<b>2002 - 2008</b>	<b>SD</b>	<b>SD Muhammadiyah 1 Giri, Gresik</b>
<b>2000 - 2002</b>	<b>TK</b>	<b>TK Aisyiyah Bustanul Athfal XI Giri, Gresik</b>

**C. PENGALAMAN ORGANISASI**

<b>Tahun</b>	<b>Deskripsi</b>
<b>2014</b>	<b>Anggota Divisi Humas e-SPT</b>
<b>2015-2017</b>	<b>Anggota Tax Olym Perpajakn FIA UB</b>

UCAPAN TERIMA KASIH

*Terima Kasih  
Untuk Keluarga Tercinta  
Orang Tua Tercinta  
Bapak Mu'alif Dan Ibu Siti Rohmah  
Kakak-Kakak Tercinta  
Windi, Yanti, Firda, Dan Rosyid  
Adik Tersayang, Fenny  
Keponakan Tersayang, Aluna Dan Noureen  
Serta Semua Yang Telah Mendukung*

## RINGKASAN

Riska Kurnia Wati, 2018, **Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada *E-Billing* Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Di Kabupaten Gresik)**. Ketua Pembimbing: Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak,. 128 hal. + xvii.

---

*E-Billing* merupakan sistem pembayaran pajak secara elektronik yang menggunakan kode *billing*. *E-Billing* telah ditetapkan sebagai satu-satunya cara untuk membayar pajak per tanggal 1 Juli 2016. Namun, penerapan *e-Billing* ini masih memiliki beberapa kendala dan masalah *error* yang menyebabkan Wajib Pajak kurang puas pada *e-Billing*. Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada *e-Billing* berdasarkan kualitas pelayanan dan teori kepercayaan di Kabupaten Gresik. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah, Kepercayaan Pada Teknologi, Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah *eksplanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Kabupaten Gresik. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan cara penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak di Kabupaten Gresik yang pernah menggunakan *e-Billing* dan memperoleh responden sebanyak 150 responden yang pernah menggunakan *e-Billing*. Alat analisis yang digunakan adalah *SmartPLS 2.0* untuk menguji data penelitian.

Hasil penelitian ini adalah Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Variabel Kepercayaan Pada Teknologi berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*.

Kata Kunci : Kepercayaan Pada Pemerintah, Kepercayaan Pada Teknologi, Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*.

## SUMMARY

Riska Kurnia Wati, 2018, *Factor Affecting Taxpayer Satisfaction Of E-Billing Based On Service Quality And Trust (Study On Individual Taxpayers At Tax Office In Gresik)*. Advisory Lecturer: Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak., 128 pages + xvii.

---

*E-Billing is an electronic tax payment system that used billing code. E-Billing had been decided as the only way to pay taxes as of July 1, 2016. However, the implementation of e-Billing still has constraints and error problems, it cause Taxpayers are not satisfied with e-Billing. This becomes one of the factors that affect taxpayers' satisfaction. Therefore, this research is important to do.*

*The objective of this research is to determine and explain the factor that influence individual taxpayer satisfaction of e-Billing based on service quality and trust theory in Gresik Regency. The variables used in this research are Trust In Government, Trust In Technology, Taxpayer Trust On e-Billing, Service Quality, and Taxpayer Satisfaction On e-Billing. The type of this research is quantitative explanatory. This research done at Tax Office in Gresik. The method used to collecting data is distributing questionnaires to Individual Taxpayers at Tax Office in Gresik who have used e-Billing. The research obtained 150 respondents who have used e-Billing. Analytical tool used to examine the data in this research is by using SmartPLS 2.0.*

*The result of this research states that Trust In Government is affecting Taxpayer Trust On e-Billing. Trust In Technology affect Taxpayer Trust On e-Billing. Taxpayer Trust On e-Billing is affecting Service Quality. And Service Quality affect Taxpayer Satisfaction On e-Billing.*

*Keywords : Trust In Government, Trust In Technology, Taxpayer Trust On e-Billing, Service Quality, and Taxpayer Satisfaction On e-Billing*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada *E-Billing* Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Di Kabupaten Gresik)**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Pembuatan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik juga tak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, motivasi, dan do'a dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

4. Ibu Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., AK selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan waktunya hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Seluruh jajaran dosen dan staf Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya yang telah membantu kelancaran proses awal penyusunan skripsi hingga akhir.
6. Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk pengambilan data statistik dan penyebaran kuesioner skripsi ini.
7. Keluarga tercinta, orang tua tercinta, Bapak Mu'alif dan Ibu Siti Rohmah, kakak-kakak tercinta Ani Windi Astuti, Febriyanti Indrasari, Firda Maulidiyah Agustina, dan Mohammad Rosyidi, adik tercinta Fenny Noor Ariyani, dan keponakan tercinta Aluna Putri As Shakila dan Noureen Irdina Sofia, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'a yang tidak terbatas selama peneliti menuntut ilmu hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat tersayang dari awal kuliah sampai akhir, Amelya, Cici, Citra, dan Inggita yang selama ini telah mengajari dan memberikan dukungan kepada peneliti selama masa perkuliahan serta selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

9. Semua teman-teman seperjuangan dari Program Studi Perpajakan angkatan 2014 yang selama ini memberikan dukungan dan saran bagi peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Keluarga besar mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan dukungan dan saran kepada peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
11. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sangat peneliti harapkan.

Malang, 10 April 2018

Peneliti



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Tinjauan Teoritis .....	15
1. Pajak.....	15
a. Definisi Pajak.....	15
b. Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2. Wajib Pajak Orang Pribadi .....	18
a. Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri.....	18
b. Wajib Pajak Orang Pribadi Luar Negeri.....	19
c. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak .....	19
3. Sistem Informasi .....	21
4. Sistem Informasi Perpajakan.....	22
5. <i>E-Billing</i> .....	22
a. Pengertian dan Dasar Hukum .....	22
b. Manfaat Penggunaan <i>e-Billing</i> .....	23
c. Langkah Penggunaan <i>e-Billing</i> .....	25
6. Kepuasan Wajib Pajak .....	29
a. Definisi dan Teori Kepuasan.....	29
b. Kepuasan Wajib Pajak .....	30
c. Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak .....	31

7. Kualitas Pelayanan .....	32
a. Definisi dan Teori Kualitas Pelayanan.....	32
b. Klasifikasi Pelayanan .....	34
c. Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	36
8. Kepercayaan .....	38
a. Definisi dan Teori Kepercayaan .....	38
b. Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	40
C. Model Konsep .....	44
D. Model Hipotesis .....	44
1. Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	45
2. Pengaruh Kepercayaan Pada Teknologi Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	46
3. Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> Terhadap Kualitas Pelayanan .....	47
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Jenis Penelitian .....	51
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Definisi Variabel dan Pengukuran .....	52
1. Variabel Eksogen .....	52
a. Kepercayaan Pada Pemerintah.....	52
b. Kepercayaan Pada Teknologi.....	53
2. Variabel Endogen .....	54
a. Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	54
b. Kualitas Pelayanan .....	55
c. Kepuasan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	56
D. Skala Pengukuran .....	60
E. Populasi dan Sampel .....	61
1. Populasi .....	61
2. Sampel.....	61
F. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	63
1. Jenis Data .....	63
2. Metode Pengumpulan Data.....	64
G. Analisis Data .....	65
1. Metode Statistik .....	65
2. Model Spesifikasi PLS.....	66
3. Evaluasi Model Hipotesis Penelitian .....	67
4. Model Pengujian Hipotesis .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	71

1.	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kabupaten Gresik.....	71
2.	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara.....	71
3.	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan .....	73
B.	Deskripsi Responden Penelitian .....	75
C.	Deskripsi Jawaban Responden .....	77
1.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah .....	78
2.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pada Teknologi .....	79
3.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	80
4.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	81
5.	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	82
D.	Pengujian Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	82
1.	Validitas Konvergen .....	84
2.	Validitas Diskriminan .....	87
3.	Uji Reliabilitas .....	89
E.	Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	90
F.	Pembahasan .....	93
1.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	93
2.	Implikasi Penelitian .....	100
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
A.	Kesimpulan.....	103
B.	Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>105</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Daftar Penelitian Terdahulu .....	14
2.	Variabel, Definisi, Indikator, dan Item Pernyataan.....	57
3.	Kriteria dan Skor Penilaian dengan Skala Likert.....	61
4.	Parameter Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dalam Model Pengukuran PLS.....	68
5.	Karakteristik Responden .....	76
6.	Kategorisasi Berdasarkan Rata-Rata Skor .....	78
7.	Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah.....	79
8.	Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pada Teknologi.....	80
9.	Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	81
10.	Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	81
11.	Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> .....	82
12.	Hasil AVE dan <i>Communality</i> .....	84
13.	Hasil <i>Outer Loadings</i> .....	85
14.	Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten .....	87
15.	Hasil <i>Cross Loadings</i> .....	87
16.	Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	89
17.	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> .....	89
18.	Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	91

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Model Konsep .....	44
2.	Model Hipotesis .....	45
3.	<i>Output Path Diagram</i> .....	83
4.	Model Struktural Penelitian .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	110
2.	Jawaban Kuesioner Responden .....	115
3.	Hasil Olahan Data <i>SmartPLS</i> .....	119
4.	Matriks Hasil Penelitian .....	124
5.	Surat Keterangan Penelitian .....	126
6.	<i>Curriculum Vitae</i> .....	128



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sistem informasi telah mengalami kemajuan seiring dengan berkembangnya suatu teknologi. Perkembangan suatu teknologi dengan didukung kehadiran internet, telah mengubah pola kegiatan di berbagai bidang kehidupan. Hal ini dimanfaatkan oleh semua sektor untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses kegiatannya. Tidak hanya dalam sektor bisnis, pemerintah juga telah menerapkan sistem informasi dalam kegiatannya. Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan sistem informasi adalah Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan melalui modernisasi perpajakan.

Modernisasi perpajakan pada tahun 2002 oleh Direktorat Jenderal Pajak dilakukan dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel. Sistem tersebut diterapkan untuk memberikan pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada Wajib Pajak. Hal ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Wajib Pajak yaitu pelayanan yang menjadi lebih baik, terpadu, dan personal melalui pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal (Direktorat Jenderal Pajak, 2013, <http://www.pajak.go.id/>, 27 November 2017). Manfaat lainnya yang diharapkan dapat dirasakan oleh Wajib Pajak adalah kemudahan dan kecepatan dalam memenuhi setiap kewajiban perpajakannya.

Penerapan sistem administrasi perpajakan tersebut merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Santosa, 2015, <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/>, 10 Januari 2018). Direktorat Jenderal Pajak

sebagai penyelenggara publik, terus berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak (Hardiansyah, 2011:36). Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai penerima layanan. Salah satu sistem layanan perpajakan berbasis *online* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah *e-Billing*.

*E-Billing* adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik (Forum Pajak, 2016, <http://epajak.org/>, 27 November 2017). *E-Billing* menjadi cara untuk melakukan pembayaran pajak secara elektronik yang diluncurkan untuk membantu Wajib Pajak saat melakukan pembayaran pajak, dengan menggunakan kode *billing*. Kode *billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan melalui *Billing System* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Pembayaran pajak dapat dilakukan dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat dengan menggunakan *e-Billing*. Transaksi pembayaran pajak secara elektronik ini dapat dengan mudah dilakukan melalui *teller bank*, mesin ATM, *internet banking*, *mobile banking*, maupun mini ATM (EDC) (Direktorat Jenderal Pajak, <http://www.pajak.go.id/>, 27 November 2017).

*E-Billing* telah ditetapkan sebagai satu-satunya cara untuk membayar pajak per tanggal 1 Juli 2016. Penerapan *e-Billing* ini diatur dalam Modul Penerimaan Negara Generasi 2 (MPN-G2) melalui Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-11/PJ/2016 tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. *Billing System* ini sudah mulai dikenal sejak tahun 2011 dan telah dilakukan uji coba. Uji coba penerapan sistem pembayaran secara elektronik ini

dilakukan pada seluruh Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia sejak tanggal 12 April 2013, sesuai dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-395/PJ/2013 tentang Penunjukan Kantor Pelayanan Secara Elektronik (*Billing System*) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara.

Penerapan *e-Billing* pada kenyataannya, masih memiliki beberapa kendala. Penelitian yang dilakukan oleh Akhmadi (2016) menguraikan kendala dalam penerapan *e-Billing*, yaitu sebagian besar Wajib Pajak masih belum menguasai teknologi informasi khususnya sistem pembayaran *online*. Selain itu, sebagian Wajib Pajak belum memahami tata cara pembuatan kode *billing* karena sosialisasi terkait pembuatan kode *billing* dan pembayaran pajak yang belum efektif. Masalah *error e-Billing* juga telah teridentifikasi. Dilansir dari *website* Forum Pajak (2016) dalam situsnya <http://epajak.org/>, beberapa masalah *error e-Billing* seperti masalah registrasi dan aktivasi yaitu tidak menerima *link* aktivasi setelah proses registrasi, masalah login *e-Billing*, dan masalah mengubah alamat *e-mail*.

Berbagai kendala dan masalah *error e-Billing* seperti yang telah diuraikan di atas, menyebabkan Wajib Pajak merasa bahwa *e-Billing* belum bekerja secara maksimal karena belum terpenuhinya harapan dan kebutuhan Wajib Pajak dalam membantu memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya (Akhmadi, 2016). Adanya kendala dan masalah *error* tersebut, menyebabkan Wajib Pajak merasa kurang puas pada *e-Billing* (Akhmadi, 2016). Beberapa hal di atas menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing*. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat memengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing*.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chen, Jubilado, Capistrano, dan Yen (2014). Variabel yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) di antaranya adalah Kepercayaan pada Pemerintah, Pengalaman Sebelumnya pada Layanan Pemerintah Secara *Offline*, Kepercayaan pada Teknologi, Kepercayaan pada Situs *E-government*, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Kegunaan yang Dirasakan, dan Manfaat Bersih yang Dirasakan. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada variabel Kepercayaan yang terdiri dari Kepercayaan pada Pemerintah, Kepercayaan pada Teknologi, dan Kepercayaan pada *e-Billing*, variabel Kualitas Pelayanan, dan variabel Kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing*. Peneliti ingin melakukan penelitian terkait faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* berdasarkan kualitas pelayanan dan teori kepercayaan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya (Kotler, 2002:42). Jika produk/layanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika produk/layanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan tidak puas. Kepuasan dalam hal ini, dapat menimbulkan rasa senang dan puas dalam menggunakan *e-Billing* sebagai sistem pembayaran pajaknya yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kepuasan pengguna terhadap sistem layanan berbasis *online* harus menjadi perhatian utama instansi pemerintah, karena sistem ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Chen,

2010). Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Chen (2010), menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah, 2011:36). Apabila masyarakat tidak puas dengan suatu pelayanan yang telah disediakan, maka pelayanan tersebut tidak berkualitas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur dengan menggunakan tiga indikator menurut Lenvine (1990) yang dikutip oleh Sabaruddin (2015:12) yaitu responsivitas (*responsiveness*), tanggung jawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*). Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepercayaan.

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh warga negara bergantung pada tingkat kepercayaannya (Teo, Srivastava, dan Jiang, 2008). Hal ini dikarenakan kepercayaan memicu ekspektasi (harapan), karena kepercayaan yang lebih tinggi akan mengarah pada persepsi kualitas yang lebih baik, dalam hal ini kualitas pelayanan (Beldad dan Steehouder, 2010). Kepercayaan dapat dipengaruhi oleh kepercayaan pada entitas yang menyediakan layanan, yaitu pemerintah, dan kepercayaan pada alat yang digunakan untuk memberikan layanan, yaitu teknologi (Beldad dan Steehouder, 2011). Faktor kepercayaan selalu menjadi faktor yang penting jika dikaitkan dengan risiko inheren dalam interaksi dan transaksi secara *online* (Mostafa dan El-Masry, 2013). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) menunjukkan bahwa kepercayaan pada

pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepercayaan, namun kepercayaan pada teknologi berpengaruh terhadap kepercayaan.

Kabupaten Gresik adalah salah satu kabupaten yang ada di Jawa Timur. Gresik dikenal sebagai salah satu kawasan industri utama di Jawa Timur. Beberapa industri besar yang ada di Gresik di antaranya adalah Semen Gresik, Petrokimia Gresik, Nippon Paint, Maspion dan lain-lain. Banyaknya industri yang ada di Kabupaten Gresik juga membantu masyarakat di sekitar untuk meningkatkan perekonomiannya. Selain itu, perekonomian masyarakatnya ditopang dari sektor wiraswasta, seperti pengrajin emas dan perak, pengrajin tas, usaha makan dan oleh-oleh khas gresik, dan lain-lain (Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/>, 10 Januari 2018). Perekonomian yang berkembang pesat di Kabupaten Gresik berdampak pada jumlah Wajib Pajak yang ada di Kabupaten Gresik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Gresik, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sampai dengan tanggal 9 Maret 2018 adalah sebanyak 158.095 Wajib Pajak. Namun, jumlah pembayaran pajak *e-Billing* masih sebanyak 10.091. Oleh karena itu, peneliti memilih Kabupaten Gresik sebagai tempat penelitian karena melihat potensi penerimaan pajak yang dapat digali dengan melihat jumlah Wajib Pajak yang cukup besar sehingga kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* yang dirasakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kabupaten Gresik sebagai sistem pembayaran pajak saat ini menjadi penting untuk dilakukan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* yang dipengaruhi oleh kepercayaan pada pemerintah dan kepercayaan pada teknologi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan, yang selanjutnya berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* yang dirasakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kabupaten Gresik. Hal tersebut dikarenakan kepuasan Wajib Pajak menjadi salah satu indikator kualitas layanan perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2015, <http://www.pajak.go.id/>, 27 November 2017). Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* berdasarkan kualitas pelayanan dan teori kepercayaan, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kabupaten Gresik sehingga dirumuskan judul penelitian yaitu **“Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada *E-Billing* Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Di Kabupaten Gresik)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah kepercayaan pada pemerintah berpengaruh terhadap kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* ?
2. Apakah kepercayaan pada teknologi berpengaruh terhadap kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* ?

3. Apakah kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepercayaan pada pemerintah terhadap kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepercayaan pada teknologi terhadap kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* terhadap kualitas pelayanan.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing*.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Selain tujuan penelitian, penelitian yang baik adalah penelitian yang memberi kontribusi. Secara umum, kontribusi penelitian terdiri atas kontribusi praktis dan kontribusi teoritis yaitu :

### 1. Kontribusi Praktis

Kontribusi praktis adalah kontribusi hasil penelitian terhadap para pemangku kepentingan untuk menjawab masalah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi atau bahan pertimbangan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam pemecahan masalah yang terjadi terkait dengan faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* berdasarkan kualitas pelayanan dan kepercayaan, sehingga kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* dapat ditingkatkan dan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dengan *e-Billing* sebagai sistem pembayaran pajak saat ini.

### 2. Kontribusi Teoritis

Kontribusi teoritis adalah kontribusi hasil penelitian terhadap pengembangan konsep dan teori terkait. Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari konsep yang telah dikaji terkait dengan faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* berdasarkan kualitas pelayanan dan kepercayaan. Hasil pembuktian ini merupakan sarana pengembangan ilmu dan dapat memberikan referensi atau bahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sebagai gambaran umum dan untuk memudahkan dalam pembahasan dan penelaahan dimana dapat memberikan uraian yang lebih terarah dan terperinci, maka skripsi ini disusun menjadi lima bab yang saling berhubungan antara bab

yang satu dengan yang lainnya sehingga menjadi sebuah satu kesatuan, disusun sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan secara teoritis mengenai penelitian terdahulu, pandangan dan pendapat yang berkaitan dengan topik yang diteliti dan diambil dari beberapa literatur dan jurnal ilmiah sebagai landasan peneliti dalam melakukan penelitian, maka disusun model konsep dan model hipotesis yang akan diteliti.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian dan pengukuran penelitian, pengujian hipotesis, dan metode analisis data.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan, yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi responden penelitian, deskripsi jawaban responden, hasil analisis *Outer Model*, dan hasil analisis *Inner Model*, dan implikasi penelitian.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Chen (2010), penelitian yang berjudul “*Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study*” membahas tentang kepuasan Wajib Pajak dengan sistem pajak *online*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem perpajakan dan kepuasan Wajib Pajak. Kualitas sistem perpajakan *online* mencakup kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan yang merupakan anteseden dari kepuasan pengguna dengan sistem apapun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak dengan sistem pajak *online*.
2. Chen *et al.*, (2014), penelitian yang berjudul “*Factors affecting online tax filing – An application of the IS Success Model and trust theory*” meneliti tentang kecenderungan oleh warga negara untuk menggunakan layanan situs *e-government* melalui lensa model keberhasilan Sistem Informasi pada umumnya, dan dalam konteks sistem pajak *online* di Filipina. Variabel seperti kepercayaan pada teknologi, kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada situs *e-government*, dan pengalaman sebelumnya dengan layanan pemerintah secara *offline* yang menjadi anteseden penting bagi model yang dianalisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada teknologi, dan

pengalaman sebelumnya dengan layanan pemerintah secara *offline*, namun tidak memiliki kepercayaan pada pemerintah secara langsung mempengaruhi kepercayaan pada situs *e-government* yang dalam konteks penelitian ini adalah sistem pajak *online*, yang secara langsung memengaruhi ketiga dimensi kualitas Sistem Informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Pembayar pajak Filipina menilai sistem pajak *online* menunjukkan fakta bahwa sistem memiliki potensi untuk memperoleh persepsi positif tentang kepuasan, kegunaan yang dirasakan, dan keuntungan bersih.

3. Teo *et al.*, (2008), penelitian yang berjudul “*Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study*” meneliti peran kepercayaan dalam keberhasilan pemerintah dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi milik *DeLone* dan *McLean* yang telah diperbarui sebagai kerangka teoritis. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepercayaan pada situs *e-government* yang terdiri dari kepercayaan pada pemerintah dan kepercayaan pada teknologi, dan variabel kualitas sistem informasi yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pada pemerintah, namun tidak memiliki kepercayaan pada teknologi, terkait secara positif dengan kepercayaan terhadap situs *e-government*. Kepercayaan terhadap situs *e-government* berhubungan positif dengan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Konstruk kualitas memiliki efek yang berbeda pada "kepuasan" dengan

situs *e-government* dan "niat untuk melanjutkan" menggunakan situs *e-government*.

**Tabel 1. Daftar Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Chen (2010)	<i>“Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study”</i>	Bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan sistem pajak <i>online</i> .
Chen et al., (2014)	<i>“Factors affecting online tax filing – An application of the IS Success Model and trust theory”</i>	Bahwa kepercayaan pada teknologi, dan pengalaman sebelumnya dengan layanan pemerintah secara <i>offline</i> , namun tidak memiliki kepercayaan pada pemerintah secara langsung mempengaruhi kepercayaan pada situs <i>e-government</i> yang dalam konteks penelitian ini adalah sistem pajak <i>online</i> , yang pada gilirannya secara langsung memengaruhi ketiga dimensi kualitas Sistem Informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan, yang berujung timbulnya persepsi positif tentang kepuasan, kegunaan yang dirasakan, dan berikutnya pada keuntungan bersih.
Teo et al., (2008)	<i>Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study”</i>	Bahwa kepercayaan pada pemerintah, namun tidak memiliki kepercayaan pada teknologi, terkait secara positif dengan kepercayaan terhadap situs <i>e-government</i> . Selanjutnya, kepercayaan terhadap situs <i>e-government</i> berhubungan positif dengan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Konstruksi kualitas memiliki efek yang berbeda pada dan "kepuasan" dengan situs <i>e-government</i> dan "niat untuk melanjutkan" menggunakan situs <i>e-government</i> .

Sumber : *Olahan Peneliti, 2018*

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Pajak

#### a. Definisi Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang diperoleh dari pembayaran iuran yang wajib oleh rakyat kepada negaranya, yang pelaksanaannya dilakukan berdasarkan Undang-Undang. Pajak ini digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Ada beberapa definisi pajak menurut para ahli, antara lain :

- 1) Menurut S. I. Djajadiningrat yang dikutip oleh Resmi dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Teori dan Kasus, (2014:1)

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

- 2) Menurut Dr. N. J. Feldmann dikutip oleh Resmi dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Teori dan Kasus, (2014:2), disebutkan bahwa “Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

- 3) Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. dalam bukunya yang berjudul Pengantar Singkat Hukum Pajak, (1992:12)

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan (*tegenprestatie*) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan sebagai alat pendorong, penghambat atau pencegah, untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan negara”.

- 4) Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani yang dikutip dari Wikipedia dalam Priantara, (2013:2)

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Berdasarkan definisi pajak menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang wajib dibayarkan oleh rakyat kepada negara, yang dilakukan berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan yang diterima secara langsung, digunakan untuk membiayai pengeluaran yang dilakukan oleh negara untuk mensejahterakan rakyatnya.

#### b. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi, (2014:11) dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu :

1) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada aparaturnya perpajakan untuk menentukan jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada sistem ini, inisiatif dan kegiatan menghitung serta memungut pajak sepenuhnya dilakukan oleh para aparaturnya perpajakan. Keberhasilan pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparaturnya perpajakan.

2) *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada sistem ini, inisiatif dan kegiatan menghitung serta memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan pentingnya membayar pajak. Keberhasilan pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada Wajib Pajak sendiri.

3) *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan

perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Keberhasilan pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

## 2. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan kewajiban objektif (Mardiasmo, 2013:157). Wajib Pajak ialah orang pribadi dan badan, termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Wajib Pajak Orang Pribadi terdiri dari Wajib Pajak Dalam Negeri (WPDN) dan Wajib Pajak Luar Negeri (WPLN).

### a. Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri

Menurut Mardiasmo (2013:156-157), subjek pajak orang pribadi dalam negeri menjadi Wajib Pajak apabila telah menerima atau memperoleh penghasilan yang besarnya melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Subjek pajak orang pribadi dalam negeri, adalah :

- 1) Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
- 2) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

b. Wajib Pajak Orang Pribadi Luar Negeri

Menurut Mardiasmo (2013:156-157), subjek pajak orang pribadi luar negeri menjadi Wajib Pajak apabila telah menerima dan/atau memperoleh penghasilan yang bersumber dari Indonesia atau menerima dan/atau memperoleh penghasilan yang bersumber dari Indonesia melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Subjek pajak orang pribadi luar negeri, adalah :

- 1) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia; dan
- 2) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

c. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Menurut Priantara, (2013:47-48) kewajiban yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Mendaftarkan diri untuk menjadi Wajib Pajak dan/atau PKP (Pengusaha Kena Pajak) dengan memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan pengukuhan PKP.
- 2) Mengisi dengan benar dan menyampaikan SPT (Surat Pemeberitahuan) Masa dan Tahunan tepat waktu ke kantor DJP.
- 3) Mengisi dengan benar Faktur Pajak pada transaksi penyerahan kena PPN (Pajak Pertambahan Nilai).
- 4) Memotong atau memungut PPh (Pajak Penghasilan) atas penghasilan yang wajib dipotong atau dipungut PPh.
- 5) Menyetor pajak terutang ke Kas Negara baik yang dihitung sendiri atau dipotong atau dipungut oleh Wajib Pajak atau ditetapkan dan ditagih oleh DJP; melalui bank dengan SSP (Surat Setoran Pajak) dengan benar dan tepat waktu.

- 6) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan dengan tertib, teratur, dan jujur sesuai dengan ketentuan.
- 7) Memenuhi kewajiban sehubungan dengan pelaksanaan pemeriksaan pajak.

Hak yang diberikan kepada Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Meminta penjelasan atas hasil pemeriksaan pajak.
- 2) Meminta Pemeriksa Pajak agar melakukan pembahasan atas hasil pemeriksaan pajak.
- 3) Meminta penelaahan atas hasil pemeriksaan pajak.
- 4) Menolak hasil pemeriksaan.
- 5) Mengajukan keberatan dan surat ketetapan pajak atau pemotongan dan pemungutan pajak termasuk hak untuk diundang dan hadir pada pembahasan keberatan.
- 6) Mengajukan banding.
- 7) Mengajukan gugatan.
- 8) Mengajukan PK (Peninjauan Kembali).
- 9) Mengajukan permohonan pengembalian atau kompensasi kelebihan pembayara pajak.
- 10) Mengajukan permohonan pembetulan, pembatalan, penghapusan, atau pengurangan atas ketetapan pajak atau sanksi administrasi.
- 11) Mendapatkan imbalan bunga dalam hal DJP tidak mampu memenuhi batas waktu yang ditentukan oleh ketentuan perpajakan.
- 12) Membetulkan STP (Surat Tagihan Pajak).
- 13) Memanfaatkan tarif PPh 20% untuk WP (Wajib Pajak) Perusahaan Terbuka yang memenuhi syarat atau pengurangan tarif sebesar 50% dari tarif PPh Pasal 17 ayat (1) yang dikenakan atas Penghasilan Kena Pajak dari bagian peredaran bruto sampai dengan Rp 4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta Rupiah) untuk Wajib Pajak Badan Dalam Negeri yang peredaran brutonya maksimal Rp 50.000.000.000 (lima puluh miliar Rupiah).
- 14) Mencegah tindakan penyidikan dengan mendahului melakukan pemebetulan atas SPT.
- 15) Meminta dihentikan tindakan penyidikan dan pengenaan sanksi pidana penjara.
- 16) Mendapatkan jaminan kerahasiaan.
- 17) Wajib Pajak mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan kerahasiaan atas segala sesuatu informasi yang telah disampaikannya kepada DJP dalam rangka menjalankan ketentuan perpajakan. Di samping itu, pihak lain yang melakukan tugas di bidang perpajakan juga dilarang mengungkapkan kerahasiaan Wajib Pajak, termasuk tenaga ahli, seperti ahli bahasa, akuntan, pengacara yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak untuk membantu pelaksanaan undang-undang perpajakan.
- 18) Penundaan pembayaran pajak.

- 19) Pengangsuran pemabayaran pajak.
- 20) Penundaan (perpanjangan waktu) pelaporan SPT Tahunan
- 21) Pengurangan PPh Pasal 25
- 22) Pengurangan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan).

### 3. Sistem Informasi

Menurut Tantra (2012:1), definisi sistem adalah entitas atau satuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem (sistem yang lebih kecil) yang saling terhubung dan terkait untuk mencapai suatu tujuan. Informasi dapat diartikan sebagai pemrosesan input yang terorganisir, memiliki arti, dan berguna bagi yang menerimanya. Jadi, sistem informasi adalah cara yang terorganisir untuk mengumpulkan, memasukkan, dan memroses data dan menyimpannya, mengelola, mengontrol, dan melaporkannya sehingga dapat mendukung penerimanya atau penggunanya untuk mencapai tujuan.

Beberapa peranan penting sistem informasi dalam suatu organisasi (Murhada dan Giap, 2011:146), antara lain :

- a. Meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan layanan ke pelanggan, dan pengembangan aplikasi-aplikasi strategis.
- b. Mengaitkan perencanaan, pengerjaan, dan pengendalian dalam organisasi.
- c. Mengkoordinasikan subsistem-subsistem dalam organisasi.
- d. Mengintergrasikan subsistem-subsistem.

#### 4. Sistem Informasi Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan melaksanakan pelayanan berbasis *online*. Pelayanan tersebut ditujukan untuk Wajib Pajak, baik orang pribadi maupun badan untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya, baik dalam hal pengadministrasian, pelaporan, maupun pembayaran pajak. Pelayanan berbasis *online* ini memanfaatkan jaringan internet melalui teknologi berbasis web. Jenis pelayanan berbasis *online* Direktorat Jenderal Pajak yang dapat diakses secara *online* melalui *website* yang telah disediakan adalah *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Billing*, *e-Filling*, *e-Nofa*, dan *e-Faktur*.

#### 5. *E-Billing*

##### a. Pengertian dan Dasar Hukum *e-Billing*

*E-Billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik yang menggunakan kode *Billing*. Kode *Billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Sistem *Billing* (*billing system*) adalah sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual, yang digunakan *e-Billing* Direktorat Jenderal Pajak. *E-Billing* Direktorat Jenderal Pajak ini menjadi satu-satunya cara untuk membayar pajak yang terutang per tanggal 1 Juli 2016. Sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis MPN-G2 ini memberikan fasilitas Wajib

Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat (Direktorat Jenderal Pajak, <http://www.pajak.go.id/>, 27 November 2017).

Dasar hukum terkait dengan *e-Billing* adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 Tentang Tata Cara Pembayaran Dan Penyetoran Pajak, Peraturan Meteri Keuangan Nomor 115/PMK.05/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 Tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik, dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

b. Manfaat Penggunaan *e-Billing*

Terdapat beberapa manfaat penggunaan *e-Billing* dalam pemenuhan kewajiban pembayaran pajak, diantaranya adalah :

1) Lebih Mudah

Penggunaan *e-Billing* membuat Wajib Pajak tidak harus lagi mengantri di loket *teller* untuk melakukan pembayaran. Wajib Pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui *internet banking* cukup dari meja kerja Wajib Pajak atau melalui mesin ATM yang dapat ditemui di sepanjang jalan.

Wajib Pajak juga tidak perlu lagi membawa lembaran Surat Setoran Pajak (SSP) ke Bank atau Kantor Pos Persepsi. Hanya cukup membawa catatan kecil berisi kode *Billing* untuk melakukan

transaksi pembayaran pajak. Selanjutnya untuk ditunjukkan kode *Billing* tersebut kepada *teller* atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pajak di mesin ATM atau *internet banking*.

## 2) Lebih Cepat

Wajib Pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit dari mana pun Wajib Pajak berada. Jika Wajib Pajak memilih *teller* bank atau kantor pos sebagai sarana pembayaran, maka sekarang Wajib Pajak tidak perlu menunggu lama *teller* memasukkan data pembayaran pajak. Kode *Billing* yang Wajib Pajak tunjukkan akan memudahkan *teller* mendapatkan data pembayaran berdasarkan data yang telah diinput sebelumnya oleh Wajib Pajak sendiri. Antrian di bank atau kantor pos akan berkurang karena *teller* tidak perlu lagi memasukkan data pembayaran pajak.

## 3) Lebih Akurat

Sistem akan membimbing Wajib Pajak dalam pengisian Surat Setoran Pajak (SSP) elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi perpajakannya, sehingga kesalahan data pembayaran seperti Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran dapat dihindarkan. Kesalahan input data yang biasa terjadi di *teller* dapat diminimalisasi karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah diinput sendiri oleh Wajib Pajak sesuai dengan transaksi perpajakan yang benar.

c. Langkah Penggunaan *e-Billing*

Langkah Penggunaan *e-Billing* Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

1) Pembuatan Kode *Billing*

Pembuatan kode *Billing* untuk pembayaran *e-Billing* Direktorat Jenderal Pajak dapat dilakukan dengan :

a) Aplikasi DJP *Online*

Pembuatan kode *billing* melalui Aplikasi Elektronik *e-Billing* DJP *Online* dilakukan dengan mengakses situs Aplikasi Elektronik *e-Billing* DJP *Online* di <http://sse.pajak.go.id> (SSE) atau <http://sse2.pajak.go.id> (SSE2). Pada SSE, kode *billing* hanya dapat dibuat untuk pengguna yang telah ber-NPWP dan atas nama pengguna sendiri, sedangkan pada SSE2 kode *billing* dapat dibuat untuk NPWP lain termasuk yang belum ber-NPWP. SSE2 telah terintegrasi dengan DJP *Online*, pengguna yang telah terdaftar di DJP *Online* dapat langsung menggunakan SSE2 tanpa perlu registrasi terlebih dahulu.

Langkah-langkah dalam pembuatan kode *billing* melalui aplikasi *e-Billing* DJP *Online* dimulai dengan membuka laman <http://sse.pajak.go.id> lalu klik “Daftar Baru” jika belum mempunyai akun pada Aplikasi DJP *Online*, kemudian Wajib Pajak mengisi NPWP dan *e-mail* lalu memasukkan *kode captcha* lalu klik “registrasi” kemudian Wajib Pajak akan

mendapatkan tautan untuk aktivasi akun pada *e-mail*, selanjutnya Wajib Pajak dapat membuka *e-mail* lalu klik *link* untuk aktivasi akun pada Aplikasi DJP *Online* kemudian *login* dengan memasukkan *user ID* dan PIN yang telah diberikan pada *e-mail*, setelah itu Wajib Pajak dapat mengisi kolom yang tersedia termasuk NOP (jika ada), jenis pajak, jenis setoran, masa dan tahun pajak, No. SK (jika ada), mata uang, dan jumlah setor, dan setelah diteliti isian Surat Setoran Elektronik (SSE) klik “*Terbitkan Kode Billing*”. Kode *Billing* dan masa aktifnya ter-*generate*, dan Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran atas kode *Billing* ini.

b) *SMS ID Billing*

Saat ini, pembuatan kode *Billing* melalui SMS USSD dilayani oleh *provider* Telkomsel. Kode akses yang digunakan adalah \*141\*500#. Untuk menggunakan layanan ini mungkin akan dikenakan potongan pulsa sesuai dengan kebijakan *provider*.

Langkah-langkah pembuatan kode *Billing* melalui SMS USSD adalah dimulai dari Wajib Pajak menghubungi \*141\*500# untuk masuk dalam menu utama perekaman *billing* dan memilih menu “2. Buat ID *Billing*”, lalu Wajib Pajak memilih di antara dua pilihan menu yaitu “NPWP sudah register” atau “NPWP belum register”, kemudian Wajib Pajak

dapat menginput Kode Akun Pajak, Kode Jenis Setoran, masa pajak, tahun pajak, dan nominal pajak yang akan dibayarkan secara bergilir, setelah itu akan muncul konfirmasi perekaman kode *billing*. Wajib Pajak akan menerima sms sebagai hasil konfirmasi sekaligus pemberitahuan kode *e-Billing*.

c) *Internet Banking*

Kode *Billing* dapat juga dibuat melalui *internet banking* untuk bank-bank tertentu. Tata cara pembuatan kode *Billing* juga dimungkinkan berbeda untuk masing-masing bank. Berikut ini contoh pembuatan Kode *Billing* melalui *internet banking* BNI yaitu dimulai dari Wajib Pajak dapat membuka laman *internet banking* (dengan mengakses laman resmi bank), setelah itu *login*, lalu klik pada menu "SSP MPN G-2", lalu Wajib Pajak bisa mulai mengisi informasi pembayaran pajak yang diperlukan, lalu klik "*confirm*" dan setelah Wajib Pajak meneliti semua informasi yang telah dimasukkan dapat mengklik "*create billing*". Kode *Billing* telah ter-*generate*.

d) *Teller*

Pada mekanisme ini, kode *Billing* akan dibuat oleh *teller* sesuai dengan keterangan yang diberikan Wajib Pajak. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut yaitu Wajib Pajak menyerahkan Surat Setoran Pajak yang sudah diisi kepada *teller*, kemudian *teller* akan merekam informasi pembayaran

yang tertera dalam Surat Setoran Pajak untuk menerbitkan kode *Billing*, lalu *teller* akan menyerahkan cetakan kode *Billing* kepada Wajib Pajak, setelah itu Wajib Pajak meneliti cetakan kode *Billing* tersebut dan memastikan bahwa informasi yang ada sudah benar, dan terakhir Wajib Pajak menandatangani bukti penerbitan kode *Billing* dan serahkan kepada *teller*.

Pelaksanaan metode pembuatan kode *Billing* ini, disesuaikan dengan kebijakan masing-masing Bank/Kantor Pos Persepsi. Wajib Pajak harus memastikan Bank/Kantor Pos Persepsi tersebut melayani pembuatan kode *Billing* dengan metode ini.

## 2) Pembayaran Kode *Billing*

Setelah mendapatkan kode *Billing*, maka selanjutnya melakukan pembayaran. Pembayaran *e-Billing* Direktorat Jenderal Pajak dapat dilakukan dengan melalui *Teller*, mesin ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan Mini ATM (EDC). Atas pembayaran pajak menggunakan kode *Billing* ini, Wajib Pajak akan menerima BPN (Bukti Penerimaan Negara) yang status dan kedudukannya sama dengan SSP (Surat Setoran Pajak) sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 242/PMK.03/2014, dan Wajib Pajak dapat menyimpan bukti setoran tersebut.

## 6. Kepuasan Wajib Pajak

### a. Definisi dan Teori Kepuasan

Beberapa definisi dan teori kepuasan dari berbagai sumber dalam kerangka definisional yang dikemukakan Giese dan Cote (2000) yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction*, (2011:293), yaitu :

- 1) Swan, Trawick, dan Carroll (1980) kepuasan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif bahwa produk berkinerja relatif bagus atau buruk; atau produk cocok atau tidak cocok digunakan.
- 2) Churchill dan Surprenant (1982) kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi.
- 3) Cadotte, Woodruff dan Jenkins (1987) kepuasan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya. Harapan yang dibentuk oleh pengguna dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, nasihat keluarga dan teman, dan janji serta informasi oleh penyedia. Pengalaman sebelumnya memengaruhi pembentukan standar kinerja yang harus dapat dipenuhi oleh penyedia jasa tersebut (Tjiptono, 2014:363). Perbedaan karakteristik dari

pelanggan atau penerima layanan juga memengaruhi harapannya atas kinerja suatu produk atau jasa (Tjiptono, 2014:363). Seorang pelanggan yang memiliki harapan yang lebih tinggi daripada pelanggan yang lain, akan memiliki standar yang lebih tinggi pula. Janji yang diberikan oleh suatu perusahaan atau penyedia jasa harus realistis, karena janji yang terlalu berlebihan dan tidak realistis akan menimbulkan situasi ‘*over promise, under deliver*’ yang justru menimbulkan ketidakpuasan pelanggan atau penerima layanan (Tjiptono, 2014:363).

Dari beberapa definisi mengenai kepuasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu rasa yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang muncul, baik melalui produk atau jasa yang telah diterima.

#### b. Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan definisi kepuasan yang telah diuraikan di atas, maka kepuasan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa oleh Wajib Pajak yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang ada. Pada konteks penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-Billing* sebagai sistem pembayaran pajaknya saat ini. Kepuasan Wajib Pajak menjadi salah satu indikator kualitas layanan perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2015, <http://www.pajak.go.id/>, 27 November 2017).

*E-Billing* adalah salah satu layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai layanan pembayaran pajak saat ini. Kualitas layanan *e-Billing* dapat dilihat dari seberapa puas Wajib Pajak setelah menggunakan *e-Billing*. Kepuasan Wajib Pajak dirasakan setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) layanan *e-Billing* dan harapannya. Jika Wajib Pajak merasa puas pada *e-Billing*, maka layanan *e-Billing* dikatakan berkualitas karena kinerjanya memenuhi harapan dan kebutuhan Wajib Pajak. Hal ini diartikan bahwa kepuasan Wajib Pajak sebagai penerima layanan merupakan unsur penting dalam pelayanan publik karena menjadi perhatian penyelenggara publik untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dalam hal ini adalah Wajib Pajak sebagai penerima layanan (Hardianyah, 2011:13).

c. Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak

Sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam pengukuran kepuasan (Fornell, 1992, 2005: Fornell *et al.*, 1996) adalah kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*) yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi, dan perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*) yaitu kinerja layanan dibandingkan dengan layanan ideal menurut penerima layanan (Tjiptono, 2014:368). Sedangkan McGill, Hobbs, dan Klobas (2003)

melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean yang dilakukan pada lingkungan *user* atau pengguna yang juga sekaligus menjadi *developer system*. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak akhir pada suatu sistem informasi memerankan peranan penting dalam menentukan penggunaan suatu sistem, dan terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak yaitu efisiensi sistem, efektivitas sistem, dan kepuasan.

Pada penelitian ini, kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* diukur menggunakan indikator dari McGill, Hobbs, dan Klobas (2003) yaitu efisiensi sistem, efektivitas sistem, dan kepuasan. Hal ini dikarenakan karena indikator tersebut dirasa sesuai untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* yang merupakan sistem yang digunakan untuk membayar pajak oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu, pengukuran dilakukan pada seberapa efisien dan efektif suatu sistem dan seberapa puas Wajib Pajak setelah menggunakan *e-Billing*.

## 7. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi dan Teori Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction* (2011:64) kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Kualitas juga didefinisikan oleh Kotler (1997:49) yang dikutip oleh Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (2011:35) sebagai keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Definisi pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki tiga makna yaitu 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Selanjutnya, menurut Lovelock yang dikutip oleh Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (2011:10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Dalam hal ini berarti *service* merupakan produk yang tidak ada wujudnya atau bisa dikatakan jasa yang hanya bisa dirasakan oleh penerima layanan yang tidak berlangsung lama.

Kualitas pelayanan juga didefinisikan oleh Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (2011:36) yang merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan. Menurut Kotler (2000) kualitas

pelayanan dimulai dari kebutuhan penerima layanan dan berakhir pada persepsi penerima layanan (Tjiptono, 2014:282). Sebagai pihak yang menerima layanan, pelanggan atau penerima layananlah yang menilai kualitas dari pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan atau jasa memiliki karakteristik *variability*, maka kerap kali kinerjanya tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan atau penerima layanan menggunakan isyarat instrinsik (*output* dan penyampaian layanan/jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur-unsur pelengkap layanan/jasa) sebagai acuan/pedoman yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Sehingga, pelayanan yang sama dapat dinilai secara berbeda oleh pelanggan/penerima layanan yang berbeda (Tjiptono, 2014:282).

Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan suatu produk/jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan yang dapat dirasakan oleh penerima layanan. Pada konteks penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud untuk mengukur seberapa berkualitas layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu *e-Billing* untuk memenuhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak sebagai sistem pembayaran pajaknya saat ini.

b. Klasifikasi Pelayanan

Menurut Lovelock dan Yip, 1996 dalam Tjiptono (2014:40), jasa/layanan dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu :

- 1) *People-Processing Services*, yaitu pelanggan menjadi bagian dari proses produksi yang berlangsung secara simultan dengan proses konsumsi. Pada konteks ini, pelanggan harus mendatangi tempat jasa/layanan yang disediakan atau sebaliknya penyedia jasa/layanan harus mendatangi lokasi pelanggan. Contohnya yaitu jasa/layanan kesehatan dan jasa/layanan transportasi.
- 2) *Possession-Processing Services*, berkenaan dengan melakukan sesuatu pada produk fisik untuk meningkatkan nilainya bagi pelanggan. Contohnya yaitu reparasi kendaraan bermotor, mengantarkan kiriman paket, dan lain-lain.
- 3) *Information-Based Services*, terdiri atas pengumpulan, interpretasi, dan pengiriman data untuk menciptakan nilai tambah. Contohnya yaitu jasa/layanan perbankan, jasa konsultasi, akuntansi, dan pendidikan. Keterlibatan pelanggan dalam produksi jasa/layanan semacam ini bisa ditekan seminimum mungkin dengan menggunakan teknologi komunikasi.

Sedangkan, pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Hardiansyah, 2011:20). Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah adalah pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

c. Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pada penyelenggaraan publik, aspek kualitas menjadi salah satu indikator untuk menilai keberhasilan suatu pelayanan (Sabaruddin, 2015:12). Kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah akan dapat dicapai apabila birokrasi pemerintah mampu menjawab tuntutan kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan nilai-nilai demokrasi. Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa indikator. Menurut Lenvine (1990) dalam Dwiyanto (2008:143) yang dikutip oleh Sabaruddin (2015:12) terdapat tiga indikator untuk menilai produk pelayanan publik, yaitu :

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan dan keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sementara itu, menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2011:198), terdapat lima dimensi utama

yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya untuk menentukan tingkat kualitas layanan suatu sistem informasi oleh sebagai berikut :

- 1) Realibilitas (*Realibility*), berkaitan dengan kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan sistem untuk membuat para pengguna dan merespon permintaan mereka, serta memberikan layanan secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yaitu sistem mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap instansi dan instansi bisa menciptakan rasa aman bagi para pengguna sistem. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah yang dialami oleh pengguna.
- 4) Empati (*Empathy*), yakni bahwa sistem memahami masalah para pengguna dan bertindak demi kepentingan pengguna, serta memberikan perhatian personal kepada pengguna dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi, serta penampilan pegawai.

Pada penelitian ini, untuk mengukur kualitas layanan *e-Billing* digunakan tiga dimensi yaitu dimensi realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Sedangkan untuk dimensi jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*) tidak digunakan karena sistem ini dijamin oleh Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan salah satu penyelenggara publik dan dalam menggunakan *e-Billing*, Wajib Pajak menggunakan peralatan sendiri atau komputer/ laptop dan jaringan internet (WiFi) yang ada pada kantor atau rumah masing-masing. Oleh karena itu, dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *e-Billing* pada penelitian ini adalah realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*).

## 8. Kepercayaan

### a. Definisi dan Teori Kepercayaan

Menurut Luarn dan Lin (2003) kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas (kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji), *benevolence* (perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka), *competency* (kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai), dan *predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya). Selanjutnya, menurut Costabile (1998) yang dikutip oleh Ferrinadewi dalam bukunya yang berjudul *Merek dan Psikologi Konsumen* (2008:147) kepercayaan atau

*trust* didefinisikan sebagai persepsi akan kehandalan dari sudut pandang konsumen didasarkan pada pengalaman, atau lebih pada urutan transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan akan kinerja produk dan kepuasan.

*Trust* atau kepercayaan menurut Deutsch (1958) diartikan sebagai harapan dari beberapa pihak yang terlibat dalam kegiatan transaksi dan risiko yang dihubungkan dengan anggapan dan tindakan dalam memperoleh harapan yang diinginkan tersebut. *Trust* adalah keinginan untuk melibatkan pihak lain dalam menghadapi risiko yang akan dialami. Keinginan tersebut berasal dari suatu pemahaman dari pihak lain berdasarkan pengalaman pada masa lalu. Hal ini juga melibatkan sebuah harapan bahwa pihak lain akan menyebabkan hasil yang positif, di samping kemungkinan bahwa tindakan tersebut dapat menyebabkan hasil yang negatif pula. Adanya kepercayaan akan menciptakan rasa aman dan kredibel dan mengurangi persepsi seseorang akan risiko dalam pertukaran (Selnes, 1988 dalam Ferrinadewi, 2008:147).

Berdasarkan teori kepercayaan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan terkait harapan dan keandalan pihak yang terlibat dalam suatu kegiatan atau transaksi untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama. Kepercayaan dapat terbentuk dari pengalaman yang telah dialami pada masa lalu, untuk percaya atau yakin kepada pihak yang lain untuk melakukan transaksi bersama

dengan harapan bahwa pihak lain tersebut akan memberikan hasil positif terhadap risiko yang akan dihadapi. Pengalaman merupakan proses belajar bagi konsumen/pelanggan karena dari pengalaman tersebut, konsumen/pelanggan memperoleh banyak informasi (Ferrinadewi, 2008:149).

b. Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*

Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* merupakan keyakinan Wajib Pajak terkait harapan dan keandalan Direktorat Jenderal Pajak dalam menyediakan *e-Billing* untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan Direktorat Jenderal Pajak adalah *e-Billing* dapat memenuhi harapan Wajib Pajak sehingga kualitas pelayanan meningkat. Tujuan Wajib Pajak adalah *e-Billing* bekerja sesuai harapan sehingga dapat membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya sampai selesai. Menurut Teo *et al.*, (2008) kepercayaan pada layanan *online* terbentuk dari kepercayaan pada teknologi sebagai saluran/alat untuk melakukan transaksi *online* dan organisasi yang menyediakan layanan *online* tersebut. Pada konteks penelitian ini, berarti kepercayaan Wajib Pajak terhadap *e-Billing* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak terbagi pada kepercayaan kepada teknologi sebagai alat transaksi dan kepercayaan kepada pemerintah dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak.

Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* adalah kepercayaan pada *e-Billing* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Teo

*et al.*, (2008) memiliki kepercayaan bahwa situs *e-government* akan bertindak secara tanggung jawab saat seorang warga negara bertransaksi dengannya merupakan pusat kesuksesan dari situs *e-government*. Begitu pula dengan layanan perpajakan berbasis *online* yaitu *e-Billing*. Kepercayaan pada teknologi sebagai alat dalam berinteraksi juga memiliki peran yang sangat penting. Pada konteks teknologi, kepercayaan terhadap teknologi menyiratkan pada seseorang yang percaya bahwa teknologi dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan tugas yang diinginkan dengan memuaskan. Oleh karena itu, ada dua komponen kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* yaitu kepercayaan pada pemerintah dan kepercayaan pada teknologi.

#### 1) Kepercayaan pada Pemerintah

Kepercayaan pada pemerintah adalah kepercayaan pada entitas yang menyediakan layanan sistem elektronik (Beldad *et al.*, 2011). Menurut Teo *et al.*, (2008), hubungan pemerintah dengan warga negara memainkan peran penting dalam pembentukan kepercayaan pada situs *e-government*. Situs *e-government* sebenarnya merupakan pengganti pemerintah untuk memberikan layanan publik kepada warganya yang dulunya dilakukan secara langsung (*offline*). Oleh karena itu, jika pemerintah menunjukkan kepedulian yang tulus kepada warga negaranya dan dapat menjalankan layanannya secara efektif, warga negara lebih cenderung percaya bahwa situs *e-government* yang dikembangkan dan dikelola oleh pemerintah akan dapat melayani

kebutuhan mereka. Sebaliknya, jika kepercayaan warga pada pemerintah rendah, warga cenderung meragukan kebijakan yang dibuat dan tindakan yang diambil oleh pemerintah. *E-government* adalah inisiatif yang dibuat oleh pemerintah, sehingga kepercayaan terhadap situs *e-government* berasal dari kepercayaan pada pemerintah.

Pada konteks penelitian ini, hubungan pemerintah yaitu Direktorat Jenderal Pajak antara Wajib Pajak memegang peranan penting dalam membentuk kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*. Jika Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan kepedulian yang tulus kepada Wajib Pajak dan dapat menjalankan layanannya secara efektif, Wajib Pajak akan cenderung percaya bahwa *e-Billing* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai sistem pembayaran pajak saat ini akan dapat melayani kebutuhan mereka dalam pembayaran pajaknya. Tetapi, jika kepercayaan Wajib Pajak pada Direktorat Jenderal Pajak rendah, Wajib Pajak cenderung meragukan kebijakan yang dibuat dan tindakan yang diambil. Oleh karena itu, Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* berasal dari kepercayaan pada pemerintah, dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak.

## 2) Kepercayaan pada Teknologi

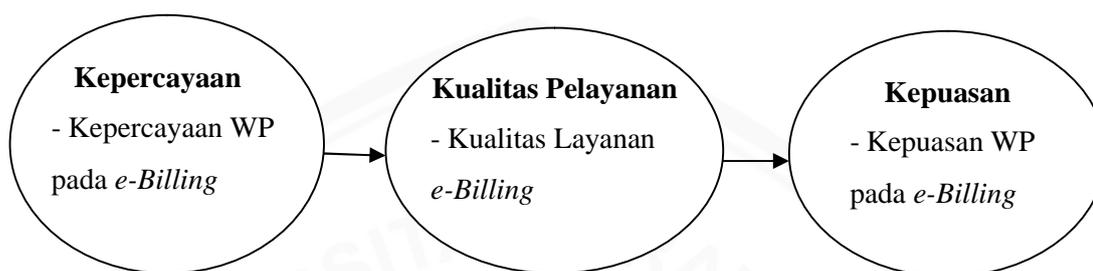
Kepercayaan pada teknologi pada dasarnya adalah kepercayaan pada alat yang akan digunakan untuk memberikan layanan (Beldad *et al.*, 2011). Menurut Teo *et al.*, (2008), kepercayaan pada teknologi merupakan kepercayaan pengguna situs *online* terhadap kompetensi

dan keamanan internet. Transaksi yang dilakukan melalui internet memiliki banyak risiko, terutama risiko privasi dan keamanan (Belanger, Hiller, dan Smith, 2002). Risiko privasi berkaitan dengan risiko atas informasi pribadi. Sedangkan risiko keamanan mengacu pada alat yang digunakan seperti keamanan komputer. Tingkat kepercayaan pada teknologi yang tinggi, akan memudahkan warga Negara untuk percaya bahwa transaksi *online* dan interaksi dengan instansi pemerintah dapat dilakukan dengan aman.

Pada konteks penelitian ini, kepercayaan pada teknologi merupakan kepercayaan Wajib Pajak terhadap kompetensi dan keamanan internet. Jika tingkat kepercayaan Wajib Pajak pada teknologi tinggi, maka Wajib Pajak akan mudah percaya bahwa transaksi *online* dan interaksi dengan Direktorat Jenderal Pajak pada sistem layanan *e-Billing* dapat dilakukan dengan aman.

### C. Model Konsep

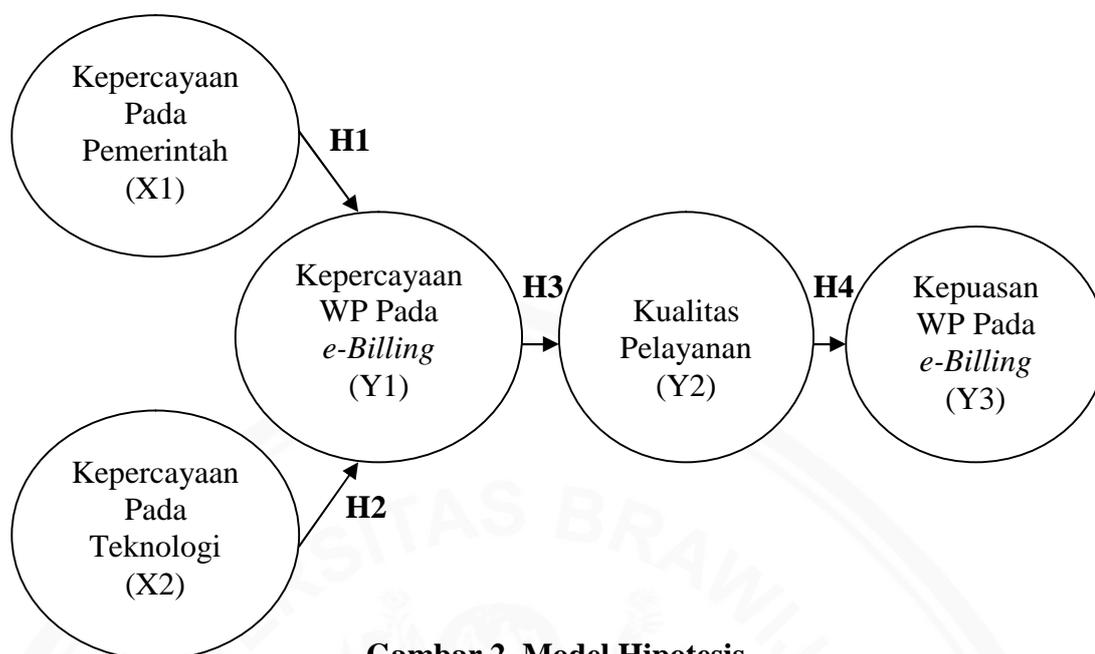
Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, adapun model konsep dari penelitian ini dapat digambarkan dalam gambar 1 sebagai berikut ini :



**Gambar 1. Model Konsep**  
Sumber : *Olahan Peneliti, 2018*

### D. Model Hipotesis

Menurut Darmawan (2014:218), hipotesis adalah jawaban sementara atas masalah yang diteliti, sehingga perlu untuk diteliti lebih lanjut dengan penelitian yang bersangkutan. Menurut Creswell (2016:204), hipotesis merupakan prediksi atas hasil-hasil penelitian. Jadi, hipotesis merupakan jawaban sementara atau prediksi dari rumusan masalah yang perlu diuji kebenarannya untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang diuji saling memengaruhi atau tidak. Berdasarkan model penelitian di atas, peneliti merumuskan model hipotesis sebagaimana digambarkan dalam model hipotesis yang disajikan pada gambar 2.



**Gambar 2. Model Hipotesis**  
 Sumber : *Olahan Peneliti, 2018*

### **1. Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing***

Kepercayaan merupakan komponen yang penting dalam melakukan transaksi secara *online*. Kepercayaan dapat dibagi menjadi dua komponen yaitu kepercayaan pada entitas yang menyediakan layanan sistem elektronik dan kepercayaan pada alat yang digunakan untuk memberikan layanan tersebut. Pada konteks penelitian ini, kepercayaan pada entitas yang menyediakan dan mengelola *e-Billing* yaitu Direktorat Jenderal Pajak dan kepercayaan pada alat yang digunakan untuk memberikan layanan yaitu teknologi. Dua komponen tersebut menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan Wajib Pajak terhadap *e-Billing*.

Membangun kepercayaan adalah proses evolusioner (Srivastava dan Teo, 2009), yang menunjukkan bahwa kepercayaan pada pemerintah dapat

dengan cepat berubah tergantung pada bagaimana pemerintah benar-benar bekerja (Karkin dan Janssen, 2013). Kepercayaan pada situs *e-government* akan ada jika warga negara memiliki kepercayaan terhadap pemerintah mereka (Belanger dan Carter, 2008; Teo *et al.*, 2008), yang mengarah pada program pemerintah yang dipercaya (Teo *et al.*, 2008). Kepercayaan pada *e-Billing* akan ada, jika warga negara dalam hal ini wajib pajak memiliki kepercayaan terhadap pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) menyatakan bahwa Kepercayaan pada Pemerintah tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan pada sistem pajak *online*. Berbeda dengan hasil yang didapat oleh Chen *et al.*, (2014), hasil penelitian yang dilakukan oleh Teo *et al.*, (2008) menunjukkan bahwa Kepercayaan pada Pemerintah berpengaruh terhadap Kepercayaan pada situs *e-government*. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mencoba untuk meneliti pengaruh Kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Kepercayaan Pada Pemerintah Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing***

## **2. Pengaruh Kepercayaan Pada Teknologi Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing***

Kepercayaan pada teknologi pada dasarnya adalah kepercayaan pada alat yang akan digunakan untuk memberikan layanan (Beldad *et al.*, 2011). Cukup dikatakan, ini berarti kepercayaan akan teknologi sangat penting

untuk mendorong warga negara percaya pada situs *e-government*. Kepercayaan akan teknologi menjadi sangat penting untuk mendorong Wajib Pajak percaya pada *e-Billing*. Kepercayaan pada teknologi juga sangat penting dikaitkan dengan kekhawatiran Wajib Pajak terhadap privasi dan keamanan pada data dan informasinya. Dapat dikatakan bahwa kepercayaan pada teknologi sangat penting untuk mendorong Wajib Pajak percaya pada *e-Billing* untuk digunakan sebagai sistem pembayaran pajaknya secara aman.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) menyatakan bahwa Kepercayaan pada Teknologi berpengaruh terhadap Kepercayaan pada sistem pajak *online*. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Teo *et al.*, (2008) menunjukkan bahwa Kepercayaan pada Teknologi tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan pada situs *e-government*. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mencoba untuk meneliti pengaruh Kepercayaan pada Teknologi terhadap Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Kepercayaan Pada Teknologi Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*.**

### **3. Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* Terhadap Kualitas Pelayanan**

Kepercayaan Wajib Pajak terhadap *e-Billing* sangat terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai interaksi aktual antara Wajib Pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak. Jika Wajib Pajak memiliki

kepercayaan pada *e-Billing*, maka Wajib Pajak cenderung menjadi lebih toleran terhadap kualitas pelayanan terkait yang diberikan (Teo *et al.*, 2008). Akibatnya, tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap *e-Billing* juga berarti bahwa Wajib Pajak memiliki harapan dan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat berpengaruh pada evaluasi kualitas pelayanan oleh Wajib Pajak. Hal ini dikarena kepercayaan akan memicu ekspektasi atau harapan, karena kepercayaan yang lebih tinggi mengarah pada persepsi dimensi kualitas yang lebih baik, dalam hal ini adalah kualitas pelayanan (Beldad *et al.*, 2010).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) menyatakan bahwa Kepercayaan Wajib Pajak pada sistem pajak *online* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut juga dinyatakan oleh Teo *et al.*, (2008) yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap situs *e-government* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mencoba untuk meneliti pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* terhadap Kualitas Pelayanan, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan.**

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing***

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sejauh mana pelayanan diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik dalam hal

dukungan entitas yang mengelola sistem (DeLone dan McLean, 2003), dalam konteks ini, pegawai pajak (Floropoulos, Spathis, Halvatzis, dan Tsipouridou, 2010). Kualitas pelayanan ditujukan untuk memperbaiki hubungan dengan Wajib Pajak. Seperti, kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat misalnya, menyediakan bantuan terkait *e-Billing* tersebut baik di kantor, telepon, maupun melalui internet selama jam kerja reguler. Pelayanan seperti di atas harus dioperasikan seperti yang dijanjikan tanpa gangguan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting karena akan memengaruhi kepuasan Wajib Pajak (Chen, 2010). Kualitas pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sebagai pengguna pada *e-Billing* yang digunakan sebagai sistem pembayaran pajaknya saat ini. Kualitas pelayanan merupakan penentu kepuasan karena *e-Billing* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan disempurnakan untuk menangani masalah penggunanya (Floropoulos *et al.*, 2010).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak dengan sistem pajak *online*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Teo *et al.*, (2008) yang juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs *e-government*. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap

kepuasan Wajib Pajak pada sistem pajak *online*. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mencoba untuk meneliti pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing*, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*.**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *eksplanatory*. Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakannya sebagai variabel (Darmawan, 2014:130). Penelitian *eksplanatory* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis (Darmawan, 2014:269). Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan rumus-rumus yang telah didapatkan dari beberapa teori yang kemudian dianalisis dan dideskripsikan yang selanjutnya akan diambil suatu kesimpulan.

#### B. Lokasi Penelitian

Menurut Nasution (2003), lokasi penelitian merujuk pada pengertian tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Kabupaten Gresik yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara yang beralamatkan di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 700 Gresik dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan yang beralamatkan di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 710 Gresik. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada berkembang pesatnya

perekonomian serta potensi penerimaan pajak yang dapat digali di Kabupaten Gresik. Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu meminta izin untuk melakukan penelitian pada lokasi penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Kabupaten Gresik.

### **C. Definisi Variabel dan Pengukuran**

Menurut Creswell (2016:69), variabel merujuk pada karakteristik atau atribut seorang individu atau suatu organisasi yang dapat diukur atau diobservasi. Selanjutnya, Menurut Hartono dan Abdillah (2015:17), variabel adalah karakteristik partisipan atau situasi pada suatu penelitian yang memiliki nilai berbeda pada suatu studi tersebut. Variabel harus mampu terdefinisi secara operasional, yaitu mampu mendeskripsikan atau mendefinisi suatu variabel dalam hal operasional atau teknik yang digunakan untuk mengukur suatu konsep. Pada penelitian ini terdapat dua jenis variabel yang digunakan yaitu :

#### **1. Variabel Eksogen**

Variabel eksogen adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel manapun (di dalam diagram jalur, tidak ada panah yang mengarah ke variabel eksogen) (Sarjono dan Julianita, 2015:10). Pada penelitian ini, variabel eksogen yang digunakan adalah kepercayaan pada pemerintah dan kepercayaan pada teknologi.

##### **a. Kepercayaan Pada Pemerintah**

Kepercayaan Pada Pemerintah adalah kepercayaan pada entitas yang menyediakan layanan sistem elektronik (Beldad *et al.*, 2011).

Kepercayaan pada pemerintah dapat dengan cepat berubah tergantung pada bagaimana pemerintah benar-benar bekerja (Karkin dan Janssen, 2013). Kepercayaan pada *e-Billing* akan ada, jika warga negara dalam hal ini Wajib Pajak memiliki kepercayaan terhadap pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak yang mengarah pada layanan yang disediakan. *Item-item* dari pernyataan variabel kepercayaan pada pemerintah terhadap kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* diambil dari penelitian Teo *et al.*, (2008). *Item* pernyataan yang digunakan adalah :

- 1) Saya merasa bahwa Direktorat Jenderal Pajak bertindak atas kepentingan terbaik untuk Wajib Pajak
  - 2) Saya merasa baik dalam berinteraksi dengan Direktorat Jenderal Pajak karena Direktorat Jenderal Pajak umumnya menjalankan tugasnya secara efisien
  - 3) Saya selalu merasa yakin bahwa saya dapat mengandalkan Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan perannya saat berinteraksi
  - 4) Saya merasa nyaman dapat mengandalkan Direktorat Jenderal Pajak untuk memenuhi kewajibannya
- b. Kepercayaan Pada Teknologi

Kepercayaan Pada teknologi pada dasarnya adalah kepercayaan pada alat yang akan digunakan untuk memberikan layanan (Beldad *et al.*, 2011). Cukup dikatakan, ini berarti kepercayaan akan teknologi

sangat penting untuk mendorong warga negara percaya pada situs *e-government*. Pada konteks penelitian ini, kepercayaan pada teknologi akan mendorong Wajib Pajak percaya pada *e-Billing* yang digunakan sebagai sistem pembayaran pajaknya saat ini. *Item-item* dari pernyataan variabel kepercayaan pada teknologi terhadap kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* diambil dari penelitian Teo *et al.*, (2008).

*Item* pernyataan yang digunakan adalah :

- 1) Internet memiliki cukup pengaman untuk membuat saya merasa nyaman menggunakannya
- 2) Saya merasa yakin bahwa struktur hukum dan teknologi cukup melindungi saya dari masalah di Internet
- 3) Saya merasa yakin bahwa enkripsi dan kemajuan teknologi lainnya di internet membuat saya aman untuk bertransaksi di sana

## 2. Variabel Endogen

Variabel endogen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya dalam suatu model penelitian (di dalam diagram jalur, ada anak panah yang mengarah ke variabel endogen) (Sarjono dan Julianita, 2015:10). Pada penelitian ini, variabel endogen yang digunakan ada tiga, yaitu kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*, kualitas pelayanan, dan kepuasan Wajib Pajak.

### a. Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*

Jika Wajib Pajak memiliki kepercayaan pada *e-Billing*, maka Wajib Pajak cenderung menjadi lebih toleran terhadap kualitas

pelayanan terkait yang diberikan (Teo *et al.*, 2008). Akibatnya, tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap *e-Billing* juga berarti bahwa wajib pajak memiliki harapan dan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Item-item* dari pernyataan variabel kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* terhadap kualitas pelayanan diambil dari penelitian Teo *et al.*, (2008). *Item* pernyataan yang digunakan adalah :

- 1) *E-Billing* ini dapat dipercaya
- 2) *E-Billing* tampaknya benar dan jujur
- 3) *E-Billing* ini bisa dipercaya

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan (Goetsch dan Davis, dalam Hardiyansyah, 2011:36). Dimensi pengukuran kualitas layanan *e-Billing* menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (1988) yaitu realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). *Item-item* dari pernyataan variabel Kualitas Pelayanan diambil dari penelitian Teo *et al.*, (2008). *Item* pernyataan yang digunakan adalah :

- 1) *E-Billing* ini menyediakan layanan yang dapat diandalkan
- 2) *E-Billing* ini menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan

- 3) *E-Billing* ini memberikan pelayanan yang cepat kepada Wajib Pajak
- 4) *E-Billing* ini responsif terhadap permintaan Wajib Pajak
- 5) *E-Billing* ini dirancang dengan kepentingan terbaik Wajib Pajak
- 6) *E-Billing* ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak

c. Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya. Pada konteks penelitian ini, kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan *e-Billing* dalam pembayaran pajaknya oleh Wajib Pajak. *Item-item* dari pernyataan variabel kepuasan Wajib Pajak diambil dari penelitian Teo *et al.*, (2008). *Item* pernyataan yang digunakan adalah :

- 1) Saya merasa bahwa *e-Billing* secara memadai memenuhi kebutuhan interaksi saya dengan Direktorat Jenderal Pajak
- 2) Saya merasa bahwa *e-Billing* efisien dalam memenuhi kebutuhan interaksi saya dengan Direktorat Jenderal Pajak
- 3) Saya merasa bahwa *e-Billing* efektif dalam memenuhi kebutuhan interaksi saya dengan Direktorat Jenderal Pajak
- 4) Secara keseluruhan, saya puas dengan *e-Billing*

Tabel 2. Variabel, Definisi, Indikator, dan Item Pernyataan

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan
Kepercayaan Pada Pemeritah (X1) (Teo <i>et al.</i> , 2008)	Kepercayaan pada entitas yang menyediakan layanan sistem elektronik (Beldad <i>et al.</i> , 2011)	a. Bertindak atas kepentingan terbaik	a. Saya merasa bahwa Direktorat Jenderal Pajak bertindak atas kepentingan terbaik untuk Wajib Pajak
		b. Baik dalam berinteraksi	b. Saya merasa baik dalam berinteraksi dengan Direktorat Jenderal Pajak karena Direktorat Jenderal Pajak umumnya menjalankan tugasnya secara efisien
		c. Dapat diandalkan untuk melakukan perannya saat berinteraksi	c. Saya selalu merasa yakin bahwa saya dapat mengandalkan Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan perannya saat berinteraksi
		d. Dapat diandalkan untuk memenuhi kewajiban	d. Saya merasa nyaman dapat mengandalkan Direktorat Jenderal Pajak untuk memenuhi kewajibannya
Kepercayaan Pada Teknologi (X2) (Teo <i>et al.</i> , 2008)	Kepercayaan pada alat yang akan digunakan untuk memberikan layanan (Beldad <i>et al.</i> , 2011)	a. Memiliki cukup pengaman	a. Internet memiliki cukup pengaman untuk membuat saya merasa nyaman menggunakan-nya

Lanjutan Tabel 2. Variabel, Definisi, Indikator, dan Item Pernyataan

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan
		b. Struktur hukum dan teknologi melindungi dari masalah	b. Saya merasa yakin bahwa struktur hukum dan teknologi cukup melindungi saya dari masalah di Internet
		c. Enkripsi dan kemajuan teknologi lainnya membuat aman dalam bertransaksi	c. Saya merasa yakin bahwa enkripsi dan kemajuan teknologi lainnya di Internet membuat saya aman untuk bertransaksi di sana
Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> (Y1) (Teo <i>et al.</i> , 2008)	Kepercayaan pada <i>e-Billing</i> yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak	a. Dapat dipercaya	a. <i>E-Billing</i> ini dapat dipercaya
		b. Benar dan jujur	b. <i>E-Billing</i> tampaknya benar dan jujur
		c. Bisa dipercaya	c. <i>E-Billing</i> ini bisa dipercaya
Kualitas Pelayanan (Y2) (Teo <i>et al.</i> , 2008)	Kondisi dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi/melebihi harapan dan kebutuhan (Goetsch dan Davis, dalam Hardiyansyah, 2011:36)	a. Dapat diandalkan	a. <i>E-Billing</i> ini menyediakan layanan yang dapat diandalkan

Lanjutan Tabel 2. Variabel, Definisi, Indikator, dan Item Pernyataan

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan
		b. Tepat waktu	b. <i>E-Billing</i> ini menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan
		c. Cepat	c. <i>E-Billing</i> ini memberikan pelayanan yang cepat kepada Wajib Pajak
		d. Responsif	d. <i>E-Billing</i> ini responsif terhadap permintaan Wajib Pajak
		e. Kepentingan terbaik	e. <i>E-Billing</i> ini dirancang dengan kepentingan terbaik Wajib Pajak
		f. Memenuhi kebutuhan	f. <i>E-Billing</i> ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak
Kepuasan Wajib Pajak (Y3) (Teoet <i>al.</i> , 2008)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya (Kotler, 2002:42)	a. Memenuhi kebutuhan interaksi	a. Saya merasa bahwa <i>e-Billing</i> secara memadai memenuhi kebutuhan interaksi saya dengan Direktorat Jenderal Pajak

Lanjutan Tabel 2. Variabel, Definisi, Indikator, dan Item Pernyataan

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan
		b. Efisien dalam memenuhi kebutuhan interaksi	b. Saya merasa bahwa <i>e-Billing</i> efisien dalam memenuhi kebutuhan interaksi saya dengan Direktorat Jenderal Pajak
		c. Efektif dalam memenuhi kebutuhan interaksi	c. Saya merasa bahwa <i>e-Billing</i> efektif dalam memenuhi kebutuhan interaksi saya dengan Direktorat Jenderal Pajak
		d. Puas secara keseluruhan	d. Secara keseluruhan, saya puas dengan <i>e-Billing</i>

Sumber : *Olahan Peneliti, 2018*

#### D. Skala Pengukuran

Pada penelitian sosial, umumnya digunakan skala pengukuran atau skala pemeringkatan. Penelitian ini akan menggunakan skala pemeringkatan. Pada skala pemeringkatan ada beberapa teknik yang secara umum digunakan dalam penelitian sosial kuantitatif yaitu Skala Likert, Skala Perbedaan Semantik, Skala Thurstone, Skala Guttman, dan Skala Bogardus. Pada penelitian ini Skala Pemeringkatan yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan dalam penelitian sosial untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Darmawan,2014:169).

**Tabel 3. Kriteria dan Skor Penilaian dengan Skala Likert**

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral ( N )	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : *Darmawan, (2014)*

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas (Darmawan, 2014:137). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Kabupaten Gresik yang menggunakan *e-Billing*. Terdapat dua Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Kabupaten Gresik yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah tidak diketahui dikarenakan tidak ada sistem yang merekam dan menghasilkan data berupa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Billing*.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi (Darmawan, 2014:138). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode dan instrumen penelitian, disamping pertimbangan waktu, tenaga, dan pembiayaan (Darmawan, 2014:138).

Peneliti menggunakan prosedur penyampelan Non-Probabilitas atau *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling* (penyampelan bertujuan). *Purposive Sampling* (penyampelan bertujuan) adalah teknik pemilihan sampel ketika peneliti tidak memiliki data tentang populasi dalam bentuk *sampling frame* dan peneliti kemudian memilih sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu (Hartono dan Abdillah, 2015:66). Peneliti menggunakan teknik penyampelan tersebut, disebabkan karena tidak semua Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan *e-Billing*. Pada penelitian ini, kriteria yang digunakan oleh peneliti dalam penentuan sampel adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Kabupaten Gresik, dan pernah menggunakan *e-Billing* dalam melakukan pembayaran pajak.

Rescoe, (1975) dalam Sekaran, (2006:160) mengusulkan aturan untuk menentukan ukuran sampel yaitu :

- 1) Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
- 2) Di mana sampel dipecah ke dalam subsample; (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
- 3) Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel dalam studi.
- 4) Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan control eksperimen yang ketat (*match pairs*, dan sebagainya),

penelitian yang sukses adalah mungkin dengan sampel ukuran kecil antara 10 hingga 20.

Ukuran sampel pada penelitian ini mengikuti aturan Rescoe (1975) yaitu berkisar diatas 30 (tiga puluh) hingga 500 (lima ratus) sampel dan minimum jumlah sampel sebanyak beberapa kali (lebih disukai 10 atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian multivariat. Penelitian ini menggunakan lima variabel sehingga jumlah minimum sampel adalah 50. Selanjutnya, penelitian ini dilakukan pada dua kantor pelayanan pajak sehingga jumlah minimum sampel adalah 100. Semakin banyak sampelnya, semakin kecil *standar error* meannya, berarti bahwa semakin kecil *standar error*-nya, semakin akurat mean sampel untuk dijadikan estimator untuk mean populasinya (Hartono dan Abdillah, 2015:72), maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 75 untuk tiap kantor pelayanan pajak sehingga diperoleh jumlah sampel yaitu 150.

## **F. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

### **1. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu (Hartono dan Abdillah, 2015:49). Pada penelitian ini, data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang telah diolah, disimpan,

disajikan dalam format atau bentuk tertentu oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu (Hartono dan Abdillah, 2015:50). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian adalah data statistik yang diperoleh dari lokasi penelitian mengenai jumlah penerimaan pajak, jumlah Wajib Pajak, dan jumlah pembayaran menggunakan *e-Billing*.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Menurut Hartono dan Abdillah (2015:52), metode pengumpulan data dapat dibedakan menjadi kuesioner, observasi, wawancara, diskusi kelompok terarah, eksperimental lab dan lapangan. Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan caramenyebarkan kuisisioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data primer menggunakan sejumlah item pertanyaan atau pernyataan dengan format tertentu (Hartono dan Abdillah, 2015:52). Pemberian kuesioner penelitian ini nantinya akan diisi oleh responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kabupaten Gresik yang berada di lokasi penelitian.

Pemberian kuesioner penelitian ini dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada responden. Kemudian responden diminta untuk mengisi semua pertanyaan yang ada di dalam kuesioner. Kuesioner pada umumnya dapat diselesaikan dalam waktu 30-60 menit (Sarwono, 2006:132). Teknik pengambilan data dilakukan oleh peneliti yang bertatap muka secara langsung dengan responden dan diberikan waktu untuk mengisi kuesioner tersebut. Kelebihan teknik ini adalah peneliti dapat memperoleh informasi

yang akurat dan secara langsung dari orang-orang yang memiliki informasi yang diperlukan oleh peneliti (Sarwono,2006:132).

## G. Analisis Data

### 1. Metode Statistik

Metode Statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 2.0*. Alasan penggunaan PLS adalah karena PLS merupakan salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan permasalahan struktural yang melibatkan banyak variabel atau konstruk yang banyak ketika ukuran sampel penelitian kecil (Hartono dan Abdillah, 2015:179). Hartono dan Abdillah (2015:189-190), menjelaskan tahapan dalam menjalankan PLS adalah sebagai berikut :

- a. Menggambar diagram jalur.
- b. Menentukan berapa banyak blok (variabel laten) yang akan dibangun dengan indikator pada tiap variabel laten.
- c. Melakukan estimasi tiap variabel laten sebagai total bobot indikatornya.
- d. Memperbarui *Inner Relations*, kemudian memperbarui *Outer Relations*.
- e. Estimasi bergantung pada pilihan moda yang digunakan, moda A pada regresi sederhana proksi variabel laten terhadap seluruh indikatornya dan moda B pada regresi berganda proksi variabel laten terhadap seluruh indikatornya.
- f. Melakukan estimasi *Case Value* untuk tiap observasi dengan menggunakan bobot formatif atau proporsional bobot terhadap loading dengan mempertimbangkan kendala varian ( $F$ ) = 1.

## 2. Model Spesifikasi PLS

Model spesifikasi PLS dalam analisis jalur terdiri atas tiga tipe hubungan, yaitu *Inner Model*, *Outer Model*, dan *Weight Relation* (Hartono dan Abdillah, 2015:187). *Inner Model* menunjukkan spesifikasi hubungan kausal antar variabel (model struktural). *Outer Model* menunjukkan spesifikasi hubungan antara indikator atau parameter yang diestimasi dengan variabel latennya (model pengukuran). *Weight Relation* menunjukkan hubungan nilai varian antar indikator dengan variabel latennya sehingga diasumsikan memiliki nilai *mean* (rata-rata) sama dengan 0 (nol) dan varian sama dengan 1 (satu) untuk menghilangkan konstanta dalam persamaan kausalitas.

### a. *Inner Model*

*Inner Model* merupakan model struktural yang menggambarkan hubungan antara variabel. Persamaan *Inner Model* dalam penelitian ini adalah :

$$Y1 = \gamma1 X1 + \gamma2 X2 + e$$

$$Y2 = \beta1 Y1 + e$$

$$Y3 = \beta2 Y2 + e$$

Keterangan:

X1: Kepercayaan pada Pemerintah; X2: Kepercayaan pada Teknologi; Y1: Variabel Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*; Y2: Variabel Kualitas Pelayanan; Y3: Variabel Kepuasan Wajib Pajak;  $\gamma1$ : Koefisien Kepercayaan pada Pemerintah;  $\gamma2$ : Koefisien Kepercayaan pada Teknologi;  $\beta1$ : Koefisien Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*;  $\beta2$ : Koefisien Kualitas Pelayanan

b. *Outer Model*

*Outer Model* atau model pengukuran menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya.

c. *Weight Relation*

*Weight relation* menunjukkan hubungan nilai varian antar-indikator dengan variabel latennya sehingga diasumsikan memiliki nilai *mean* (rata-rata) sama dengan 0 (nol) dan varian sama dengan 1 (satu) untuk menghilangkan konstanta dalam persamaan kausalitas (Hartono dan Abdillah, 2015:189).

### 3. Evaluasi Model Hipotesis Penelitian

Evaluasi model dalam PLS dilakukan dengan mengevaluasi *Outer Model* dan *Inner Model*. *Outer Model* merupakan pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Hartono dan Abdillah, 2015:193). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper *et al.*, (2006) dalam Hartono dan Abdillah (2015:194). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab *item* pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian (Hartono dan Abdillah, 2015:194).

Uji validitas dalam *SmartPLS* ada dua macam, yaitu uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Uji validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu

konstruk seharusnya berkorelasi tinggi, sedangkan uji validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi (Hartono dan Abdillah, 2015:195). Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam pengukuran Hartono (2008) dalam Hartono dan Abdillah (2015:196). Parameter pengukuran dari *outer model* dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Parameter Uji Validitas dan Uji Realibilitas dalam Model Pengukuran PLS**

<b>Uji Validitas</b>	<b>Parameter</b>	<b>Rule of Thumbs</b>
Uji Validitas Konvergen	Faktor <i>Loading</i>	Lebih dari 0,7
	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	Lebih dari 0,5
	<i>Communality</i>	Lebih dari 0,5
Uji Validitas Diskriminan	Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten	Akar AVE > Korelasi Variabel Laten
	<i>Cross loading</i>	Lebih dari 0,7 dalam satu variabel
<b>Uji Reliabilitas</b>	<b>Parameter</b>	<b>Rule of Thumbs</b>
Uji Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	Lebih dari 0,6
	<i>Composite Realibility</i>	Lebih dari 0,6

Sumber : Chin (1995) dalam Hartono dan Abdillah, (2015:196)

*Inner Model* merupakan model struktural dalam PLS yang dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  untuk konstruk dependen, nilai koefisien *Path* dan *T-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat variansi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen (Hartono dan Abdillah, 2015:197). Semakin tinggi nilai  $R^2$ , berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai koefisien *Path* atau *Inner Model*

menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien *Path* atau *Inner Model* yang ditunjukkan oleh nilai *T-values* harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (*two-tailed*) dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) untuk pengujian hipotesis pada  $\alpha ( ) 5$  (lima persen dan *power* 80 (delapan puluh) persen (Hair, *et al.*, 2008 dalam Hartono dan Abdillah, 2015:197).

#### 4. Model Pengujian Hipotesis

Seluruh hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hipotesis dua ekor (*two-tailed*). Jenis hipotesis dua ekor (*two-tailed*) diterima apabila memiliki nilai *t-statistics* yang lebih besar dari 1,96 (Hartono dan Abdillah, 2015:130). Selain itu, peneliti menggunakan nilai kritis  $\alpha ( )$  sebesar 5%. Oleh karena itu, kriteria pengujian hipotesisnya adalah :

##### **Hipotesis H1 :**

$$H_0 : \gamma_1 \leq 0$$

$$H_a : \gamma_1 > 0$$

Jika nilai t-statistik > 1,96,  $H_0$  ditolak

##### **Hipotesis H2 :**

$$H_0 : \gamma_2 \leq 0$$

$$H_a : \gamma_2 > 0$$

Jika nilai t-statistik > 1,96,  $H_0$  ditolak

**Hipotesis H3 :**

$$H_0 : \beta_1 \leq 0$$

$$H_a : \beta_1 > 0$$

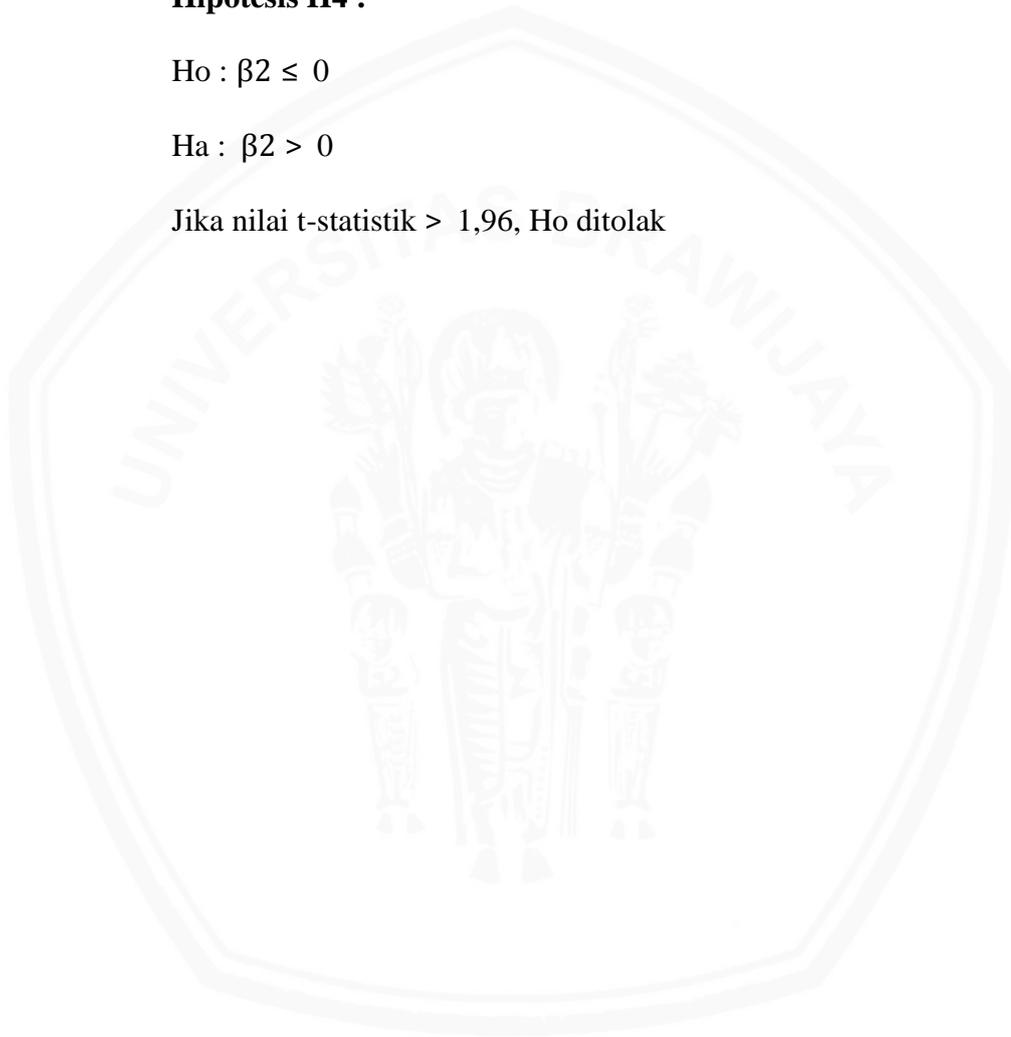
Jika nilai t-statistik > 1,96,  $H_0$  ditolak

**Hipotesis H4 :**

$$H_0 : \beta_2 \leq 0$$

$$H_a : \beta_2 > 0$$

Jika nilai t-statistik > 1,96,  $H_0$  ditolak



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kabupaten Gresik

Lokasi penelitian adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) di Kabupaten Gresik. Terdapat 2 KPP yang berada di Kabupaten Gresik, yaitu KPP Pratama Gresik Utara dan KPP Pratama Gresik Selatan. Kedua KPP tersebut memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian yaitu pengambilan data statistik dan penyebaran kuesioner ke Wajib Pajak Orang Pribadi.

##### 2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara

###### a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara terletak di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 700, Kembangan, Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara ini didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 55/PMK.01/2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP yang merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II. KPP Pratama Gresik Utara

mulai aktif beroperasi sejak 27 November 2007. Pembentukan KPP Pratama Gresik Utara merupakan bagian program Modernisasi Administrasi Perpajakan Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perpajakan; meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui pengawasan dan penegakan hukum; meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi; serta meningkatkan profesionalisme dan integritas sumber daya manusia.

b. Penerimaan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak

Realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Gresik Utara pada tahun 2017 lalu mencapai 97,57% dari target yang telah ditetapkan. Dari target yang telah ditetapkan yaitu Rp 2.618.508.546.000,00, realisasi penerimaan pajak tahun 2017 mencapai Rp 2.554.941.569.445,00. Penerimaan pajak KPP Pratama Gresik Utara terus mengalami peningkatan. Tahun 2014, penerimaan pajak sebesar Rp 1.530.640.484.921,00, diikuti peningkatan pada tahun 2015 sebesar Rp 1.942.957.705.597,00 dan Rp 2.112.175.653.020,00 pada tahun 2016.

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara sampai dengan tanggal 23 Februari 2018 adalah sebanyak 102.674 Wajib Pajak. Sebanyak 92.046 Wajib Pajak adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib Pajak yang merupakan Wajib Pajak Badan adalah 9.405, dan sisanya yaitu sebanyak 1.223 merupakan Pemungut.

c. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara

KPP Pratama Gresik Utara mencakup 11 wilayah kerja, yaitu Kecamatan Gresik, Kecamatan Manyar, Kecamatan Kebomas, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kecamatan Bungah, Kecamatan Sidayu, Kecamatan Panceng, Kecamatan Ujung Pangkah, Kecamatan Sangkapura, Kecamatan Tambak, dan Kecamatan Dukun.

**3. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan**

a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan ini juga didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 55/PMK.01/2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP yang merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan mulai aktif melakukan kegiatan operasional per tanggal 27 November 2007 dengan lokasi kantor berada di satu gedung dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 700, Gresik. Namun sekarang, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan memiliki gedung sendiri. Gedung baru Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan beralamatkan di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 710, Kembangan, Kecamatan Gresik,

Kabupaten Gresik, Jawa Timur yang telah diresmikan oleh Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II pada tanggal 22 Mei 2014. Gedung ini dibangun di atas tanah bekas gedung Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang lama.

b. Penerimaan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak

Penerimaan pajak KPP Pratama Gresik Selatan pada tahun 2017 lalu melebihi target penerimaan yang telah ditetapkan. Target penerimaan yang ditetapkan adalah sebesar Rp 690.639.246.505,00, sedangkan realisasi penerimaan pajaknya sebesar Rp 710.177.616.000,00 atau mencapai 102,83% dari target. Ini bukan kali pertama KPP Pratama Gresik Selatan mencapai target. Dua tahun yang lalu yaitu pada tahun 2016 dan 2015, realisasi penerimaan pajaknya mencapai 107,53% dan 120,96% dari target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2014 meskipun belum mencapai target penerimaan, namun realisasi penerimaan pajaknya mencapai 96,77% atau sebesar Rp 417.671.162.000,00.

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Selatan sampai dengan tanggal 9 Maret 2018 adalah sebanyak 55.421 Wajib Pajak. Rincian jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Selatan adalah sebanyak 50.794 Wajib Pajak merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi, 3.447 merupakan Wajib Pajak Badan, dan sebanyak 1.180 adalah Pemungut. Jumlah ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2014, jumlah Wajib Pajak yang

terdaftar sebanyak 9.130, dan pada tahun 2016 sebanyak 21.243 Wajib Pajak.

c. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan

KPP Pratama Gresik Selatan mempunyai wilayah kerja 7 (tujuh) Kecamatan, yaitu Kecamatan Cerme, Kecamatan Benjeng, Kecamatan Menganti, Kecamatan Kedamean, Kecamatan Balongpanggang, Kecamatan Wringinanom, dan Kecamatan Driyorejo.

## **B. Deskripsi Responden Penelitian**

Kuesioner disebarakan pada 170 responden. Kuesioner disebarakan secara langsung. Penyebaran kuesioner secara langsung dilakukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang pernah menggunakan *e-Billing* untuk pembayaran pajaknya yang berada di KPP tempat peneliti melakukan penelitian yaitu di KPP Pratama Gresik Utara dan KPP Pratama Gresik Selatan.

Penyebaran kuesioner kepada responden dimulai pada tanggal 21 Februari – 9 Maret 2018. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner di KPP Pratama Gresik Utara terlebih dahulu pada tanggal 21 Februari – 2 Maret 2018 atau selama 8 hari kerja. Selanjutnya, peneliti melakukan penyebaran kuesioner di KPP Pratama Gresik Selatan pada tanggal 5 – 9 Maret 2018 atau selama 5 hari kerja. Jumlah kuesioner yang disebarakan dan terkumpul kembali sebanyak 170 buah atau 100%. Jumlah kuesioner dengan data yang diolah sebanyak 150 buah atau 88,2%. Terdapat sebanyak 20 buah kuesioner tidak dapat diolah dikarenakan responden yang mengisi kuesioner tersebut merupakan Wajib Pajak Badan, sedangkan

responden yang sesuai dengan kriteria responden dalam penelitian ini adalah merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berikut merupakan karakteristik responden penelitian yang disajikan dalam Tabel 5.

**Tabel 5. Karakteristik Responden**

Kriteria Sampel		Frekuensi	Presentase (%)
		150	100
Jenis Wajib Pajak	Orang Pribadi	150	100
	Badan	0	0
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	29,3
	Perempuan	106	70,7
Usia	< 20 tahun	0	0
	20 – 35 tahun	79	52,7
	36 – 50 tahun	49	32,7
	> 50 tahun	22	14,6
Pendidikan	SLTA	51	34,0
	Diploma	24	16,0
	Sarjana	73	48,7
	Pascasarjana	2	1,3
Pekerjaan	Pegawai Negeri	17	11,3
	Pegawai Swasta	47	31,3
	Wiraswasta	73	48,7
	Lain-lain	13	8,7
Lama menggunakan <i>e-Billing</i>	< 2 tahun	97	64,7
	2 – 3 tahun	39	26,0
	> 3 tahun	14	9,3
Pembayaran pajak melalui	<i>Teller Bank</i>	128	85,3
	Mesin ATM	8	5,3
	<i>Internet Banking</i>	13	8,7
	<i>Mobile Banking</i>	1	0,7
	Mini ATM (EDC)	0	0

Profil responden dalam penelitian dapat diketahui dari data demografi yang dilampirkan dalam kuesioner yang diisi oleh responden. Data demografi ini meliputi jenis Wajib Pajak, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, lama menggunakan *e-Billing*, dan melalui apa pembayaran pajaknya dilakukan. Profil responden dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 5. Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa semua responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang

Pribadi. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh Perempuan yaitu sebesar 70,7% dan sisanya yaitu 29,3% adalah Laki-Laki. Responden dalam penelitian ini tidak ada yang berumur di bawah 20 tahun, tetapi sebesar 52,7% berumur 20-35 tahun, 32,7% berumur 36-50 tahun, dan sisanya yaitu 14,6% berumur di atas 50 tahun.

Responden dalam penelitian ini yang memiliki pendidikan terakhir SLTA sebesar 34,0%, Diploma sebesar 16,0%, Sarjana sebesar 48,7%, dan Pascasarjana sebesar 1,3%. Semua responden dalam penelitian ini adalah pengguna *e-Billing* atau pernah menggunakan *e-Billing*, tetapi mayoritas sudah berapa lama menggunakan *e-Billing* adalah kurang dari 2 tahun atau sebesar 64,7% responden, sedangkan yang sudah menggunakan sekitar 2-3 tahun adalah sebesar 26,0% dan sisa 9,3% adalah responden yang telah menggunakan *e-Billing* lebih dari 3 tahun. *Teller Bank* masih menjadi pilihan terbanyak untuk melakukan pembayaran pajaknya oleh responden dalam penelitian ini yakni sebesar 85,3%, lalu 8,7% menggunakan *Internet Banking* dan 5,3% lainnya menggunakan Mesin ATM dan sebesar 0,7% menggunakan *Mobile Banking* untuk melakukan pembayaran pajaknya. Sedangkan responden dalam penelitian ini tidak menggunakan Mini ATM (EDC) untuk membayar pajaknya.

### **C. Deskripsi Jawaban Responden**

Analisis deskriptif jawaban responden bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap indikator-indikator yang ada pada kuesioner. Analisis deskriptif jawaban responden dilakukan dengan mengumpulkan jawaban

responden berdasarkan skala dan indikator kemudian mengolahnya secara statistik untuk mengetahui rata-rata jawaban responden, distribusi data, nilai maksimum, dan nilai minimum data.

Analisis menggunakan rata-rata akan dilakukan dengan menghitung batasan-batasan skor untuk setiap kelas/interval. Batas-batas antar skor akan memudahkan peneliti untuk melakukan pengelompokan berdasarkan kategori yang ada. Pada penelitian ini, untuk mengetahui batasan skor untuk setiap kelas maka digunakan pendekatan Sturges menggunakan skor rata-rata (MX), karena terdapat 5 kelas dalam penelitian ini dengan skor maksimum 5 dan skor minimum 1, maka diperoleh  $range = 5 - 1 = 4$ , sehingga besarnya interval adalah  $range$  dibagi kategori  $(4:5) = 0,8$ . Jadi, skor untuk masing-masing kategori adalah sebagai berikut :

**Tabel 6. Kategorisasi Berdasarkan Rata-Rata Skor (MX)**

Kategori	Skor
Sangat Jelek	1,0 – 1,8
Jelek	>1,8 – 2,6
Netral	>2,6 – 3,4
Bagus	>3,4 – 4,2
Sangat Bagus	>4,2 – 5,0

Sumber: *Mustafa (2013: 150)*

### **1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah**

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel Kepercayaan Pada Pemerintah (X1) disajikan dalam Tabel 7. Dari hasil deskriptif tersebut, diketahui bahwa skala minimum yang dipilih oleh responden untuk semua indikator adalah 1 dan skala maksimum yang dipilih adalah 5. Responden cenderung untuk memilih skala 4 untuk seluruh indikator. Berdasarkan

hasil *mean* pada tabel 7 di bawah ini, seluruh indikator memiliki skor di atas 3,4 dan berada di antara 3,4 – 4,2 sehingga seluruh indikator masuk dalam kategori Bagus. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa responden cenderung memiliki kepercayaan pada pemerintah dalam menggunakan *e-Billing*.

**Tabel 7. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah**

Deskriptif	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
Valid	150,000	150,000	150,000	150,000
Missing	0,000	0,000	0,000	0,000
Mean	3,853	3,773	3,687	3,800
Median	4,000	4,000	4,000	4,000
Minimum	1,000	1,000	1,000	1,000
Maksimum	5,000	5,000	5,000	5,000
Standard Deviation	0,725	0,750	0,801	0,854

Keterangan : X1: Kepercayaan Pada Pemerintah; X1.n : Kepercayaan Pada Pemerintah ke-n.

## 2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pada Teknologi

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel Kepercayaan Pada Teknologi (X2) disajikan dalam Tabel 8. Dari hasil deskriptif tersebut diketahui bahwa skala minimum yang dipilih oleh responden untuk semua indikator adalah 1 dan skala maksimum yang dipilih adalah 5. Responden cenderung untuk memilih skala 4 untuk seluruh indikator. Berdasarkan hasil *mean* pada tabel 8 di bawah ini, seluruh indikator memiliki skor di atas 3,4 dan berada di antara 3,4 – 4,2 sehingga seluruh indikator masuk dalam kategori Bagus. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa responden cenderung memiliki kepercayaan pada teknologi dalam menggunakan *e-Billing*.

**Tabel 8. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pada Teknologi**

<b>Deskriptif</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>
Valid	150,000	150,000	150,000
Missing	0,000	0,000	0,000
Mean	3,920	3,627	3,793
Median	4,000	4,000	4,000
Minimum	1,000	1,000	1,000
Maksimum	5,000	5,000	5,000
Standard Deviation	0,735	0,698	0,786

Keterangan : X2: Kepercayaan Pada Teknologi; X2.n : Kepercayaan Pada Teknologi ke-n.

### **3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Wajib Pajak**

#### **Pada *e-Billing***

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y1) disajikan dalam Tabel 9. Dari hasil deskriptif tersebut diketahui bahwa skala minimum yang dipilih oleh responden untuk semua indikator adalah 1 dan skala maksimum yang dipilih adalah 5. Responden cenderung untuk memilih skala 4 untuk seluruh indikator. Berdasarkan hasil *mean* pada tabel 9 di bawah ini, seluruh indikator memiliki skor di atas 3,4 dan berada di antara 3,4 – 4,2 sehingga seluruh indikator masuk dalam kategori Bagus. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa responden cenderung memiliki kepercayaan pada *e-Billing* yang digunakan dalam pembayaran pajak.

**Tabel 9. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing***

Deskriptif	Y1.1	Y1.2	Y1.3
Valid	150,000	150,000	150,000
Missing	0,000	0,000	0,000
Mean	4,007	3,980	4,007
Median	4,000	4,000	4,000
Minimum	1,000	1,000	1,000
Maksimum	5,000	5,000	5,000
Standard Deviation	0,716	0,744	0,735

Keterangan : Y1: Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*; Y1.n : Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* ke-n.

#### 4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y2) disajikan dalam Tabel 10. Dari hasil deskriptif tersebut diketahui bahwa skala minimum yang dipilih oleh responden untuk semua indikator adalah 1 dan skala maksimum yang dipilih adalah 5. Responden cenderung untuk memilih skala 4 untuk seluruh indikator. Berdasarkan hasil *mean* pada tabel 10 di bawah ini, seluruh indikator memiliki skor di atas 3,4 dan berada di antara 3,4 – 4,2 sehingga seluruh indikator masuk dalam kategori Bagus. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa responden cenderung merasakan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan berkaitan dalam penggunaan *e-Billing*.

**Tabel 10. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Deskriptif	Y2.1	X2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6
Valid	150,000	150,000	150,000	150,000	150,000	150,000
Missing	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Mean	3,873	3,847	3,987	3,867	3,920	3,973
Median	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
Minimum	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
Maksimum	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000
Standard Deviation	0,676	0,709	0,739	0,754	0,707	0,702

Keterangan : Y2: Kualitas Pelayanan; Y2.n : Kualitas Pelayanan ke-n.

## 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak

### Pada *e-Billing*

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y3) disajikan dalam Tabel 11. Dari hasil deskriptif tersebut diketahui bahwa skala minimum yang dipilih oleh responden untuk semua indikator adalah 1 dan skala maksimum yang dipilih adalah 5. Responden cenderung untuk memilih skala 4 untuk seluruh indikator. Berdasarkan hasil *mean* pada tabel 11 di bawah ini, seluruh indikator memiliki skor di atas 3,4 dan berada di antara 3,4 – 4,2 sehingga seluruh indikator masuk dalam kategori Bagus. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa responden cenderung merasa puas dalam menggunakan *e-Billing* sebagai sistem pembayaran pajaknya.

**Tabel 11. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing***

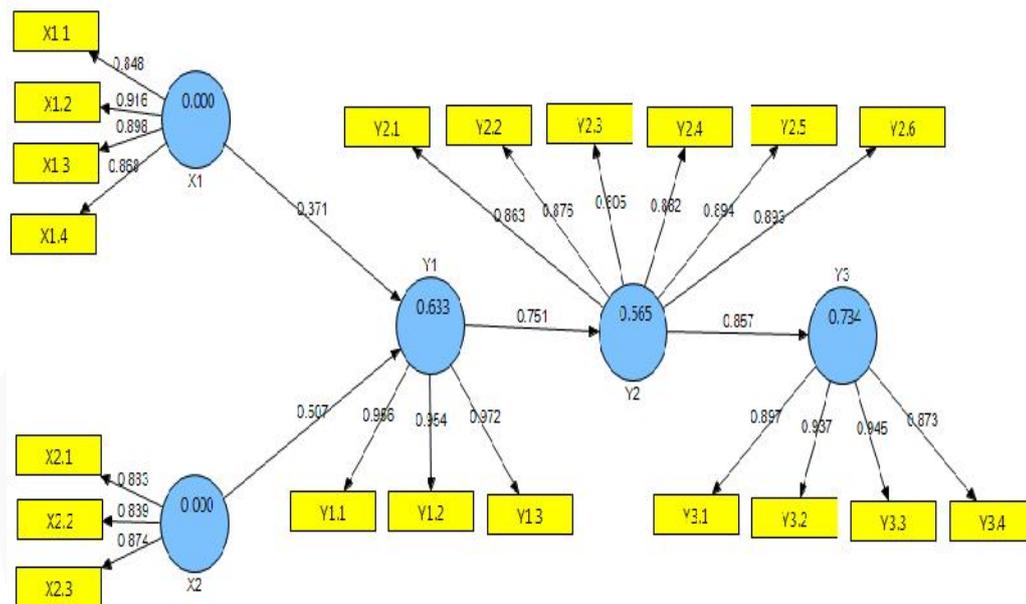
Deskriptif	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4
Valid	150,000	150,000	150,000	150,000
Missing	0,000	0,000	0,000	0,000
Mean	3,853	3,887	3,960	3,967
Median	4,000	4,000	4,000	4,000
Minimum	1,000	1,000	1,000	1,000
Maksimum	5,000	5,000	5,000	5,000
Standard Deviation	0,677	0,688	0,756	0,803

Keterangan : Y3: Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*; Y3.n : Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* ke-n.

### D. Pengujian Model Pengukuran atau *Outer Model*

Tahap awal pada *SmartPLS* yaitu peneliti membuat model penelitian atau bisa disebut *path diagram*. Adapun model pengukuran untuk uji validitas dan

reliabilitas, koefisien determinasi model, dan koefisien jalur untuk model persamaan, dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. *Output Path Diagram*  
Sumber: *Olahan Peneliti, 2018*

Gambar di atas menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan Pada Pemerintah (X1) diukur dengan menggunakan 4 buah indikator yaitu X1.1, X1.2, X1.3, dan X1.4. Variabel Kepercayaan Pada Teknologi (X2) diukur dengan menggunakan 3 buah indikator yaitu X2.1, X2.2, dan X2.3. Variabel Kepercayaan Wajib Pajak

Pada *e-Billing* (Y1) diukur dengan menggunakan 3 buah indikator yaitu Y1.1, Y1.2, dan Y1.3. Variabel Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan 6 buah indikator yaitu Y2.1, Y2.2, Y2.3, Y2.4, Y2.5, dan Y2.6. Dan variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y3) diukur dengan menggunakan 4 buah indikator yaitu Y3.1, Y3.2, Y3.3, dan Y3.4. Arah panah antara indikator dengan variabel laten adalah menuju indikator yang menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan indikator reflektif yang relatif sesuai untuk mengukur perilaku. Hubungan yang akan diteliti (hipotesis) dilambangkan dengan anak panah antara variabel.

### 1. Validitas Konvergen

Validitas Konvergen dari *Outer Model* dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara nilai indikator dengan nilai variabelnya. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,7, namun menurut Hair *et al.*, (2008) dalam Hartono dan Abdillah, (2015:196) meskipun nilainya 0,6 masih dapat diterima. Parameter yang digunakan untuk mengetahui validitas konvergen adalah *Outer Loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), dan *Communality*. Hasil AVE dan *Communality* akan disajikan pada Tabel 12, sedangkan *Outer Loading* disajikan pada Tabel 13.

**Tabel 12. Hasil AVE dan *Communality***

Variabel	AVE	<i>Communality</i>
Kepercayaan Pada Pemerintah (X1)	0,780	0,780
Kepercayaan Pada Teknologi (X2)	0,749	0,749
Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> (Y1)	0,923	0,923
Kualitas Pelayanan (Y2)	0,756	0,756
Kepuasan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> (Y3)	0,835	0,835

Tabel 13. Hasil *Outer Loadings*

Indikator	X1	X2	Y1	Y2	Y3
X1.1	0,848				
X1.2	0,916				
X1.3	0,898				
X1.4	0,868				
X2.1		0,883			
X2.2		0,839			
X2.3		0,874			
Y1.1			0,957		
Y1.2			0,954		
Y1.3			0,972		
Y2.1				0,863	
Y2.2				0,876	
Y2.3				0,805	
Y2.4				0,882	
Y2.5				0,894	
Y2.6				0,893	
Y3.1					0,897
Y3.2					0,937
Y3.3					0,946
Y3.4					0,873

Keterangan : X1: Kepercayaan Pada Pemerintah; X2: Kepercayaan Pada Teknologi; Y1: Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*; Y2: Kualitas Pelayanan; Y3: Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*; X1.n: indikator Kepercayaan Pada Pemerintah (X1) ke n; X2.n: indikator Kepercayaan Pada Teknologi (X2) ke n; Y1.n: indikator Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y1) ke n; Y2.n: Kualitas Pelayanan (Y2) ke n; Y3.n: Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y3) ke n.

Pengukuran validitas konvergen dari model pengukuran dengan menggunakan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* indikator-indikator yang mengukur variabel tersebut. Pada penelitian ini, terdapat 5 variabel yang diukur dengan jumlah indikator 3 sampai 6 indikator dan menggunakan skala *likert* 1 sampai 5. Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran yang terlihat pada gambar 3, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah (X1) diukur dengan menggunakan indikator X1.1-X1.4. Semua indikator memiliki *factor loading* di atas 0,7 dan memiliki nilai AVE dan *communality* > 0,5. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator dari variabel Kepercayaan Pada Pemerintah adalah valid.
- b. Variabel Kepercayaan Pada Teknologi (X2) diukur dengan menggunakan indikator X2.1-X2.3. Semua indikator memiliki *factor loading* di atas 0,7 dan memiliki nilai AVE dan *communality* > 0,5. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator dari variabel Kepercayaan Pada Teknologi adalah valid.
- c. Variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y1) diukur dengan menggunakan indikator Y1.1-Y1.3. Semua indikator memiliki *factor loading* di atas 0,7 dan memiliki nilai AVE dan *communality* > 0,5. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator dari variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* adalah valid.
- d. Variabel Kualitas Pelayanan (Y2) diukur dengan menggunakan indikator Y2.1-Y2.6. Semua indikator memiliki *factor loading* di atas 0,7 dan memiliki nilai AVE dan *communality* > 0,5. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator dari variabel Kualitas Pelayanan adalah valid.
- e. Variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y3) diukur dengan menggunakan indikator Y3.1-Y3.4. Semua indikator memiliki *factor loading* di atas 0,7 dan memiliki nilai AVE dan *communality* > 0,5.

Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator dari variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* adalah valid.

## 2. Validitas Diskriminan

Pengukuran validitas diskriminan dari model pengukuran dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan variabelnya atau dengan membandingkan akar AVE untuk setiap variabel dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup, jika akar AVE untuk setiap variabel lebih besar daripada korelasi antara variabel satu dengan variabel lainnya dalam model. Nilai yang disarankan adalah lebih dari 0,5. Hasil akar AVE dan korelasi variabel laten disajikan pada Tabel 14, sedangkan untuk hasil *cross loading* disajikan pada Tabel 15.

**Tabel 14. Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten**

Indikator	Akar AVE	X1	X2	Y1	Y2	Y3
X1	0,883	1,000	0,000	0,000	0,000	0,000
X2	0,865	0,632	1,000	0,000	0,000	0,000
Y1	0,961	0,692	0,742	1,000	0,000	0,000
Y2	0,870	0,698	0,744	0,751	1,000	0,000
Y3	0,914	0,731	0,703	0,720	0,857	1,000

Keterangan : X1: Kepercayaan Pada Pemerintah; X2: Kepercayaan Pada Teknologi; Y1: Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*; Y2: Kualitas Pelayanan; Y3: Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*

**Tabel 15. Hasil Cross Loadings**

Indikator	X1	X2	Y1	Y2	Y3
X1.1	<b>0,848</b>	0,568	0,619	0,602	0,649
X1.2	<b>0,916</b>	0,586	0,678	0,667	0,678
X1.3	<b>0,898</b>	0,527	0,615	0,620	0,641
X1.4	<b>0,868</b>	0,552	0,511	0,567	0,609
X2.1	0,540	<b>0,883</b>	0,658	0,660	0,605
X2.2	0,532	<b>0,839</b>	0,597	0,631	0,633
X2.3	0,569	<b>0,874</b>	0,668	0,640	0,591

Lanjutan Tabel 15. Hasil *Cross Loadings*

Indikator	X1	X2	Y1	Y2	Y3
Y1.1	0,633	0,696	<b>0,957</b>	0,684	0,669
Y1.2	0,673	0,747	<b>0,954</b>	0,760	0,704
Y1.3	0,685	0,692	<b>0,972</b>	0,719	0,700
Y2.1	0,558	0,629	0,612	<b>0,863</b>	0,667
Y2.2	0,583	0,670	0,704	<b>0,876</b>	0,725
Y2.3	0,568	0,627	0,633	<b>0,805</b>	0,785
Y2.4	0,627	0,620	0,625	<b>0,882</b>	0,748
Y2.5	0,645	0,648	0,671	<b>0,894</b>	0,747
Y2.6	0,653	0,679	0,667	<b>0,893</b>	0,786
Y3.1	0,662	0,591	0,635	0,776	<b>0,897</b>
Y3.2	0,624	0,639	0,656	0,781	<b>0,937</b>
Y3.3	0,684	0,684	0,678	0,805	<b>0,946</b>
Y3.4	0,704	0,655	0,661	0,768	<b>0,873</b>

Keterangan : X1: Kepercayaan Pada Pemerintah; X2: Kepercayaan Pada Teknologi; Y1: Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*; Y2: Kualitas Pelayanan; Y3: Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* ; X1.n: indikator Kepercayaan Pada Pemerintah (X1) ke n; X2.n: indikator Kepercayaan Pada Teknologi (X2) ke n; Y1.n: indikator Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y1) ke n; Y2.n: Kualitas Pelayanan (Y2) ke n; Y3.n: Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y3) ke n.

Suatu indikator variabel dapat lolos uji validitas diskriminan apabila memiliki nilai akar AVE yang lebih besar dari korelasi antar variabel indikator. Berdasarkan Tabel 14 di atas, menunjukkan bahwa akar AVE lebih besar daripada korelasi antar variabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model memiliki diskriminan yang baik. Berdasarkan hasil *Cross Loadings* pada Tabel 15, menunjukkan bahwa indikator-indikator pengukur variabel Kepercayaan Pada Pemerintah (X1), Kepercayaan Pada Teknologi (X2), Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* (Y1), Kualitas Pelayanan (Y2), dan Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*(Y3) telah valid.

### 3. Uji Realibilitas

Pengujian selanjutnya adalah *Composite Reliability* dari blok indikator yang mengukur variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Composite Reliability* di atas 0,6. Nilai *outer model loading* yang menunjukkan nilai *Composite Reliability* masing-masing variabel disajikan pada Tabel 16.

**Tabel 16. Hasil *Composite Reliability***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Kepercayaan Pada Pemerintah (X1)	0,934
Kepercayaan Pada Teknologi (X2)	0,899
Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> (Y1)	0,973
Kualitas Pelayanan (Y2)	0,949
Kepuasan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> (Y3)	0,953

Berdasarkan Tabel 16 di atas, menunjukkan bahwa hasil *Composite Reliability* yang memuaskan yaitu X1 (0,934), X2 (0,899), Y1 (0,973), Y2 (0,949), dan Y3 (0,953). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki reliabilitas yang tinggi, hal ini dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability* seluruh variabel lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas juga diperkuat dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang disajikan dalam Tabel 17.

**Tabel 17. Hasil *Cronbach's Alpha***

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepercayaan Pada Pemerintah (X1)	0,906
Kepercayaan Pada Teknologi (X2)	0,832
Kepercayaan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> (Y1)	0,958
Kualitas Pelayanan (Y2)	0,935
Kepuasan Wajib Pajak Pada <i>e-Billing</i> (Y3)	0,934

Nilai yang disarankan untuk *Cronbach's Alpha* adalah di atas 0,6. Pada tabel 17 di atas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel adalah di atas 0,6. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada tahap pengujian ini telah dipenuhi dengan hasil bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

#### **E. Pengujian Model Struktural atau *Inner Model***

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dan hasilnya adalah lolos, maka akan dilakukan evaluasi *Inner Model* dengan *SmartPLS* adalah koefisien determinasi dan koefisien path. Koefisien determinasi menggambarkan seberapa besar variabel laten dependen dapat dipengaruhi oleh variabel laten independennya. Koefisien determinasi variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* adalah sebesar 63,3%, artinya bahwa Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* dipengaruhi 63,3% oleh variabel Kepercayaan Pada Pemerintah dan Kepercayaan Pada Teknologi. Koefisien determinasi variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 56,5%, artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan dipengaruhi 56,5% oleh variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Koefisien determinasi variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* adalah sebesar 73,4%, artinya bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* dipengaruhi 73,4% oleh variabel Kualitas Pelayanan.

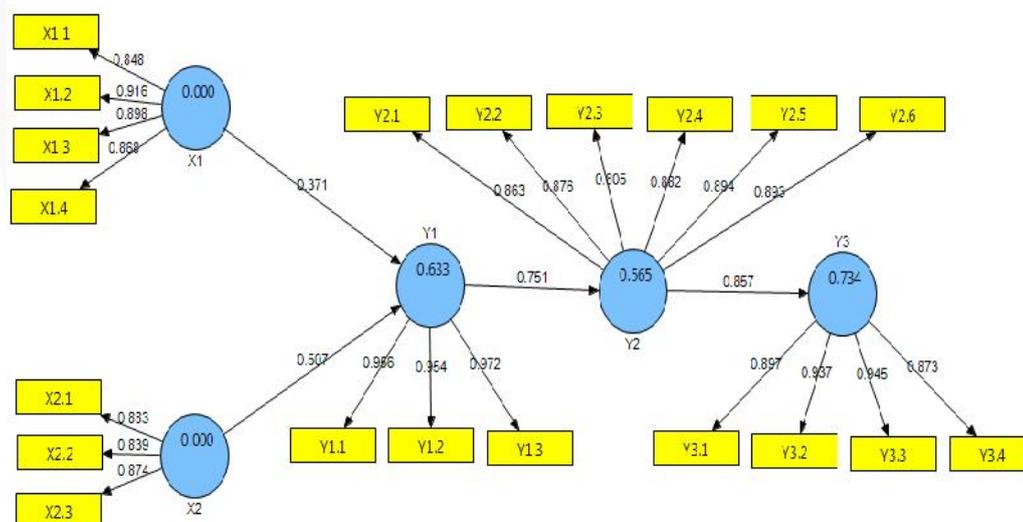
Koefisien path adalah koefisien yang menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis dua ekor (*two-tailed*). Oleh karena itu, hipotesis diterima apabila memiliki nilai t-statistik lebih dari 1,96. Berikut ini adalah nilai dari *Path*

*Coefficient* yang disajikan dalam Tabel 18 dan gambar model struktural penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 4 yang telah disajikan.

**Tabel 18. Hasil Path Coefficient**

Variabel	Original Sampel (O)	T Statistics ( O/STERR )	Keputusan
X1 -> Y1	0,371	5,673	Hipotesis Diterima
X2 -> Y1	0,507	7,345	Hipotesis Diterima
Y1 -> Y2	0,751	14,878	Hipotesis Diterima
Y2 -> Y3	0,857	26,074	Hipotesis Diterima

Keterangan : X1: Kepercayaan Pada Pemerintah; X2: Kepercayaan Pada Teknologi; Y1: Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*; Y2: Kualitas Pelayanan; Y3: Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*



Gambar 4. Model Struktural Penelitian  
Sumber: *Olahan Peneliti, 2018*

Berdasarkan Tabel 18 dan Gambar 4, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Hipotesis H1 diterima. Hipotesis H1 menyatakan bahwa Kepercayaan Pada Pemerintah Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*. Berdasarkan hasil pengujian pada data yang telah tersedia dalam Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai t-statistik adalah 5,673 (lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,96). Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah dapat menjelaskan sebanyak 37,1% Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*.
- b. Hipotesis H2 diterima. Hipotesis H2 menyatakan bahwa Kepercayaan Pada Teknologi Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Berdasarkan hasil pengujian pada data yang telah tersedia dalam Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai t-statistik adalah 7,345 (lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,96). Variabel Kepercayaan Pada Teknologi dapat menjelaskan sebanyak 50,7% kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*.
- c. Hipotesis H3 diterima. Hipotesis H3 menyatakan bahwa Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil pengujian pada data yang telah tersedia dalam Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai t-statistik adalah 14,878 (lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,96). Variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* dapat menjelaskan sebanyak 75,1% kualitas pelayanan.

d. Hipotesis H4 diterima. Hipotesis H4 menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Berdasarkan hasil pengujian pada data yang telah tersedia dalam Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai t-statistik adalah 26,074 (lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,96). Variabel Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan sebanyak 85,7% kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing*.

## **F. Pembahasan**

### **1. Hasil Pengujian Hipotesis**

Penelitian ini menguji faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing* berdasarkan kualitas pelayanan dan teori kepercayaan dengan menggunakan variabel Kepercayaan Pada Pemerintah, Kepercayaan Pada Teknologi, Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa variabel Kepercayaan Pada Pemerintah dan Kepercayaan Pada Teknologi berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*, variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Berikut ini adalah uraian diskusi pengaruh setiap variabel yang diuji dalam penelitian ini.

a. Pembahasan Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*

Kepercayaan Pada Pemerintah merupakan kepercayaan pada entitas yang menyediakan layanan sistem elektronik (Beldad *et al.*,2011). Kepercayaan pada Pemerintah menjadi salah satu komponen yang menjadi faktor penting yang memengaruhi Kepercayaan pada suatu layanan sistem elektronik yang disediakan. Pada penelitian ini, peneliti menguji variabel Kepercayaan Pada Pemerintah terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Kepercayaan Pada Pemerintah dalam konteks penelitian ini adalah kepercayaan pada entitas yang menyediakan *e-Billing* yaitu Direktorat Jenderal Pajak.

Hipotesis H1 menyatakan bahwa Kepercayaan Pada Pemerintah berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*. Hipotesis H1 diuji dengan pengujian hipotesis dua ekor (*two-tailed*). Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *SmartPLS*, ditemukan hasil bahwa H1 diterima dengan nilai t-statistik adalah 5,673 (lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,96). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Teo *et al.*, (2008). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Teo *et al.*, (2008) menunjukkan bahwa Kepercayaan pada Pemerintah berpengaruh terhadap Kepercayaan pada situs *e-government*.

Hal ini menunjukkan bahwa ketika Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki kepercayaan pada pemerintah, maka Wajib Pajak Orang Pribadi juga memiliki kepercayaan pada *e-Billing*. Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Gresik merasa baik dalam berinteraksi dengan Direktorat Jenderal Pajak dikarenakan Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan tugasnya secara efisien menjadi faktor penting dalam menumbuhkan Kepercayaan Pada Pemerintah. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa indikator X1.2 yaitu baik dalam berinteraksi mempunyai nilai *factor loading* paling tinggi dalam variabel Kepercayaan Pada Pemerintah yaitu sebesar 0,916.

b. Pembahasan Pengaruh Kepercayaan Pada Teknologi Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*

Kepercayaan merupakan komponen yang penting dalam melakukan transaksi secara *online*. Teknologi menjadi alat yang digunakan untuk bertransaksi secara *online*. Kepercayaan pada teknologi pada dasarnya adalah kepercayaan pada alat yang akan digunakan untuk memberikan layanan (Beldad *et al.*, 2011). Kepercayaan pada internet sebagai alat yang digunakan untuk memberikan layanan *e-Billing* merupakan hal yang penting. Kepercayaan ini menjadi sangat penting mengingat risiko keamanan pada data dan informasi yang dimasukkan dalam suatu layanan. Kepercayaan pada teknologi menjadi sangat penting untuk mendorong Wajib Pajak percaya pada *e-Billing*.

Hipotesis H2 menyatakan bahwa Kepercayaan Pada Teknologi berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Hipotesis H2 ini diuji dengan pengujian hipotesis dua ekor (*two-tailed*). Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *SmartPLS* menunjukkan bahwa nilai t-statistik adalah 7,345 (lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,96) sehingga hipotesis H2 diterima. Hasil pengujian hipotesis H2 menunjukkan bahwa Kepercayaan Pada Teknologi memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) yang menunjukkan bahwa Kepercayaan pada Teknologi berpengaruh terhadap Kepercayaan pada sistem pajak *online*.

Hal ini menunjukkan bahwa ketika Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki kepercayaan pada teknologi, maka Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki kepercayaan pada *e-Billing* pula. Kepercayaan Pada Teknologi ini dipengaruhi oleh kepercayaan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Gresik bahwa Internet memiliki cukup pengaman sehingga membuat Wajib Pajak merasa nyaman dalam menggunakan Internet. Ini dikarenakan transaksi yang dilakukan melalui internet atau secara *online* memiliki banyak risiko, terutama risiko privasi dan keamanan (Belanger, *et al.*, 2002) sehingga kepercayaan pada keamanan internet menjadi faktor penting. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa indikator X2.1 yaitu internet

memiliki cukup pengaman mempunyai nilai *factor loading* paling tinggi dalam variabel Kepercayaan Pada Teknologi yaitu sebesar 0,883.

Dapat dikatakan bahwa ketika Wajib Pajak merasa aman dan nyaman pada saat menggunakan Internet untuk bertransaksi, akan meningkatkan Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing*. Ini disebabkan karena Internet digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai alat menyediakan *e-Billing*. Oleh karena itu, *e-Billing* bisa dipercaya oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kabupaten Gresik untuk digunakan sebagai sistem pembayaran pajaknya saat ini.

c. Pembahasan Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada *e-Billing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Suatu kepercayaan akan memicu suatu ekspektasi atau harapan (Beldad *et al.*, 2010). Kepercayaan yang lebih tinggi akan mengarah pada ekspektasi atau harapan yang lebih baik (Beldad *et al.*, 2010). Wajib Pajak yang memiliki kepercayaan pada *e-Billing* akan cenderung lebih toleran terhadap kualitas pelayanan terkait yang diberikan daripada Wajib Pajak yang tidak memiliki kepercayaan pada *e-Billing* (Teo *et al.*, 2008).

Hipotesis H3 menyatakan bahwa Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Hipotesis H3 ini diuji dengan menggunakan pengujian hipotesis dua ekor (*two-tailed*). Hasil pengujian dengan menggunakan *SmartPLS* menunjukkan bahwa

nilai t-statistik adalah 14,878 (lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,96), sehingga hipotesis H3 diterima. Hasil pengujian hipotesis H3 menunjukkan bahwa Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* memiliki dampak terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2014) dan Teo *et al.*, (2008) yang juga menyatakan bahwa kepercayaan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Diterimanya hipotesis H3 maka dapat diartikan bahwa Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* dapat menimbulkan suatu persepsi terhadap kualitas pelayanannya. Hal ini mengacu pada kenyataan bahwa ketika Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap *e-Billing*, juga berarti bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi ini memiliki harapan dan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa indikator Y1.3 yaitu *e-Billing* bisa dipercaya mempunyai nilai *factor loading* paling tinggi dalam variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* yaitu sebesar 0,972. Oleh karena itu, Kepercayaan Wajib Pajak Orang Pribadi pada *e-Billing* yang semakin tinggi, akan mengarahkan pada kualitas pelayanan yang lebih baik.

d. Pembahasan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi/melebihi harapan dan kebutuhan (Goetsch dan Davis, dalam Hardiyansyah, 2011:36). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting karena akan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak (Chen, 2010). Kualitas pelayanan yang lebih baik yang diberikan terkait layanan *e-Billing*, maka akan memberikan kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing*.

Hipotesis H4 menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Hipotesis H4 diuji dengan menggunakan pengujian hipotesis dua ekor (*two-tailed*). Hasil pengujian hipotesis H4 yang dilakukan dengan menggunakan *SmartPLS* menunjukkan bahwa nilai t-statistik adalah 26,074 (lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,96), sehingga hipotesis H4 diterima. Hasil pengujian hipotesis H4 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen (2010) dan Teo *et al.*, (2008) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Diterimanya hipotesis H4, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat menimbulkan kepuasan Wajib Pajak pada *e-Billing*.

Kualitas Hal ini mengacu pada kenyataan bahwa ketika pelayanan yang lebih diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan Wajib Pajak yang diberikan berkaitan dengan *e-Billing* kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, maka Wajib Pajak Orang Pribadi akan puas pada layanan *e-Billing*. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada *e-Billing* ini merupakan salah satu indikator kualitas dari layanan *e-Billing*.

Indikator kualitas layanan *e-Billing* yang memiliki nilai *factor loading* tertinggi adalah indikator Y2.5 yaitu *e-Billing* dirancang untuk kepentingan terbaik Wajib Pajak sebesar 0,894, menjadi faktor penting dalam variabel Kualitas Pelayanan. Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Gresik yang merasa bahwa *e-Billing* ini dirancang dengan kepentingan terbaik Wajib Pajak, akan memberikan rasa puas. Rasa puas ini dikarenakan Wajib Pajak Orang Pribadi merasa bahwa *e-Billing* efektif dalam memenuhi kebutuhan interaksinya dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa indikator Y3.3 yaitu *e-Billing* efektif dalam memenuhi kebutuhan interaksi ini memiliki nilai *factor loading* paling tinggi dalam variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing* yaitu sebesar 0,946.

## 2. Implikasi Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel Kepercayaan Pada Pemerintah, Kepercayaan Pada Teknologi,

Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Berdasarkan hasil pengujian statistik, penelitian ini memberikan beberapa implikasi, yaitu implikasi teori dan praktik.

Implikasi teori pada penelitian ini, yaitu membuktikan bahwa model dalam penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, pada tahun 2014 ini merupakan model yang dapat digunakan untuk menjelaskan mengapa setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pada suatu layanan sistem elektronik. Pada penelitian ini, kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel Kepercayaan Pada Pemerintah dan Kepercayaan Pada Teknologi berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*, variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*.

Implikasi praktik dalam penelitian ini adalah memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak bahwa kepuasan Wajib Pajak yang menjadi salah satu indikator kualitas layanan perpajakan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan teori kepercayaan. Pada penelitian ini, terbukti bahwa variabel Kepercayaan Pada Pemerintah dan Kepercayaan Pada Teknologi berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*, variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan berkaitan

dengan layanan *e-Billing* oleh Direktorat Jenderal Pajak dipengaruhi oleh seberapa percaya Wajib Pajak pada Direktorat Jenderal Pajak dan seberapa percaya Wajib Pajak pada internet sebagai alat untuk menyediakan *e-Billing*, sehingga Direktorat Jenderal Pajak beserta pegawainya sebaiknya turut selalu menjaga citra perpajakan agar kepercayaan Wajib Pajak selalu tumbuh dan terus selalu memberikan pelayanan terkait *e-Billing* secara maksimal agar layanan tersebut dapat mempermudah dan meningkatkan kualitas sesuai dengan tujuan disediakan layanan tersebut.

Pada penelitian ini, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan berkaitan dengan layanan *e-Billing*, maka Wajib Pajak akan merasa puas dengan *e-Billing*. Oleh karena itu, sebaiknya layanan *e-Billing* selalu dikembangkan dan disempurnakan agar tidak terjadi masalah yang akan timbul saat Wajib Pajak menggunakan *e-Billing*. Karena semakin sering masalah *error* yang dialami oleh Wajib Pajak saat menggunakan *e-Billing* dapat menurunkan kepuasan Wajib Pajak pada layanan *e-Billing*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

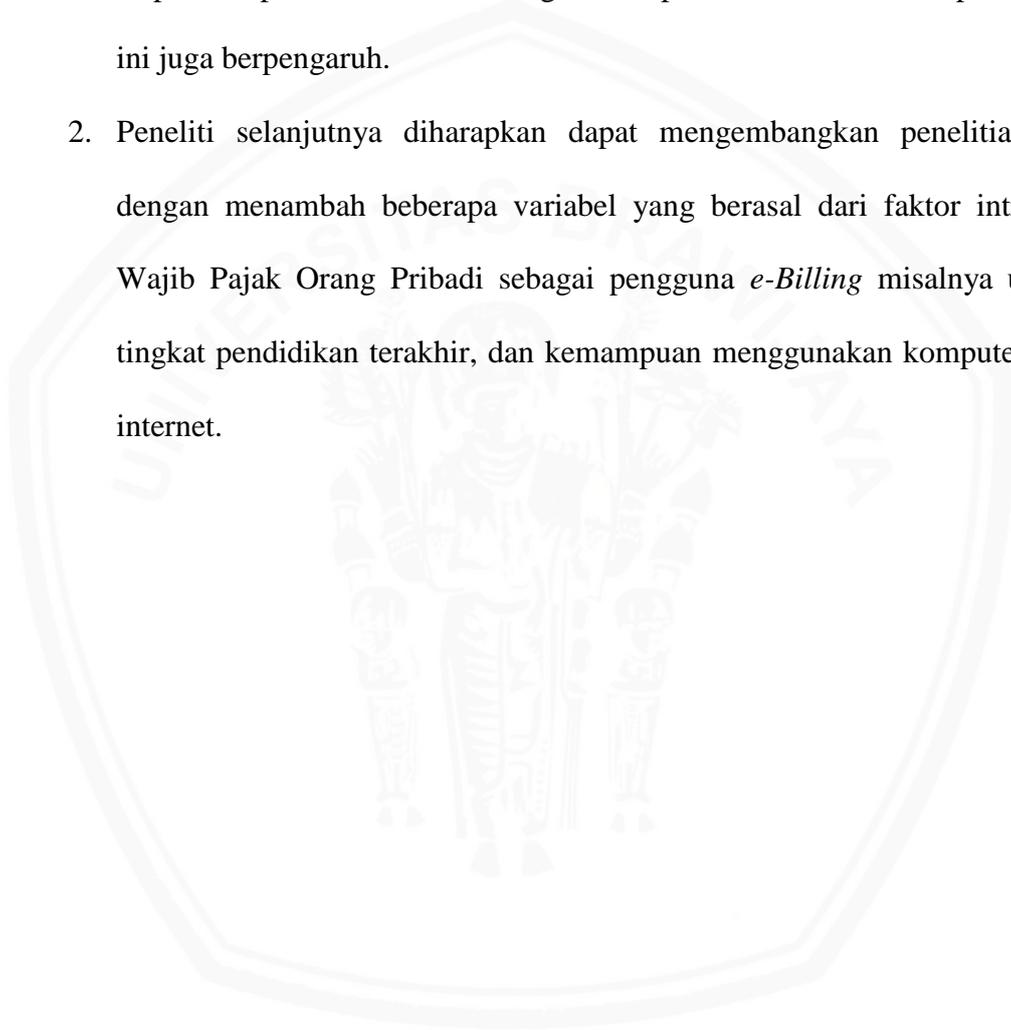
Berdasarkan bukti-bukti empiris diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Hal ini berarti bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Gresik percaya pada *e-Billing* dikarenakan memiliki kepercayaan pada pemerintah.
2. Variabel Kepercayaan Pada Teknologi berpengaruh terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Hal ini berarti bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Gresik percaya pada *e-Billing* dikarenakan memiliki kepercayaan pada teknologi.
3. Variabel Kepercayaan Wajib Pajak Pada *e-Billing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini berarti bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Gresik merasakan kualitas pelayanan yang baik diberikan berkaitan dengan layanan *e-Billing* karena memiliki kepercayaan pada *e-Billing*.
4. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada *e-Billing*. Hal ini berarti bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Gresik merasa puas menggunakan *e-Billing* sebagai sistem pembayaran karena dirasa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## B. Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan Wajib Pajak Badan sebagai responden penelitian untuk mengetahui apakah variabel dalam penelitian ini juga berpengaruh.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah beberapa variabel yang berasal dari faktor intrinsik Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna *e-Billing* misalnya umur, tingkat pendidikan terakhir, dan kemampuan menggunakan komputer dan internet.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, Muhammad Heru. 2016. *Analisis Kendala Penerapan E-Billing Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Melakukan Penyetoran Pajak. Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTM)*. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik. Diakses melalui <https://gresikkab.bps.go.id/statictable/2015/03/20/57/jumlah-industri-besar-sedang-kabupaten-gresik-2013.html>. Pada tanggal 10 Januari 2018.
- Belanger, F., dan Carter, L. 2008. *Trust and Risk in E-Government Adoption*. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.
- Belanger, F., Hiller, J.S., dan Smith, W.J. 2002. *Trustworthiness In Electronic Commerce: The Role Of Privacy, Security, And Site Attributes*. *Journal of Strategic Information Systems*, 11, 3–4, 245–270.
- Beldad, A., Jong, M. d., dan Steehouder, M. 2010. *How Shall I Trust the Faceless and The Intangible? A Literature Review On The Antecedents of Online Trust*. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 857–869.
- \_\_\_\_\_, 2011. *I Trust Not Therefore It Must Be Risky: Determinants of The Perceived Risks of Disclosing Personal Data for E-government Transactions*. *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2233–2242.
- Chen, Ching-Wen. 2010. *Impact of Quality Antecedents On Taxpayer Satisfaction With Online Tax-Filling Systems: An Empirical Study*. *Information and Management*, 22(3), 389–410.
- Chen, Jengchun Victor., Jubilado, Roppe Jenice M., Capistrano, Erik Paolo S., dan Yen, David C. 2014. *Factors Affecting Online Tax Filling – An Application of The IS Success Model and Trust Theory*. *Computers in Human Behavior*, 43 (2015) 251–262.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran ed. 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

- Deutsch, Morton. 1958. *Trust and Suspicion*. Journal of Conflict Resolution, 2(265).
- Direktorat Jenderal Pajak. *e-Billing*. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/e-billing>. Pada tanggal 27 November 2017.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. *Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jenderal Pajak Modernisasi Administrasi Perpajakan*. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/laporan-tahunan-djp-2007>. Pada tanggal 27 November 2017.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Laporan Tahunan 2015 Direktorat Jenderal Pajak Tahun Pembinaan Wajib Pajak: Membangun Budaya Taat Pajak*. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/laporan-tahunan-djp-2015>. Pada tanggal 27 November 2017.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Pembuatan Kode Billing melalui Aplikasi Elektronik e-Billing DJP Online*. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/pembuatan-kode-billing-melalui-aplikasi-elektronik-e-billing-djp-online>. Pada tanggal 27 November 2017.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Pembuatan Kode Billing melalui Internet Banking*. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/pembuatan-kode-billing-melalui-internet-banking>. Pada tanggal 27 November 2017.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Pembuatan Kode Billing melalui SMS USSD*. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/pembuatan-kode-billing-melalui-sms-ussd>. Pada tanggal 27 November 2017.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Pembuatan Kode Billing melalui Teller Bank/Kantor Pos Persepsi*. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/pembuatan-kode-billing-melalui-teller-bank-kantor-pos-persepsi>. Pada tanggal 27 November 2017.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek Dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., dan Tsipouridou, M. (2010). *Measuring the Success of the Greek Taxation Information System*. International Journal of Information Management, 30(1), 47–56.
- Forum Pajak. 2016. *e-Billing Pajak (Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik)*. Diakses melalui <http://epajak.org/e-billing-pajak-sistem-pembayaran-pajak-secara-elektronik/>. Pada tanggal 27 November 2017.

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, J dan Abdillah, W. 2015. *Partial Least Square (PLS). Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Pelayanan*. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/pelayanan>. Pada tanggal 30 November 2017.
- Karkin, N., dan Janssen, M. 2013. *Evaluating Websites from A Public Value Perspective: A Review of Turkish Local Government Websites*. International Journal of Information Management.
- Kotler, Philip. 1992. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Luarn, Pin., dan Lin, Hsin-Hui. 2003. *A Costumer Loyalty Model for E-Service Context*. Journal of Electronic Commerce Research, 4(4).
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J. 2003. *Users Developed Application and Information System Success: A Test of Delone and McLean's Model*. Information Resource Management Journal, 16 (1), 24 – 45.
- Mostafa, M. M., dan El-Masry, A. A. 2013. *Citizens As Consumers: Profiling E-Government Services' Users in Egypt Via Data Mining Techniques*. International Journal of Information Management, 33(4), 627–641.
- Murhada, dan Giap, Yo Ceng. 2011. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mustafa, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasution. 2003. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: BumiAksara.
- Pandiagan, Roristua. 2015. *Hukum Pajak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.05/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 Tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 Tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.
- Priantara, Diaz. 2013. *Perpajakan Indonesia (Pembahasan Lengkap dan Terkini Disertai CD Praktikum) ed.2 Revisi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus ed.8 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Santosa, Didik Hery. 2015. Pelayanan Publik Yang Ideal. Diakses melalui <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/21152-pelayanan-publik-yang-ideal>. Pada tanggal 10 Januari 2018.
- Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. 2015. *Structural Equation Model (SEM): Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soemitro, Rochmat. 1992. *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung: Eresco.
- Srivastava, S. C., dan Teo, T. S. H. 2009. *Citizen Trust Development For E-Government Adoption and Usage: Insights From Young Adults in Singapore*. Communications of the Association for Information Systems, 25(31), 359–378.
- Tantra, Rudy. 2012. *Manajemen Proyek Sistem Informasi ed.1*. Yogyakarta: Andi.
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., dan Jiang, L. 2008. *Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study*. Journal of Management Information Systems, 25(3), 99–131.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction ed.3*. Yogyakarta: Andi.

Wikipedia. *Kabupaten Gresik*. Diakses melalui [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Gresik#cite\\_note-2](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Gresik#cite_note-2). Pada tanggal 10 Januari 2018.

Yamin, Sofyan., dan Kurniawan, Heri. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modelling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.

