



**PENGARUH E-SYSTEM PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN  
PERPAJAKAN**

(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PASURUAN)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**NURLAELY WAHYU SAPUTRI**

125030407111087



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

**MALANG**

**2018**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada

Hari : Senin  
Tanggal : 26 Februari 2018  
Jam : 10.00  
Skripsi atas nama : Nurlaely Wahyu Saputri  
Judul : Pengaruh E-system Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan ( Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pasuruan)

dan dinyatakan

**LULUS**

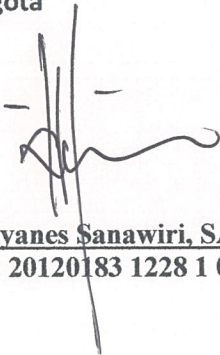
Majelis Penguji

Ketua



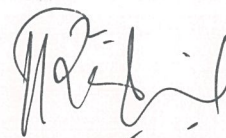
**Mirza Maulinarhadi R., SE.,MSA.,Ak**  
NIP. 2012 01 841211 2001

Anggota



**Brillyanes Sanawiri, SAB.,MBA**  
NIP. 20120183 1228 1 001

anggota



**Rosalita Rachma Agusti, SE.,MSA.Ak**  
NIP. 19870831 201404 2 001

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh E-system Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak  
Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan ( Studi Pada Wajib  
Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pasuruan )

Disusun oleh : Nurlaely Wahyu Saputri

NIM : 125030407111087

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Prodi : Perpajakan

Malang, 8 Maret 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



**Mirza Maulinarhadi R., SE.,MSA.,Ak.**  
**NIP. 2012 01 841211 2001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 24 Desember 2017



Nurlaely Wahyu Saputri  
125030407111087



CURICULLUM VITAE

Nama : Nurlaely Wahyu Saputri

Alamat : Rt 30 Rw 16 Desa Pule Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek

Tempat, Tanggal Lahir : Trenggalek, 17 Maret, 1993

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status : Belum Kawin

Alamat Email : [laely.saputri@yahoo.co.id](mailto:laely.saputri@yahoo.co.id)

No. HP : 082257188157

SEKOLAH

TAHUN

SD NEGRI 7 PULE 1999-2015

SMP 1 PULE 2005-2008

SMA 2 TRENGGALEK 2008-2011

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA 2012-2018



Nurlaely Wahyu Saputri, 2017, Pengaruh *E-System* Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan, Mirza Maulinarhadi R., SE.,MSA.,AK.,CA

---

### RINGKASAN

*E-System* yang terdiri dari *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-filling* diharapkan dapat meningkatkan pendapatan negara juga diharapkan wajib pajak perorangan yang menggunakan produk *e-system* yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berdampak pada kepuasan bagi wajib pajak perorangan. Namun apakah dengan *e-system* wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksploratori dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di KPP pasuruan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar yang menggunakan pelaporan pajak melalui *e-system* sampel sebanyak sebanyak 100 orang responden yang dijadikan sampel penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian dapat dirumuskan menjadi 5 yaitu: 1) Ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-registration* terhadap variabel kepuasan wajib pajak dengan nilai probabilitas ( $0,018 < 0,05$ ). 2) Ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-filling* terhadap variabel kepuasan wajib pajak probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ). 3) Ada pengaruh signifikan dan positif variabel *E-SPT* terhadap variabel kepuasan wajib pajak probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ). 4) Ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak probabilitas ( $0,015 < 0,05$ ). 5) *E-Registration*, *E-Filling*, *E-SPT* dan *E-Billing* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan wajib pajak probabilitas ( $0,000 < 0,05$ )

**Kata Kunci:** *E-System*, Kepuasan Wajib Pajak, Perpajakan



Nurlaely Wahyu Saputri, 2017, *Effect of E-System Taxation on Taxpayer Satisfaction In Fulfilling Taxation Obligations*, Mirza Maulinarhadi R. SE.MSA.Ak.,CA

---

### SUMMARY

*E-System consisting of e-registration, e-billing, e-SPT, and e-filing is expected to increase the income of the country is also expected individual taxpayers using e-sysem products that dendapkan Director General of Tax (DJP) impact on satisfaction for individual taxpayer. But whether the e-system taxpayers feel satisfaction with the service.*

*The type of research used is exploratory research with quantitative approach. The location of this research was conducted in KPP Pasuruan. The population in this study are all registered taxpayers who use tax reporting through e-system samples as much as 100 respondents who used as sample research. Methods of data collection is done by distributing questionnaires. Data analysis technique used is multiple linear regression.*

*The results can be formulated into 5, namely: 1) There is a significant and positive influence of e-registration variable on taxpayer satisfaction variable deengan probability value ( $0,018 < 0,05$ ). 2) There is significant and positive influence of e-filing variable on taxpayer satisfaction variable ( $0,000 < 0,05$ ). 3) There is significant and positive influence of E-SPT variable on taxpayer satisfaction variable satisfaction ( $0,000 < 0,05$ ). 4) There is significant and positive influence of e-billing variable on taxpayer satisfaction variable ( $0,015 < 0,05$ ). 5) E-Registration, E-Filing, E-SPT and E-Billing simultaneously (together) on the taxpayer's satisfaction probability ( $0,000 < 0,05$ )*

**Keywords: E-System, Taxpayer Satisfaction, Taxation**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan kelimpahan rahmat-NYA sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh *E-System* Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan” dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan peran serta berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Dr. Wilopo, MAB, selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
5. Bapak Mohammad Iqbal, S.Sos.MIB selaku Sekertaris Jurusan Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya





6. Ibu Mirza Maulinarhadi R., SE.,MSA.,Ak.,CA, selaku Ketua Komisi

Pembimbing yang telah membimbing, memberikan masukan, ide, bantuan, tenaga, pikiran dan mengarahkan penulis dengan sabar dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.

7. Orang Tua Tercinta Dan Semua Keluarga Besar Yang Selalu Mengiringi Setiap Langkah Penulis Dengan Doa

8. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi yang memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu Terimakasih atas segala bantuannya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 24 Desember 2017

Nurlaely Wahyu Saputri



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>MOTTO</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>RINGKASAN</b> .....	v
<b>SUMMARY</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kontribusi Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Empiris.....	9
B. Tinjauan Teoritis.....	13
1. Pajak.....	13
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
a. Pengertian Wajib Pajak.....	14
b. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
c. Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh.....	20
d. Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
e. Indikator Kepatuhan Pajak.....	22
f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
3. Kepuasan Wajib Pajak.....	25



a. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak .....	25
b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak .....	26
c. Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak .....	27
4. Penerapan <i>E-System</i> .....	29
a. Pengertian <i>E-System</i> .....	29
b. <i>E-Registration</i> .....	30
c. <i>E-Filling</i> .....	33
d. E-SPT .....	36
e. <i>E-Billing</i> .....	40
f. Indikator E-system .....	43
5. Hubungan Antar Variabel .....	44
a. Pengaruh <i>e-registration</i> terhadap kepuasan wajib pajak. ....	44
b. Pengaruh <i>e-filling</i> terhadap kepuasan wajib pajak .....	45
c. Pengaruh <i>E-SPT</i> terhadap kepuasan wajib pajak .....	46
d. Pengaruh <i>e-billing</i> terhadap kepuasan wajib pajak .....	47
6. Model konsep dan model hipotesis .....	48
a. Model konsep .....	48
b. Model hipotesis .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	51
B. Konsep, Variabel dan Pengukuran .....	52
1. Pengertian konsep dan variabel .....	52
2. Pengukuran .....	55
C. Populasi dan Sampel .....	56
1. Pengertian populasi dan sampel .....	56
2. Teknik pengambilan sampel .....	58
D. Pengumpulan Data .....	59
1. Lokasi Penelitian .....	59
2. Sumber Data .....	59
3. Metode Pengumpulan Data .....	60
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61



1. Uji Validitas.....	62
2. Uji Reliabilitas.....	62
<b>F. Teknik Analisa Data.....</b>	<b>63</b>
1. Analisa Deskriptif.....	63
2. Uji Asumsi Klasik.....	63
3. Regresi Linier Berganda.....	65
4. Analisis Regresi Parsial.....	65
5. Analisis Regresi Simultan.....	66
6. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).....	67
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
<b>A. Penyajian Data.....</b>	<b>69</b>
1. Deskripsi Responden.....	69
2. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	72
a. Uji Validitas.....	72
b. Uji Reliabilitas.....	74
3. Analisis Deskriptif Variabel.....	74
a. Variabel <i>E-Registration</i> .....	75
b. Variabel <i>E-SPT</i> .....	78
c. Variabel <i>E-Filing</i> .....	80
d. Variabel <i>E-Biling</i> .....	83
e. Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	86
<b>B. Hasil Analisis Data dan Interpretasi.....</b>	<b>88</b>
a. Uji Asumsi Klasik.....	88
b. Persamaan Regresi.....	90
c. Uji Parsial (Uji <i>T</i> ).....	92
d. Uji Simultan (Uji <i>F</i> ).....	94
e. Koefisien Determinasi.....	94
<b>C. Pembahasan.....</b>	<b>95</b>
a. Pengaruh <i>E-Registration</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	95
b. Pengaruh <i>E-Filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	97
c. Pengaruh <i>E-Spt</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	98



d. Pengaruh <i>E-Billing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	99
e. Pengaruh <i>E-Registration, E-Filling, E-Spt</i> dan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	101
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	104
<b>LAMPIRAN</b> .....	109



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Konsep, Variabel, Indikator, dan Item (Pernyataan) .....	53
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Jenis .....	69
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	70
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	71
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	71
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	72
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Registration</i> .....	75
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-SPT</i> .....	78
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Filing</i> .....	81
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Biling</i> .....	83
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan wajib pajak.....	86
Tabel 4.12 uji Autokorelasi .....	88
Tabel 4.13 Uji multikolinearitas .....	89
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas .....	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Persamaan Regresi .....	91
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	93
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	94
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi .....	94



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Konsep, Variabel, Indikator, dan Item (Pernyataan) .....	53
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Jenis .....	69
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	70
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	71
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	71
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	72
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Registration</i> .....	75
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-SPT</i> .....	78
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Filing</i> .....	81
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Biling</i> .....	83
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan wajib pajak.....	86
Tabel 4.12 uji Autokorelasi .....	88
Tabel 4.13 Uji multikolinearitas .....	89
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas .....	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Persamaan Regresi .....	91
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	93
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	94
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi .....	94



## BABI

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pajak dianggap sebagai sumber dana yang paling potensial bagi pembiayaan Negara namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan oleh Negara, hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan masyarakat kepada administrasi pengelolaan pajak (Ageng dalam Gustiyani, 2013). Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya target penerimaan negara yang diharapkan dari sektor pajak. Negara menargetkan penerimaan pajak yang ditetapkan di RAPBN 2016 adalah sebesar Rp Rp1.565,8 triliun (RAPBN, 2016).

Lembaga negara yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai lembaga pengelola pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sebagai lembaga pengelola pajak, DJP melakukan beberapa reformasi dan inovasi sitem administratif demi meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Perubahan ini dimaksudkan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemungut pajak dan inovasi yang





dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah dengan melakukan reformasi perpajakan khususnya dalam segi administrasi perpajakan.

Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat dari tahun ke tahun guna untuk memenuhi segala kebutuhan negara. Untuk itu berbagai kebijakan telah dibuat pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor fiskal. Salah satu kebijakan tersebut diterapkannya *Self Assessment System*. Dalam *Self Assessment System* wajib pajak diharuskan secara proaktif menghitung, menyeteror dan melaporkan pajak sendiri, menuntut semua pihak mampu memahami dan menerapkan setiap peraturan perpajakan (Resmi, 2014).

Modernisasi struktur organisasi memiliki kaitan dengan program penerapan good governance dalam meningkatkan citra Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan menjadi kampanye sadar dalam peningkatan kesadaran wajib pajak. Penggunaan fasilitas teknologi dalam perpajakan memberikan pengaruh positif dikarenakan mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak serta memberikan efisiensi dan efektivitas terhadap wajib pajak dan pegawai pajak (Rahayu dan Lingga, 2009). Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) tidak mau ketinggalan dalam memanfaatkan teknoklogi guna mempermudah dan mengefisienkan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak. Maka dari itulah DJP mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni *E-System*. Dalam *E-System* ini, terdapat *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-filling*.

Dengan pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, harapannya akan



meningkatkan kepatuhan wajib pajak masyarakat dan meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian Negara (Mentari, 2016).

*E-System* adalah cara terbaru yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan pajak. Dalam metode ini, seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak. Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis e-system yang ada saat ini seperti *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-filling* diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai direktorat jendral pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Tujuan diperbaruinya sistem pajak dengan ditambahkan e-system diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Sedangkan tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, dan akurat (Sulistyorini, Nurlaela dan Chomsatu, 2016). Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011), selain kesadaran sendiri untuk membayar pajak, indicator lain yang berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak adalah kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga perpajakan. Pelayanan yang memadai memberikan peningkatan terhadap kemauan membayar pajak.

Penggunaan *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-filling* diharapkan selain bertujuan untuk meningkatkan pendapatan negara juga diharapkan wajib pajak perorangan yang menggunakan produk e-sysem yang diterapkan Direktur Jendral



Pajak (DJP) berdampak pada kepuasan bagi wajib pajak perorangan. Dengan demikian maka kualitas dari *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-filling* sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut.

Menurut Widyadinata dan Toly (2014), kecepatan akses merupakan salah satu indikator dari kualitas sistem. Jika suatu sistem memiliki akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi ini memiliki kualitas yang baik sehingga pengguna sistem tersebut dapat merasa puas, sehingga patuh pajak. Keandalan sistem berasal dari pemikiran layak atau tidaknya suatu sistem melakukan fungsinya dan ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi dianggap sukses jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan jauh dari kesulitan serta nyaman dalam menggunakan sistem tersebut. Penjelasan tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2015) yang bahwa penerapan *e-Registration*, penerapan *e-Filling*, penerapan *E-Spt*, dan penerapan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa penerapan seluruh *e-system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dengan melihat fenomena yang ada di latar belakang maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh E-System Perpajakan terhadap



Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya” yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu *e-system* perpajakan yang terdiri dari *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling* dan *e-billing* terhadap variabel bebas yaitu kepuasan Wajib Pajak. Dengan alasan *e-system* merupakan gagasan yang dibuat Direktur Jendral Pajak (DJP) yang diharapkan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya untuk pelaporan pajak dan pembayarannya sehingga meningkatkan pula kepatuhan wajib pajak masyarakat. Harapannya dengan peningkatan tersebut dapat meningkatkan pendapatan negara dari sector perpajakan.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang pemaparkan di latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh variabel *e-registration* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.
2. Apakah ada pengaruh variabel *e-filling* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.
3. Apakah ada pengaruh variabel *E-SPT* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.
4. Apakah ada pengaruh variabel *e-billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.
5. Apakah ada pengaruh secara simultan variabel *E-Registration, E-Filling, E-SPT* dan *E-Billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.



### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh variabel *e-registration* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.
2. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh variabel *e-filling* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.
3. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh variabel *E-SPT* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.
4. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh variabel *e-billing* terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.
5. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh secara simultan variabel *E-Registration, E-Filling, E-SPT* dan *E-Billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

### D. Kontribusi Penelitian

Kegunaan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Direktur Jendral Pajak (DJP) khususnya tentang penggunaan elektronik dengan produk *E-system* sebagai *Self Assessment System* pembayaran pajak dijadikan bahan evaluasi dan



peningkatan pelayanan agar masyarakat lebih patuh dan puas dalam membayar pajak.

## 2. Aspek Teoritis

a. Sebagai sarana bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh peneliti selama masa kuliah.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen perpajakan khususnya pada penerapan e-system terhadap Kepatuhan dan kepuasan.

c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji tentang beberapa variabel yang mempengaruhi masyarakat patuh terhadap wajib pajak.

## E. Sistematika Penulisan

### BAB I. PENDAHULUAN

Dalam Bab ini peneliti memunculkan latar belakang, Perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, baik secara akademis maupun secara praktis, dan sistematika pembahasan.

### BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pembahasan pada bab ini mengenai tinjauan empiris, pengertian e-system, pengertian kepatuhan dan kepuasan wajib pajak, model konsep dan hipotesis penelitian.



### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang bagaimana penelitian dilakukan, yang meliputi penjelasan tentang jenis penelitian, konsep penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisa data.

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

Bab ini peneliti awali dengan menjelaskan tentang gambaran umum responden dalam penelitian, deskripsi variabel dan analisa data penelitian serta interpretasi data yang diperoleh saat penelitian.

### **BAB V. PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan sebagai jawaban atau hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Sedangkan saran merupakan pendapat ilmiah tambahan dari penulis mengenai hal-hal ideal atau konkrit yang telah atau dapat ditempuh untuk melengkapi penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat menja di karya penelitian yang bermanfaat.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

##### 1. Mulyati Akib dan Amdayani (2017)

Penelitian terdahulu dilakukan Mulyati Akib dan Lia Amdayani pada tahun 2017 dengan judul “Analisis Penerapan Sistem *E-Filing* Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (Spt) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KKP Pratama Kendari)”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kontribusi pengguna *e-filing* hingga tahun pajak 2014 hanya sebesar 3,94%, meskipun penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun dapat dikatakan penerapan sistem *e-filing* belum efektif dan belum bisa menjadi solusi yang ampuh untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh WPOP pada KKP Pratama Kendari.

##### 2. Lingga (2013)

Penelitian terdahulu dilakukan Ita Salsalina Lingga pada tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Spt* Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KKP Pratama “X” Jawa Barat I”

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *E-Spt* berpengaruh secara signifikan





terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh penerapan *E-Spt* sebesar 33,7%, sisanya 66,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

### 3. Fransisca (2015)

Penelitian terdahulu dilakukan Septiani Fransisca pada tahun 2015 dengan judul “Analisis Penerapan *E-Spt* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan *Spt*”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan elektronik surat pemberitahuan (*E-Spt*) dibutuhkan oleh Wajib Pajak Badan. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap variabel penerapan elektronik surat pemberitahuan (*E-Spt*), mayoritas dari responden menyatakan setuju dalam menyampaikan surat pemberitahuan secara elektronik. kepatuhan Wajib Pajak Badan dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan yang bernilai 4,25, nilai 4,25 dapat dikategorikan baik.

### 4. Marlina, Suherman dan Almunawwaroh (2015)

Penelitian terdahulu dilakukan Marlina, R, Maman Suherman dan Medina Almunawwaroh pada tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (*Spt*) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya”

Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian *SPT* Tahunan



pada KKP Pratama Kota Tasikmalaya. Hal ini dapat disebabkan karena masih ada

Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum sadar akan kewajiban perpajakannya.

Karena jika Wajib Pajak Orang Pribadi sadar dan menunaikan kewajiban perpajakannya, sudah pasti jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan

SPT Tahunannya juga akan meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah

Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar. Pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing belum maksimal karena masih terdapat beberapa kelemahan dari

penerapan e-Filing yang menjadi kendala bagi Wajib Pajak. Kendala pada

penerapan aplikasi e-filing yang dialami Wajib Pajak di antaranya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan khususnya

pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing.

5. Pratami, Sulindawati, dan Wahyu (2015).

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Luh Putu Kania Asri Wahyu Pratami, Ni

Luh Gede Erni Sulindawati dan Made Arie Wahyu, 2015 dengan judul

“Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak

(KKP) Pratama Singaraja”

Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan e-Registration,

penerapan e-Filing, penerapan *E-Spt*, dan penerapan e-Billing berpengaruh

positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa penerapan



seluruh e-system berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

6. Kirana (2017)

Penelitian terdahulu dilakukan Laras Ayu Anggia Kirana 2017 dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Spt*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan Spt (di KKP Pratama Wates)”

Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan *E-Spt* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KKP Pratama Wates. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *E-Spt* maka kepatuhan Wajib Pajak Badan di KKP Pratama wates akan semakin meningkat. Tingkat Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KKP Pratama Wates. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan di KKP Pratama Wates. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KKP Pratama Wates. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak Badan di KKP Pratama Wates akan semakin baik.



## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Pajak

Pajak memiliki berbagai pengertian atau definisi, namun pada hakekatnya maksud dan tujuan dari pajak itu seragam. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Djajadiningrat dalam Diana (2013) menyatakan bahwa 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 dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan oleh Rahman (2010), yaitu:

- a. Fungsi Anggaran; sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.



b. Fungsi Mengatur; melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

c. Fungsi stabilitas; pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan; pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

## 2. Kepatuhan Wajib Pajak

### a. Pengertian Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan". Menurut Rahman (2010) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.



Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun. Adapun menurut Rahman (2010) objek pajak adalah sasaran pengenaan pajak dan dasar untuk menghitung pajak terutang.

Menurut Mardiasmo (2011) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara online melalui e-register.
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP. Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP. Pengukuhan sebagai PKP juga dapat dilakukan secara online melalui e-register.
- 3) Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkansendiri pajak dengan benar.



Sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, sehingga

Wajib Pajak diharuskan melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan sendiri.

4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke

Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. SPT merupakan surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran objek pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Batas waktu maksimal yang telah ditentukan untuk melaporkan SPT ke Kantor Pajak adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan empat bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Badan.

5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan, pencatatan merupakan kumpulan

data mengenai peredaran dan/atau penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang. Pembukuan adalah pencatatan yang dilakukan secara teratur yang berupa data dan informasi keuangan serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan meliputi neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.

6) Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan:

a) Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.



b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.

7) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu diiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan. Hak-hak Wajib Pajak Menurut Mardiasmo (2011) yaitu:

a) Mengajukan surat keberatan dan surat banding. Wajib Pajak berhak mengajukan surat keberatan apabila merasa tidak puas dengan ketetapan pajak yang dikenakan kepadanya atau atas pemotongan/pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga. Apabila Wajib Pajak belum puas dengan hasil surat keputusan keberatan, Wajib Pajak berhak mengajukan surat banding ke Pengadilan Pajak.

b) Menerima tanda bukti pemasukkan SPT. Tanda bukti pemasukan SPT merupakan tanda bukti diterimanya SPT. Tanda bukti diberikan oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak.

c) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan. Wajib Pajak dapat melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan dengan menyampaikan pernyataan tertulis sebelum Direktur Jenderal Pajak melakukan pemeriksaan.





- d) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT. Wajib Pajak berhak untuk mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT dengan alasan tertentu yang dapat diterima.
- e) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak. Wajib Pajak berhak untuk mengajukan permohonan penundaan/pengangsuran pembayaran pajak dalam kondisi tertentu.
- f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak. Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan perhitungan pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak apabila terdapat kesalahan pada ketetapan pajak yang didalamnya tidak ada hubungan persengketaan antara fiskus dengan Wajib Pajak.
- g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak. Wajib Pajak berhak meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak apabila pajak terutang untuk suatu tahun pajak lebih kecil dari jumlah kredit pajak.
- h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah. Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak atas kesalahan yang bukan disebabkan oleh Wajib Pajak.
- i) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.



- j) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak. Bukti pemotongan atau pemungutan pajak digunakan sebagai pengurang pajak atau kredit pajak bagi pihak yang dipotong di akhir tahun pajak.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya seperti: mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP; melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP; menghitung pajak terhutang; mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan. Serta melaksanakan seluruh hak perpajakannya seperti: mengajukan surat keberatan; menerima tanda bukti pemasukan SPT; melakukan pembetulan SPT; mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT; mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak; meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak; mengajukan permohonan penghapusan pengurangan sanksi; memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dan meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

#### **b. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahman (2010) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan menurut Tri, dkk (2012) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan



dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

### c. Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
- 3) Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa



Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa

Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).

4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

#### **d. Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak**

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan seperti yang diungkapkan Guillermo Perry dan John Whalley dalam Marcus (2005), ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Hadi Purnomo dalam Marcus (2005) menyatakan terdapat tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

1) Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.



- 2) Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.
- 3) Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

#### e. Indikator Kepatuhan Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Sri dan Ita (2009) adalah sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri. Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.
- 2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang. Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).
- 3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak. Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.
- 4) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.

Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari



setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

#### **f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rochmat (1991) faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak antara lain:

- 1) Sanksi pajak :Kejahatan yang dilakukan dalam bidang perpajakan tidak secara langsung mempunyai dampak pada masyarakat, tetapi hanya merugikan keuangan negara. Sering kali penerapan sanksi administrasi secara tepat, cepat dan tegas, memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Kesadaran pajak Orang yang mempunyai kesadaran pajak (tax consciousness) yang besar akan lebih patuh dalam membayar pajak dan memenuhi kewajiban-kewajiban pajak. Maka oleh sebab itu, disamping adanya sanksi baik sanksi administrative maupun sanksi pidana sangat bermanfaat diadakannya penyuluhan yang efektif kepada masyarakat melalui berbagai media.

Adapun menurut Salamun (1990) faktor Kepatuhan Wajib Pajak adalah pemahaman atau pengetahuan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang berpendidikan dan memperoleh pengetahuan pajak, berdasarkan kenyataan yang ada, akan lebih



patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya dari pada yang kurang memperoleh informasi.

Menurut Putri (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak terutama dalam melaporkan SPT antara lain:

1) *E-System*

*E-System* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak.

2) *Pelayanan Dropbox*

Pelayanan *dropbox* adalah tempat lain yang dapat digunakan untuk menerima SPT Tahunan. Sesuai dengan namanya, pelayanan *dropbox* berbentuk kotak berukuran cukup besar dengan logo DJP.

3) *Sanksi*

Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (Norma Perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

4) *Tingkat Pengetahuan*

Tingkat pengetahuan Wajib Pajak merupakan pemahaman secara menyeluruh mengenai segala aturan perpajakan.



### 5) Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan keinginan secara sukarela untuk menjalankan kewajibannya. Sebagai warga negara yang baik, salah satu kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi adalah kewajiban penyampaian SPT tahunan.

## 3. Kepuasan Wajib Pajak

### a. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), kepuasan adalah perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dsb. Sedangkan menurut Kotler (2002) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Pengertian kepuasan wajib pajak menurut Pandiangan (2008) adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan wajib pajak orang pribadi terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Pengukuran kepuasan wajib pajak merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila wajib pajak merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efektif. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public





Jadi kepuasan wajib pajak adalah perasaan senang atau kecewa wajib pajak orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Wajib pajak membayar pajak berharap mendapat bukti nyata atas pembayaran pajaknya. Jika wajib pajak sudah mendapatkan kepuasan atas pajak yang dibayarkan maka juga akan taat menjalankan kewajiban membayar pajaknya.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak**

Kepuasan wajib pajak didasarkan pada kepuasan pelanggan yang dibahas oleh Zeithmal dan Bitner (2000) karena kepuasan erat kaitannya dengan pelanggan sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 5) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.



Berdasarkan faktor-faktor yang diungkapkan oleh Zeithmal dan Bitner (2000) maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jika dikaitkan dengan wajib pajak dapat di jelaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu wajib pajak akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu wajib pajak akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada wajib pajak.
- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh wajib pajak.
- 5) Faktor pribadi dari wajib pajak, yaitu karakteristik wajib pajak yang mencakup kebutuhan pribadi.

### c. Pengukuran Kepuasan Wajib pajak

Menurut Tjiptono (2008), meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan wajib pajak, sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam kerangka pengukuran kepuasan wajib pajak, yaitu:

- 1) Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*)
- 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi.



3) Perbandingan dengan situasi ideal (comparison to ideal), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi wajib pajak.

Menurut Andreassen (1998) terdapat beberapa indikator kepuasan wajib pajak antara lain :

- 1) *Overall Satisfaction*, yaitu kepuasan secara keseluruhan wajib pajak setelah menggunakan produk.
- 2) *Expectation Satisfaction*, yaitu harapan kepuasan yang ingin diperoleh wajib pajak setelah menggunakan produk.
- 3) *Experience Satisfaction*, yaitu tingkat kepuasan yang dialami oleh wajib pajak selama menggunakan produk.

Kotler (2000; 367) menyatakan ada empat metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan wajib pajak, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan saran, setiap organisasi yang berorientasi pada wajib pajak wajib memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para wajib pajaknya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.
- 2) *Ghost Shopping*, Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan wajib pajak adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai wajib pajak potensial jasa publik.
- 3) *Lost customer analysis*, instansi menghubungi para wajib pajak yang telah berhenti menggunakan jasa atau yang telah beralih agar dapat memahami



mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

- 4) Survei kepuasan wajib pajak. Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan wajib pajak menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei, instansi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari wajib pajak dan juga memberikan sinyal positif bahwa instansi menaruh perhatian terhadap mereka.

#### 4. Penerapan *E-system*

##### a. Pengertian *E-system*

Menurut Pandiangan (2008) *e-system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat. Sedangkan menurut Pujiani, (2013) *E-sytem* Perpajakan merupakan Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-system* dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak. Dalam *E-System* ini, terdapat *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*.

Fasilitas *e-System* dikenalkan sejak tahun 2011 sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara



Elektronik (e-System) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara kemudian diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2012. penerapan tersebut masih dalam tahap uji coba.

Pada tahun 2014 kedua peraturan tersebut diperbarui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang ditetapkan pada 13 Oktober 2014, kini fasilitas e-system sudah dapat diterapkan di seluruh wilayah Indonesia. Dalam upaya meningkatkan pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Keterangan Pers pada tanggal 30 Desember 2015, yakni "Mulai 1 Januari 2016 Bayar Pajak Secara online Melalui e-system". Sistem pembayaran pajak yang berbasis manual atau hard copy yang selama ini dilayani oleh hampir semua Bank swasta dan Bank BUMN serta Kantor Pos akan berakhir pada 31 Desember 2015. Selanjutnya mulai 1 Januari 2016 pembayaran pajak dilakukan secara online melalui e-system.

#### b. *E-Registration*

*e-Registration* adalah sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. *e-Registration* adalah sistem pendaftaran WP dengan pengukuhan PKP (Pengusaha Kena Pajak) melalui Internet yang berhubung langsung secara online dengan DJP.



Caranya adalah setelah WP membuka jaringan internet, permohonan dilakukan dengan mengisi formulir permohonan pendaftaran WP dan/atau pengukuhan PKP yang ada dalam sistem e-Registration. Selanjutnya WP dapat mencetak sendiri Formulir Pendaftaran WP dan/atau pengukuhan PKP serta Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS) yang diterbitkan dari sistem eRegistration. SKTS berlaku terhitung sejak pendaftaran melalui sistem eRegistration dilakukan sampai diterbitkan SKT (Surat Keterangan Terdaftar) oleh KPP tempat WP terdaftar. SKTS hanya berlaku untuk pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat digunakan untuk melakukan kegiatan diluar bidang perpajakan.

1) Keunggulan *e-Registration*

Penerapan sistem *e-Registration* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

- a. Calon Wajib Pajak mendapatkan kemudahan untuk memperoleh NPWP, karena dengan adanya sistem e-Reg seorang Wajib Pajak dapat mendaftarkan dirinya untuk dikukuhkan sebagai Wajib Pajak secara online atau lewat internet, sehingga seseorang calon Wajib Pajak tidak harus datang sendiri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan Wajib Pajak.
- b. Bagi KPP Pratama sendiri akan mengurangi data error dalam NPWP, karena pengisian formulir NPWP dilakukan sendiri oleh calon Wajib Pajak.



c. Dengan adanya e-Reg, data yang di input oleh calon Wajib Pajak sudah langsung on-line ke Bank, sehingga dapat mengefisienkan waktu pengolahan data & pentransferan data dari KPP ke Bank, dan berarti sejak saat itu pula seorang Wajib Pajak dapat dengan segera memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kepada pemerintah melalui tempat-tempat pembayaran pajak yang telah ditunjuk secara sah oleh pemerintah.

## 2) Prosedur Penyampaian *e-Registration*

Prosedur menggunakan layanan *e-Registration* melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a. buka laman DJP dengan alamat <http://www.pajak.go.id>;
- b. pilih menu sistem *e-Registration*;
- c. buat Account baru pada sistem *e-Registration*;
- d. melakukan login ke dalam sistem *e-Registration* dengan mengisi username dan password yang telah dibuat;
- e. pilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (Orang Pribadi, Badan atau Bendaharawan);
- f. mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar dan kemudian klik tombol “daftar” jika telah selesai diisi dengan benar dan lengkap;
- g. cetak formulir permohonan yang sudah diisi secara lengkap;
- h. cetak Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS);



i. mengirimkan dokumen yang disyaratkan ke KPP yang wilayah kerjanya

meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan

usaha Wajib Pajak, baik melalui Aplikasi e-Registration maupun melalui

Pos/Jasa Pengiriman;

j. menerima SKT, NPWP, SPPKP dan/atau surat lainnya dari KPP dimana

Wajib Pajak terdaftar setelah dilakukan validasi dan/atau verifikasi.

### c. E-Filing

Menurut Fidel (2010) e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT yang

dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time*. *E-filing* dijelaskan oleh

Wahyuningtyas (2016) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik

baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat

Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan

memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua

formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

#### 1) Keunggulan E-Filing

Penerapan sistem e-filing memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib

Pajak melalui situs DJP yaitu:

a. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan

kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena

memanfaatkan jaringan internet.

b. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP

tidak dipungut biaya.





c. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.

d. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.

e. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.

f. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas

g. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong

PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan

PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai

NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim

lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account representative.

([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

## 2) Prosedur Penyampaian e-Filing

Berikut prosedur untuk melakukan e-filing dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara e-filing:

a. Mengajukan permohonan Elektronik Filing Identification Number (e-

FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi

pengguna e-filing. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan

melalui situs DJP atau KPP terdekat.

b. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak e-filing paling lambat 30 hari

setelah diterbitkannya e-FIN. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak

akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun e-



filling melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital certificate yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses e-filling.

c. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:

1. Mengisi e-SPT pada aplikasi e-filling di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (Compact Disk) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.

2. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.

3. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.

4. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan E- SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyerahan SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Sistem e-filling melalui website Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

a. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan



memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.

- b. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

**d. E-SPT**

e-SPT merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. DJP menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa Loader e-SPT pada e-Filing di DJP Online. Melalui Loader e-SPT ini, SPT yang telah dibuat dapat dibuat melalui aplikasi e-SPT dan dapat disampaikan secara online tanpa harus datang langsung ke KPP dengan cara mengupload file .csv hasil dari e-SPT lalu unggah di aplikasi e-Filing DJP. Akan tetapi pastikanlah terlebih dahulu telah memiliki akun di DJP Online dan walaupun belum buatlah terlebih dahulu dengan langkah pertama meminta e-Fin ke KPP terdaftar atau KPP terdekat setelah itu lakukan registrasi akun.

e-SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) e-SPT adalah data SPT WP dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh WP dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. e-SPT beserta lampiran



lampirannya dilaporkan dengan menggunakan media elektronik (CD,disket, flash disk, dan lain-lain) ke KPP dimana WP terdaftar. Aplikasi eSPT merupakan aplikasi SPT yang diberikan DJP secara cuma-cuma kepada Wajib Pajak. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT, WP dapat merekam, memelihara, dan men-generate data elektronik SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya. Atas penyampaian e-SPT secara langsung ke KPP diberikan tanda penerimaan surat dari TPT, sedangkan jika penyampaian e-SPT melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir, bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT.

#### 1) Keunggulan E-SPT

Penerapan sistem e-SPT memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib

Pajak yaitu:

- a. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat melalui jaringan internet.
- b. Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- c. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, tidak adanya formulir lampiran yang dilewatkan, karena penomoran formulir yang pre-numbered dengan menggunakan sistem komputer.
- d. Penggunaan kertas lebih efisien karena hanya mencetak SPT induk.
- e. Tidak diperlukan proses perekaman SPT beserta lampirannya di KPP karena wajib pajak lebih menyampaikan datanya secara elektronik.

Menurut DJP keunggulan e-SPT(sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) adalah:



- a. Penyampaian SPT dapat dilakukan dengan cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/flashdisk.
- b. Data perpajakan terorganisasi dengan baik.
- c. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
- d. Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- e. Kemudahan dalam perhitungan dan pembuatan Laporan Pajak.
- f. Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
- g. Menghindari pemborosan kertas serta berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

## 2) Prosedur Penyampaian e-SPT

Prosedur Penyampaian e-SPT berdasarkan PER 06/PJ/2009 adalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya;
- b. Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, yaitu antara lain: a.

1. Data identitas Wajib Pajak Pemotong/Pemungut dan identitas Wajib Pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, Nama, Alamat, Kode



Pos, Nama KPP, Pejabat Penandatanganan, Kota, Format Nomor

Bukti Potong/Pungut, Nomor awal bukti Potong/Pungut, Nomor

awal bukti Potong/Pungut, Kode Kurs Mata Uang yang digunakan;

2. Bukti Pemotongan/Pemungutan PPh;

3. Faktur Pajak;

4. Data perpajakan yang terkandung dalam SPT;

5. Data Surat Setoran Pajak (SSP), Seperti: Masa Pajak, Tahun Pajak,

tanggal setor, NTPN, kode Akun/KJS, dan jumlah pembayaran pajak;

c. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi

keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari

sistem yang dimiliki Wajib Pajak ke dalam aplikasi e-SPT dengan

mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT;

d. Wajib Pajak mencetak Bukti Pemotongan/Pemungutan dengan

menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikan kepada pihak yang

dipotong/dipungut;

e. Wajib Pajak mencetak formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa

PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi e-SPT;

f. Wajib Pajak menandatangani formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau

SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi e-SPT;

g. Wajib Pajak membentuk file data SPT dengan menggunakan aplikasi

eSPT dan disimpan dalam media elektronik;



h. Wajib Pajak menyampaikan e-SPT ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan cara:

1. Secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat, dengan membawa atau mengirimkan formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan; atau

2. Melalui e-Filling sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

I. Atas penyampaian e-SPT secara langsung diberikan tanda penerimaan surat dari TPT, sedangkan penyampaian e-SPT melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT. Atas penyampaian melalui e-Filling diberikan bukti penerimaan elektronik.

e. **E-Billing**

Inovasi dari Direktorat jendral pajak dalam bidang pembayaran pajak adalah dengan meluncurkan e-billing pajak, yaitu suatu sistem pembayaran online dimana Wajib Pajak dapat membayar kewajibannya secara online dan mandiri dengan menggunakan media pembayaran via ATM atau internet banking, sehingga Wajib Pajak tidak perlu antri di teller bank, kantor pos atau mengunjungi kantor pajak langsung.

1) Keunggulan E-Billing



Penerapan sistem e-billing memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib

Pajak dan DJP yaitu:

a. Lebih Mudah : - Dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui internet banking/ ATM, - Hanya perlu membawa catatan kecil berisi

kode *E-Billing* untuk melakukan, transaksi pembayaran pajak.

b. Lebih Akurat : - Kesalahan entry data yang bisa terjadi di teller dapat terminimalisasi, - Web application menyediakan validation rules/function/ interface/ yang meminimalisasi kekeliruan.

c. Lebih Cepat : - Dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit - Tidak perlu lagi mengantre lama di loket teller, teller hanya menginput 1 kode saja.

d. Memudahkan WP melakukan pembayaran : - Menurunkan *compliance cost* - Meningkatkan kepatuhan.

e. Memperbaiki kelemahan arsitektur MPN-1, dan dapat memperbaiki administrasi.

## 2) Prosedur Penyampaian E-Biling

Berikut prosedur untuk melakukan e-filling ada dua tahapan yang harus dilalui untuk melakukan pembayaran pajak dengan e-Billing, yaitu :1)

Buat Kode Billing dan 2) Bayar Kode Biling yang telah dibuat. Untuk membuat Kode Billing, Wajib Pajak dapat memperolehnya dengan 7 cara:





- a. Melalui Customer Service/Teller Bank (Untuk saat ini sudah dapat dilayani di Bank BRI, BNI, Mandiri, BCA dan Citibank. Sedangkan bank lainnya dalam tahap pengembangan sistem) dan Kantor Pos
- b. Melalui Kring Pajak 1 500 200 (untuk saat ini hanya dapat dilayani untuk Wajib Pajak Orang Pribadi)
- c. Melalui SMS ID Billing \*141\*500# (untuk saat ini sudah dapat diakses oleh pelanggan Telkomsel)
- d. Melalui Layanan Billing di KPP/KP2KP secara mandiri
- e. Melalui Surat Setoran Elektronik dengan alamat <https://sse.pajak.go.id> dan <https://sse2.pajak.go.id>
- f. Melalui Internet Banking (untuk saat ini sudah dapat diakses oleh nasabah BRI)
- g. Melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) - (untuk saat ini sudah dapat diakses di [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com))

Setelah Kode Billing dibuat, Kode Billing tersebut dapat dibayar dengan cara:

- a. Melalui Teller Bank dan Kantor Pos
- b. Melalui ATM
- c. Melalui Mini ATM yang terdapat di seluruh KPP dan KP2KP (untuk saat ini sudah dapat dilayani untuk nasabah Bank BRI, BNI, dan Mandiri)
- d. Internet Banking



e. Mobile Banking (untuk saat ini sudah dapat dilayani untuk nasabah Bank

BPD Bali)

f. Melalui Agen Branchless Banking (untuk saat ini sudah dapat dilayani

melalui BRILink)

f. **Indikator E-system**

Dewi, (2009) Indikator yang digunakan untuk menilai penerapan e-sistem

yaitu yang terdiri dari *registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing* adalah :

1. Pengetahuan wajib pajak tentang e-sistem

Dirjen pajak memberikan perintah kepada KPP untuk memberikan sosialisasi kepada wajib pajak agar mampu menggunakan fasilitas e-sistem. Informasi yang disampaikan sebagai sebagai penilaian dirjen pajak dalam menilai kesuksesan penerapan e-sistem.

2. Efisiensi penggunaan e-sistem

Karena wajib pajak tidak perlu lagi datang KPP jika sudah menggunakan e-sistem sehingga SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Kemudahan yang diterima wajib pajak untuk pelaporan menjadi salah satu indikator menilai efisiensi penerapan e-sistem.

3. Kualitas sistem

Indikator kualitas system diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas system yang dapat di ukur melalui beberapa indikator seperti, kemudahan dalam menggunakan sistem, kecepatan dalam megakses sistem, dan keandalan yang dimiliki system.



#### 4. Kualitas informasi

Kriteria ini dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi dan entri data. Kualitas informasi dapat dilihat jika suatu desain dari sebuah website mudah dipahami oleh pengguna maka system informasi tersebut dapat dikatakan sukses.

#### 5. Keamanan

Sebuah system informasi dikatakan baik jika keamanan system tersebut dapat diandalkan, seperti data pengguna disimpan aman oleh suatu system informasi dengan demikian pihak lain tidak dapat mengakses data pihak pengguna lain secara bebas (Dewi, 2009).

### 5. Hubungan Antar Variabel

#### a. Pengaruh *e-registration* terhadap kepuasan wajib pajak.

*E-Registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *Online* adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. Sebagai warga negara yang



patuh pajak maka wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut (Aini, 2013).

Berdasarkan penjelasan diatas maka dengan kemudahan yang diterima wajib pajak adalah wajib pajak akan merasa puas. Dengan keadaan itu maka kepuasan wajib pajak meningkat karena wajib pajak merasa pendaftaran lebih mudah, sesuai dengan harapan wajib pajak, dan lebih memiliki jaminan dan kinerja yang baik dibandingkan sebelum penerapan *e-Registration*. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan Syafariani dan Nadeak (2013) bahwa peranan kualitas sistem *e-Registration* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan Pajak Pratama Cimahi adalah sebesar 19,9%. Dengan kata lain peranan kualitas sistem *e-Registration* belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sisanya 80,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### **b. Pengaruh *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.**

*E-filing* dijelaskan oleh sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Dengan hal itu maka



para Wajib Pajak akan dengan mudah menerima data layanan SPT (Wahyuningtyas 2016).

Berdasarkan penjelasan diatas maka wajib pajak akan merasa puas.

Dengan keadaan itu maka kepuasan wajib pajak meningkat karena wajib pajak merasa pelayanan dan pendaftaran SPT lebih efektif dan praktis bisa dilakukan dimanapun dengan adanya *e-filing*, sesuai dengan harapan wajib pajak, dan lebih memiliki jaminan dan kinerja yang baik dibandingkan sebelum penerapan *e-filing*. Menurut Noviani (2012), terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kepuasan Pengguna dengan variabel Penggunaan e-Filing. Hal ini berarti Kepuasan Pengguna mempengaruhi tingkat Penggunaan e-Filing karena semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan e-Filing. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian dari Sugiharti, Suhadak dan Dewantara (2015), bahwa system e-filing layak sebagai sarana pelaporan pajak sehingga dapat menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak terhutang.

### c. Pengaruh E-SPT terhadap kepuasan wajib pajak

e-SPT merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. DJP menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa Loader e-SPT pada e-Filing di DJP Online. Melalui Loader e-SPT ini, SPT yang telah dibuat dapat dibuat melalui aplikasi e-SPT dan dapat disampaikan secara online/ tanpa harus datang langsung ke KPP dengan cara mengupload file .csv



hasil dari e-SPT lalu unggah di aplikasi e-Filing DJP. Dengan e-SPT ini maka masyarakat akan lebih mudah dalam menjangkau informasi tentang SPT yang telah dibuat hanya melalui e-SPT maka dari itu masyarakat akan jauh lebih puas dan senang dengan adanya e-SPT tersebut karena mereka tidak harus pergi ke KPP langsung namun hanya lewat media elektronik saja.

Berdasarkan penjelasan di atas ini didukung oleh penelitian Fajriana, Afrika, dan Betri (2014) yang menjelaskan bahwa Penerapan e-SPT secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak karena Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, data perpajakan terorganisasi dengan baik dan sistematis, penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer, kemudahan dalam membuat laporan pajak, efisiensi dalam melaporkan pajak, kemudahan dalam mengetahui lebih bayar atau kurang bayar secara akurat, serta membantu meminimalkan jumlah SDM dalam proses penghitungan dan perekaman data.

#### **d. Pengaruh *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak.**

*e-Billing* merupakan aplikasi yang dibuat oleh DJP Online yang menerbitkan kode billing (berupa 15 digit kode angka) yang diterbitkan melalui Sistem Billing Pajak untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual.

Dengan e-billing maka akan mudah sekali para Wajib Pajak untuk menyetorkan pembayaran pajaknya tanpa harus pergi ke KPP sendiri. Dengan itu maka para Wajib Pajak akan sangatlah senang dan merasakan keefektifan e-



Billing tersebut. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Sari dan Rasmini (2017)

bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan memberikan pengaruh positif pada kepuasan WP yang terdaftar di KPP Pratama Dentim. Ini membuktikan bahwasanya semakin bertambah baik kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kompetensi pegawai pajak memberikan pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak orang pribadi yang teregistrasi di KPP Pratama Dentim. Hal tersebut membuktikan bahwasanya semakin bertambah baik kompetensi pegawai pajak, maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi. Pernyataan ini diperkuat oleh penelitian Tandi (2017), bahwa hasil analisis terhadap responden wajib pajak orang pribadi (WPOP) terhadap penggunaan e-billing memberikan rata-rata jawaban pada kategori persepsi kebermanfaatan memberikan kriteria sangat setuju; pada kategori persepsi kemudahan memberikan kriteria sangat setuju; dan pada kategori persepsi kepuasan memberikan kriteria sangat setuju.

## 6. Model Konsep dan Model Hipotesis

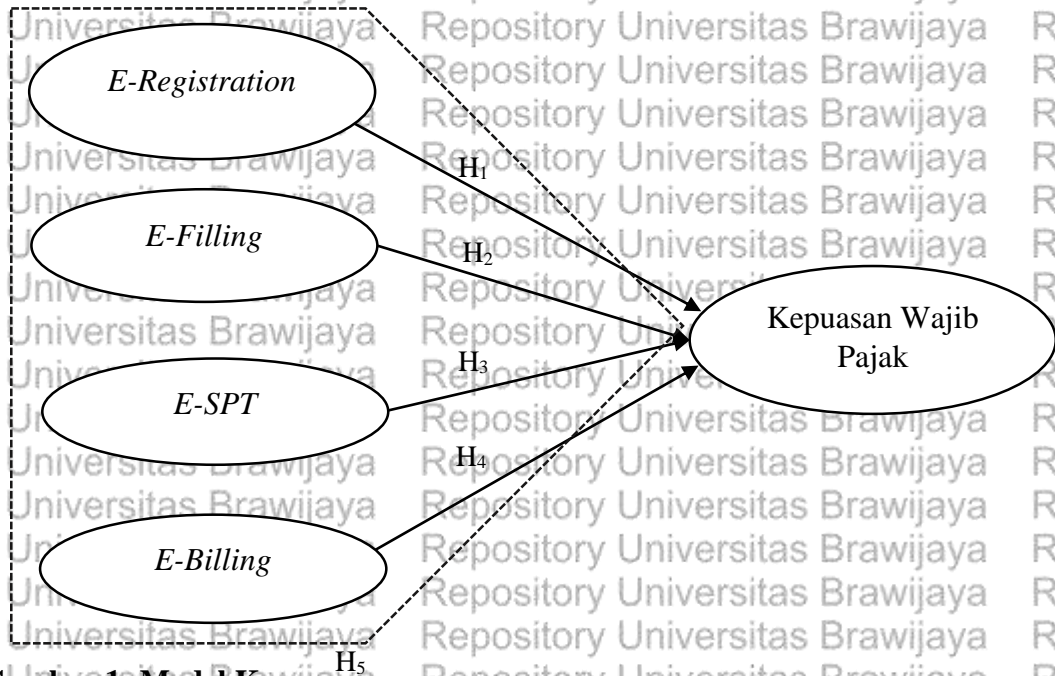
### a. Model konsep

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2006). Seorang peneliti menggunakan konsep untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara umum abstrak yang terbentuk dengan



jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas dalam penelitian (Nazir, 2000).

Model konsep yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel dependen dan variabel independen (Sugiyono, 2006). Jadi model konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :



Gambar 1: Model Konsep

Keterangan

- Parsial
- - - - Simultan

b. Model Hipotesis





Penyusunan hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir.

Hipotesis merupakan jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2006).

Jadi hipotesis merupakan dugaan sementara tentang pengaruh dua variabel atau lebih berdasarkan permasalahan penelitian yang harus diuji secara empiris.

Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah hipotesis satu arah dimana variable bebas berpengaruh positif terhadap variable terikat dan dapat dirumuskan sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Diduga ada pengaruh signifikan ( $\alpha=0,05$ ) dan positif variabel *e-registration* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

H<sub>2</sub> : Diduga ada pengaruh signifikan ( $\alpha=0,05$ ) dan positif variabel *e-filling* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

H<sub>3</sub> : Diduga ada pengaruh signifikan ( $\alpha=0,05$ ) dan positif variabel *E-SPT* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

H<sub>4</sub> : Diduga ada pengaruh signifikan ( $\alpha=0,05$ ) dan positif variabel *e-billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

H<sub>5</sub> : Diduga ada pengaruh signifikan ( $\alpha=0,05$ ) dan positif secara simultan variabel *E-Registration*, *E-Filling*, *E-SPT* dan *E-Billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus memahami rumusan masalah dan tujuan yang hendak ingin dicapai dalam penelitian. Pemahaman yang mendalam atas tujuan penelitian akan sangat membantu dalam melaksanakan penelitian dan penulisan

hasilnya. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatori. Penelitian kuantitatif eksplanatori adalah penelitian bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya

(Singarimbun, 1995). Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei, survei merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden dalam berbentuk sample dari sebuah populasi (Singarimbun, 1995).

Dari uraian tersebut maka secara umum penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.



## B. Konsep, Variabel dan Pengukuran

### 1. Pengertian konsep dan variabel

Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dan sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

Diharapkan peneliti mampu memformulasikan pemikirannya kedalam konsep secara jelas dalam kaitannya dengan penyederhanaan beberapa masalah yang berkaitan satu dengan yang lainnya. Menurut Nazir (2000), konsep penelitian menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas.

Untuk dapat diteliti secara empiris suatu konsep diubah menjadi variabel, variabel penelitian yang pada dasarnya sudah dipaparkan dalam rumusan masalah penelitian dan dipertegas lagi pada rumusan hipotesis. Variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda (Sekaran, 2007). Adapun variabel dalam penelitian ini, terbagi menjadi dua antara lain:

#### 1. Variabel terikat (*dependent Variable*)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2006) yang dimaksud variabel terikat adalah : “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena



adanya variabel bebas”. Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak (Y).

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel Bebas (*Independent Variable*) variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Menurut Sugiyono (2013) yang dimaksud variabel bebas adalah: “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah *e-system* yang terdiri dari *E-Registration (X1)*, *E-SPT (X2)*, *E-Filling (X3)*, dan *E-Billing (X4)*.

Konsep variabel, indikator dan pernyataan kuesioner *e-system* yang terdiri dari *E-Registration (X1)*, *E-SPT (X2)*, *E-Filling (X3)*, dan *E-Billing (X4)*. Kemudian variabel kepuasan wajib pajak (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Konsep, Variabel, Indikator, dan Item (Pernyataan)

No	Konsep	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	e-system	<i>e-registration</i>	Pengetahuan wajib pajak tentang <i>e-registration</i>	1. Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai <i>e-registration</i> .
			Efisiensi penggunaan <i>e-registration</i>	2. <i>e-registration</i> memungkinkan saya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu saya tidak terbuang percuma.
			Kualitas <i>e-registration</i>	3. saya merasa kualitas sistem <i>e-registration</i> sangat akurat dan mudah dipahami
			Kualitas informasi	4. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas



				mengenai penerapan e- registration kepada wajib pajak.
			Keamanan e- registration	5. Kerahasiaan data pembayar pajak melalui e- registration sangat aman, sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data secara bebas
2	e-system	E-SPT	Pengetahuan wajib pajak tentang E-SPT	1. Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai E-SPT.
			Efisiensi penggunaan E-SPT	2. E-SPT memungkinkan saya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu saya tidak terbuang percuma..
			Kualitas E-SPT	3. saya merasa kualitas sistem E-SPT sangat akurat dan mudah dipahami
			Kualitas informasi E-SPT	4. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan E-SPT kepada wajib pajak.
			Keamanan E-SPT	5. Kerahasiaan data pembayar pajak melalui E-SPT sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas
3	e-system	E-filing	Pengetahuan wajib pajak tentang E-filing	1. Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai e- filing.
			Efisiensi penggunaan E-filing	2. e- filing memungkinkan saya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu saya tidak terbuang percuma.
			Kualitas E-filing	3. saya merasa kualitas sistem e- filing sangat akurat dan mudah dipahami
			Kualitas informasi E-filing	4. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan e- filing kepada wajib pajak.
			Keamanan E-filing	5. Kerahasiaan data pembayar pajak e-filing sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas
4	e-system	E-billing	Pengetahuan wajib pajak tentang E-billing	1. Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai e- billing.
			Efisiensi penggunaan E-billing	2. e- billing memungkinkan saya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu saya tidak terbuang percuma.



5	Kepuasan	Kepuasan wajib pajak	Kualitas E-billing	3. saya merasa kualitas sistem e- billing sangat akurat dan mudah dipahami
			Kualitas informasi E-billing	4. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan e- billing kepada wajib pajak.
			Keamanan E-billing	5. Kerahasiaan data pembayar pajak e- billing sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas
			Kepuasan general atau keseluruhan	1. Saya merasa puas dengan pelayanan sistem e-sistem
			Konfirmasi harapan ( <i>confirmation of expectations</i> )	2. Penerapan e-sistem oleh direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan harapan
			Isi ( <i>Content</i> )	3. Penerapan e-sistem oleh Direktorat Jendral Pajak memberikan kemudahan untuk melakukan pelaporan wajib pajak.
			Akriablurat ( <i>Accuracy</i> )	4. Penerapan e-sistem oleh Direktorat Jendral Pajak lebih mempermudah dalam registrasi pajak dan pengecekan kebenaran data yang dilaporkan.
Output ( <i>Format</i> )	5. Penerapan e-sistem oleh Direktorat Jenderal Pajak lebih mempermudah pelaporan SPT.			
Kemudahan Penggunaal ( <i>Ease of Use</i> )	6. Penerapan e-sistem oleh Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan untuk melaporkan pajak tanpa harus datang secara langsung. 7. Penerapan e-sistem oleh Direktorat Jenderal Pajak mempermudah pembayaran pajak secara online tanpa menggunakan SSP.			

## 2. Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian merupakan tolak ukur yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Data diambil dari responden (Wajib Pajak di KPP Kota Pasuruan) menggunakan kuesioner dengan skala likert yang digunakan untuk mengukur



kepuasan Wajib Pajak di KPP Kota Pasuruan (Y), penerapan e-reg, *E-filing*, *E-Spt*

dan e-billing. Skala likert berisi 5 tingkat jawaban, berikut tabel skor Skala Likert:

1. Jawaban SS diberi Skor 5
2. Jawaban S diberi Skor 4
3. Jawaban N diberi Skor 3
4. Jawaban TS diberi Skor 2
5. Jawaban STS diberi Skor 1

Kriteria pemilihan :

SS : Sangat setuju dengan derajat asumsi penilaian sangat baik

S : Setuju dengan derajat asumsi penilaian baik

N : Netral derajat asumsi penilaian cukup baik

TS : tidak setuju dengan derajat asumsi penilaian kurang baik

STS : sangat tidak setuju dengan derajat asumsi penilaian sangat kurang baik

Pada rentang skor diatas interval = (Skor tertinggi-skor terendah)/ jumlah

kelas=  $(n-1)/5=0,8$ , sehingga dapat ditentukan interval kelas masing-masing kelas

adalah sebagai berikut :

- 1)  $1-0,8 =$  Sangat Rendah
- 2)  $>1,8-2,6 =$  Rendah
- 3)  $>2,6-3,4 =$  Cukup Baik
- 4)  $>3,4-4,2 =$  Baik
- 5)  $>4,2-5 =$  Sangat Baik



## C. Populasi dan Sampel

### 1. Pengertian populasi dan sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2009). Menurut Sugiyono (2006) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sudah menggunakan e-filing di KPP Kota Pasuruan. Pemilihan populasi tersebut karena Wajib Pajak tersebut pernah menggunakan e-system sehingga dapat dijadikan responden untuk mengetahui kepuasan Wajib Pajak di KPP Kota Pasuruan.

#### b. Sampel

Sampel adalah meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi (Indriantoro dan Supomo, 2009). Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif karena yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan mewakili populasi.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006). Sedangkan untuk menetapkan jumlah sampel





dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Umar

(2000:40) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana.

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir adalah 10%

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP pasuruan Jumlah Wajib pajak yang terdaftar sebanyak 169.165 orang, data tersebut yang diterbitkan pada tahun 2016, sehingga penentuan sampel dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{169165}{1 + 169165 (10)^2}$$

$$n = \frac{169165}{1692,65}$$

$$n = \frac{169165}{1 + 169165 / 100}$$

$$n = 99,940$$

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah responden yang harus digunakan dalam penelitian ini 99,940 responden setelah dilakukan pembulatan menjadi 100 responden.

## 2. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan



peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Menurut Umar (2011) menyatakan bahwa ukuran sampel yang dapat di terima berdasarkan pada desain penelitian yang digunakan, dimana penelitian dengan metode deskriptif-korelasional memiliki ukuran sampel minimal 30 subjek.

Alasan utama peneliti menggunakan tehnik sampling incidental karena tehnik ini mempermudah peneliti dalam mencari responden penelitian, karena peneliti dapat menanyai dahulu terkait dengan tujuan penelitian dan mau atau tidaknya wajib pajak orang pribadi di jadikan responden penelitian.

#### **D. Pengumpulan Data**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada KPP Kota Pasuruan. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan KPP Kota Pasuruan sudah menerapkan e-filling dan e-spt dalam pelaporan pajak, hal tersebut merupakan layanan internet.

##### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan kuisisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Data yang diperoleh untuk penelitian ini didapatkan melalui dua sumber pengambilan data adapun sumber-sumbernya sebagai berikut :



- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pihak dari KPP Kota Pasuruan yang memahami tentang e-filling dan e-spt.
- b. Sumber data skunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

#### **a) Teknik pengumpulan data**

##### **1) Metode Kuesioner**

Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden.

##### **2) Wawancara**

Metode ini dilakukan dengan wawancara narasumber dari pihak KPP kota Pasuruan yang mengerti dan terlibat dalam penerapan e-system.

#### **b) Instrument penelitian**

##### **1) Kuesioner**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui. Kuesioner yang disebarkan berupa daftar



pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak yang pernah menggunakan *e-system*

yang terdaftar di KPP Kota Pasuruan. Di dalam kuesioner terdapat petunjuk

pengisian supaya memudahkan responden untuk menjawab pertanyaan.



## E. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk mengukur validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

Untuk menguji validitas dapat menggunakan *product moment* atau *pearson* (*pearson's Product Moment Coefficient Correlation*), yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

$r_{XY}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan.

X = Skor untuk pernyataan yang dipilih

Y = Skor total

n = Jumlah responden

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghazali (2011) Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.



Dalam penelitian ini, untuk menguji reliabilitas data, peneliti menggunakan pendekatan reliabilitas konsistensi internal. Untuk mengukur konsistensi internal peneliti menggunakan salah satu teknik statistik yaitu *Combarch's alpha*. Menurut Umar (2011) suatu variabel dikatakan valid apabila nilai *Combarch's alpa*  $> 0,70$ .

Perhitungan ini dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 20. Rumus *Combarch's alpha* sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

$k$  = jumlah item

$S_j$  = varians responden untuk item I

$S_x$  = jumlah varians skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik

2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima

3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik



## F. Teknik Analisa Data

### 1. Analisa Deskriptif

Statistik deskriptif, menurut Sugiyono (2013) adalah statistik yang berfungsi untuk memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan kemudian membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Sedangkan menurut Imam Ghozali (2011) statistik deskriptif dapat memberikan gambaran atau deskriptif mengenai data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemiringan distribusi). Dalam penelitian ini, analisis deskriptif menggunakan tabel distribusi frekuensi. Tabel distribusi frekuensi disusun karena jumlah data yang disajikan banyak, sehingga apabila disajikan dalam tabel biasa menjadi tidak efisien dan kurang komunikatif (Sugiyono, 2013).

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Autokorelasi

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Pertama, Uji *Durbin-Watson* (*DW Test*). Uji ini hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya intercept dalam model regresi dan tidak ada variabel lag di antara variabel penjelas (Ghozali, 2011). Hipotesis yang diuji adalah:

$H_0: \rho = 0$  (baca: hipotesis nolnya adalah tidak ada autokorelasi)

$H_a: \rho \neq 0$  (baca: hipotesis alternatifnya adalah ada autokorelasi)

Keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah:



1. Bila nilai DW berada di antara  $d_U$  sampai dengan  $4 - d_U$  maka koefisien autokorelasi sama dengan nol. Artinya, tidak ada autokorelasi.
2. Bila nilai DW lebih kecil daripada  $d_L$ , koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol. Artinya ada autokorelasi positif.
3. Bila nilai DW terletak di antara  $d_L$  dan  $d_U$ , maka tidak dapat disimpulkan.
4. Bila nilai DW lebih besar daripada  $4 - d_L$ , koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol. Artinya ada autokorelasi negatif.
5. Bila nilai DW terletak di antara  $4 - d_U$  dan  $4 - d_L$ , maka tidak dapat disimpulkan.

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011) Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independence. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolonieritas. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Untuk bebas dari masalah multikolinieritas, nilai tolerance harus  $\leq 0,1$  dan nilai VIF  $\geq 10$ .

#### c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain (Umar, 2011).

Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan





varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut heteroskedastisitas.

### 3. Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. (Sugiyono, 2006), dikatakan regresi berganda karena jumlah variabel independennya lebih dari satu. Mengingat dalam penelitian ini Variabel X memiliki 6 (enam) prediktor, maka digunakan persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + \xi$$

(Sugiyono, 2002)

Dimana:

$Y_1$  = Pemasaran relasional

$X_1$  = Trust

$a$  = Konstanta

$X_2$  = Familiarity

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6$  = Koefisien regresi

$\xi$  = Epsilon (variabel lain)

ganda

### 4. Analisis Regresi Parsial (Uji T)

Uji T ini dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, proses uji t identik dengan uji F (lihat perhitungan SPSS pada *Coefficient Regression Full Model/Enter*. Atau bisa dengan uji



metode Stepwise. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh pada variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun jika signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak dapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 5. Analisis Regresi Simultan (Uji F)

Menurut Gozali (2011) uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

Apabila hasil perhitungan  $F_{hitung} < F_t$ , maka  $H_1$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dri model regresi tidak mampu menjelaskan variabel terikat.

Sebaliknya jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi linier berganda mampu menjelaskan variabel terikat.

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

$H_1 : F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima artinya ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-registration* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

$H_0 : F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-registration* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.



$H_2 : F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_2$  diterima artinya ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-filling* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

$H_0 : F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-filling* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

$H_3 : F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_3$  diterima artinya ada pengaruh signifikan dan positif variabel *E-SPT* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

$H_0 : F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan dan positif variabel *E-SPT* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

$H_4 : F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_4$  diterima artinya ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

$H_0 : F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_0$  diterima artinya tidak ada pengaruh signifikan dan positif variabel *e-billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

## 6. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square* )

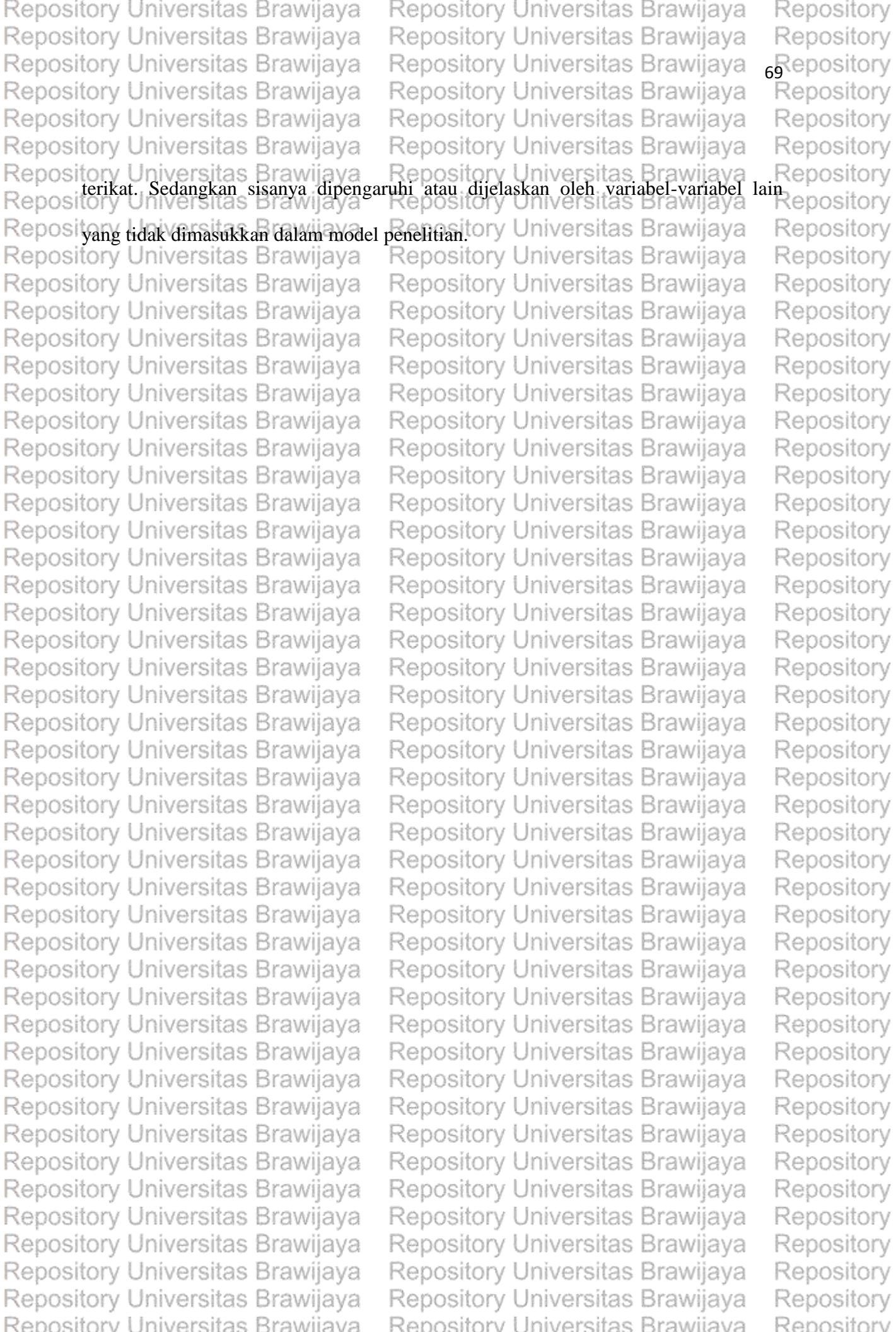
Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R square*.

Namun apabila analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Hasil perhitungannya  $R^2$  dapat dilihat pada *output model summary*. Pada kolom *adjusted R<sup>2</sup>* dapat diketahui berapa persentase perhitungan yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel



terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain

yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.





## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyajian Data

##### 1. Deskripsi Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh *e-system* perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Di dalam penelitian ini menggunakan wajib pajak Kabupaten Pasuruan sebagai responden, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu data responden. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100.

Untuk lebih jelasnya karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin responden. Dapat dilihat bahwa deskripsi responden pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Jenis**

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden (Orang)	Prosentase (%)
Laki-laki	47	47
Perempuan	53	53
Total	100	100

Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.1 yang memberikan informasi bahwa responden berdasarkan jenis kelamin seimbang



yaitu responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang responden (47%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang responden (53%). Dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan responden perempuan.

#### b. Usia Responden

Tabel 4.2 dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner berdasarkan usia responden. Dapat dilihat bahwa deskripsi responden pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

Usia Responden	Jumlah Responden (Orang)	Prosentase (%)
< 30 tahun	30	30
30-50 tahun	50	50
> 50 tahun	20	20
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data 2017

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2 yang memberikan informasi bahwa responden berdasarkan usia, yang berusia < 30 tahun sebanyak 30 orang responden (30%), 30-50 tahun sebanyak 50 orang responden (50%) dan > 50 tahun sebanyak 20 orang responden (20%). Dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia 30-50 tahun paling banyak dan responden dengan usia > 50 tahun paling sedikit.

#### c. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3 dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner berdasarkan status pekerjaan responden. Dapat dilihat bahwa deskripsi responden pada tabel dibawah ini:



**Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan Responden	Jumlah Responden (Orang)	Prosentase (%)
Karyawan swasta	26	26
PNS	34	34
Wiraswasta	40	40
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data 2017

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.3 yang memberikan informasi bahwa responden berdasarkan status pekerjaan responden, responden yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 26 orang responden (26,0%), PNS sebanyak 34 orang responden (34,0%) dan wiraswasta 40 orang responden (40%). Dapat disimpulkan bahwa responden dengan status pekerjaan sebagai wiraswasta paling banyak dan pegawai PNS paling sedikit menjadi responden penelitian.

d. Pendidikan Responden

Tabel 4.4 dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner berdasarkan pendidikan responden. Dapat dilihat bahwa deskripsi responden pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

Pendidikan Responden	Jumlah Responden (Orang)	Prosentase (%)
SLTA	30	30
D3	12	12
S1	43	43
S2	15	15
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data 2017



Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.4 yang memberikan informasi bahwa responden berdasarkan pendidikan responden, responden yang lulusan SLTA sebanyak 30 orang responden (30%), lulusan D3 sebanyak 12 orang responden (12%), lulusan S1 sebanyak 43 orang responden (43%) dan lulusan S2 sebanyak 15 orang responden (15%). Dapat disimpulkan bahwa responden lulusan S1 paling banyak dan lulusan D3 paling sedikit menjadi responden penelitian.

## 2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, bisa lihat pada tampilan *output Item-Total Statistics* di kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Bandingkan nilai *Corrected Item - Total Correlation* dengan hasil perhitungan jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,30 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4.5 Uji Validitas**

No	Item Variabel X <sub>1</sub>	Item-Total Statistic	
		<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
		<b>Variabel E-Reg</b>	
1	Item X <sub>1.1</sub>	0.637	Valid
2	Item X <sub>1.2</sub>	0.463	Valid
3	Item X <sub>1.3</sub>	0.535	Valid
4	Item X <sub>1.4</sub>	0.474	Valid
5	Item X <sub>1.5</sub>	0.399	Valid





Lanjutan Tabel 4.5

Item-Total Statistic			
No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	
		Variabel E-SPT	
1	Item X <sub>2,1</sub>	0,531	Valid
2	Item X <sub>2,2</sub>	0,622	Valid
3	Item X <sub>2,3</sub>	0,676	Valid
4	Item X <sub>2,4</sub>	0,499	Valid
5	Item X <sub>2,5</sub>	0,520	Valid
Item-Total Statistic			
No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	
		Variabel E-Filling	
1	Item X <sub>3,1</sub>	0,553	Valid
2	Item X <sub>3,2</sub>	0,667	Valid
3	Item X <sub>3,3</sub>	0,540	Valid
4	Item X <sub>3,4</sub>	0,444	Valid
5	Item X <sub>3,5</sub>	0,650	Valid
Item-Total Statistic			
No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	
		Variabel E-Billing	
1	Item X <sub>4,1</sub>	0,752	Valid
2	Item X <sub>4,2</sub>	0,571	Valid
3	Item X <sub>4,3</sub>	0,790	Valid
4	Item X <sub>4,4</sub>	0,631	Valid
5	Item X <sub>4,5</sub>	0,625	Valid
Item-Total Statistic			
No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	
		Variabel Kepuasan Wajib Pajak	
1	Item Y <sub>1,1</sub>	0,412	Valid
2	Item Y <sub>1,2</sub>	0,701	Valid
3	Item X <sub>1,3</sub>	0,578	Valid

Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan hasil analisa ini dapat dilihat pada Tabel diatas yang menunjukkan bahwa semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* > dari 0,30 ini menunjukkan bahwa semua item dapat dikatakan valid.



### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dipercaya juga. Apabila data yang memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kalipun diambil tetap akan sama (Arikunto, 2002). Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$  0.70. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

**Tabel 4.6 Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
1	E-Reg	0.733	5	Reliabel
2	E-SPT	0.780	5	Reliabel
3	E-Filing	0.791	5	Reliabel
4	E-Biling	0.857	5	Reliabel
5	Kepuasan Wajib Pajak	0.733	3	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data 2017

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dianalisis bahwa semua instrument penelitian dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach alpha*  $>$  0.70. Jadi instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dipercaya juga.

### 3. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel merupakan Gambaran atau deskripsi dari variabel data yang telah dikumpulkan. Analisa ini digunakan untuk mengetahui dan



mendeskripsikan distribusi dan variasi jawaban yang diberikan 100 responden berdasarkan item-item atau pernyataan kuesioner yang telah dikumpulkan.

#### a. Variabel *E-Registration*

Pada variabel *E-Registration* terdapat 5 item atau pernyataan yang diberikan kepada responden, jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7

**Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel *E-Registration***

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	5 = SS		4 = S		3 = N		2 = TS		1 = STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	56	56	35	35	1	1	8	8	0	0	4,4
2	52	52	26	26	5	5	17	17	0	0	4,1
3	53	53	38	38	1	1	8	8	0	0	4,3
4	49	49	32	32	4	4	15	15	0	0	4,1
5	51	51	29	29	5	5	15	15	0	0	4,1
Rerata nilai variabel <i>e-Registration</i>											4,25

Sumber : Pengolahan Data 2017

#### Keterangan

Item  $X_{1,1,1}$  Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *e-Registration*.

Item  $X_{1,1,2}$  *e-Registration* memungkinkan saya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu saya tidak terbuang percuma.

Item  $X_{1,1,3}$  Saya merasa kualitas sistem *e-Registration* sangat akurat dan mudah dipahami

Item  $X_{1,1,4}$  Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *e-Registration* kepada wajib pajak.

Item  $X_{1,1,5}$  Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *e-Registration* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas.

Berdasarkan Tabel 4.7 maka dapat diketahui bahwa frekuensi pernyataan dari responden tentang variabel *e-Registration* yang terdiri dari 5 item. Item  $X_{1,1,1}$

berisi pernyataan bahwa sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *e-Registration*, diketahui bahwa 56 orang responden (56%)



menyatakan “sangat setuju”, 35 orang responden (35%) menyatakan “setuju”, 1 orang responden (0,9%) menyatakan “netral”, 8 orang responden (8%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *e-Registration*. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,4.

Item ke  $X_{1.1.2}$  berisi pernyataan bahwa *e-Registration* memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma, diketahui bahwa 52 orang responden (52%) menyatakan “sangat setuju”, 26 orang responden (26%) menyatakan “setuju”, 5 orang responden (5%) menyatakan “netral”, 17 orang responden (17%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika *e-Registration* memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,1.

Item ke  $X_{1.1.3}$  berisi pernyataan bahwa wajib pajak merasa kualitas sistem *e-Registration* sangat akurat dan mudah dipahami, diketahui bahwa 53 orang responden (53%) menyatakan “sangat setuju”, 38 orang responden (38%) menyatakan “setuju”, 1 orang responden (1%) menyatakan “netral”, 8 orang responden (8%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat



setuju jika wajib pajak merasa kualitas sistem *e-Registration* sangat akurat dan mudah dipahami. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,3.

Item ke X<sub>1.4</sub> berisi pernyataan bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *e-Registration* kepada wajib pajak, efisien dan membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma, diketahui bahwa 49 orang responden (49%) menyatakan “sangat setuju”, 38 orang responden (33%) menyatakan “setuju”, 4 orang responden (3,5%) menyatakan “netral”, 14 orang responden (15%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sangat setuju jika Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *e-Registration* kepada wajib pajak. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,1.

Item ke X<sub>1.5</sub> berisi pernyataan bahwa Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *e-Registration* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas, diketahui bahwa 51 orang responden (51%) menyatakan “sangat setuju”, 29 orang responden (29%) menyatakan “setuju”, 5 orang responden (5%) menyatakan “netral”, 15 orang responden (15%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sangat setuju jika Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *e-Registration* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,1.



### b. Variabel *E-SPT*

Pada variabel *E-Spt* terdapat 5 item atau pernyataan yang diberikan kepada responden, jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel *E-SPT***

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	5 = SS		4 = S		3 = N		2 = TS		1 = STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	45	45	28	28	7	7	20	20	0	0	4,02
2	54	54	35	35	3	3	8	8	0	0	4,39
3	57	57	37	37	2	2	4	4	0	0	4,48
4	56	56	34	34	2	2	8	8	0	0	4,37
5	52	52	31	31	4	4	13	13	0	0	4,24
Rerata nilai variabel <i>E-Spt</i>											4,30

Sumber : Pengolahan Data 2017

#### Keterangan

Item X<sub>2.1.1</sub> Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-SPT*.

Item X<sub>2.1.2</sub> *E-SPT* memungkinkan saya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu saya tidak terbuang percuma.

Item X<sub>2.1.3</sub> Saya merasa kualitas sistem *E-SPT* sangat akurat dan mudah dipahami

Item X<sub>2.1.4</sub> Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-SPT* kepada wajib pajak.

Item X<sub>2.1.5</sub> Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-SPT* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas

Berdasarkan Tabel 4.8 maka dapat diketahui bahwa frekuensi pernyataan dari responden tentang variabel *E-SPT* yang terdiri dari 5 item. Item X<sub>2.1.1</sub> berisi pernyataan bahwa sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-SPT*, diketahui bahwa 45 orang responden (45%) menyatakan “sangat setuju”, 28 orang responden (28%) menyatakan “setuju”, 7 orang responden (7%) menyatakan “netral”, 20 orang responden (20%) menyatakan “tidak setuju”, dan



tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-SPT*. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,02.

Item ke X<sub>2.1.2</sub> berisi pernyataan bahwa *E-SPT* memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma, diketahui bahwa 54 orang responden (54%) menyatakan “sangat setuju”, 35 orang responden (35%) menyatakan “setuju”, 3 orang responden (3%) menyatakan “netral”, 8 orang responden (8%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika *E-SPT* memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,39.

Item ke X<sub>2.1.3</sub> berisi pernyataan bahwa wajib pajak merasa kualitas sistem *E-SPT* sangat akurat dan mudah dipahami, diketahui bahwa 57 orang responden (57%) menyatakan “sangat setuju”, 37 orang responden (37%) menyatakan “setuju”, 2 orang responden (2%) menyatakan “netral”, 4 orang responden (4%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika wajib pajak merasa kualitas sistem *E-SPT* sangat akurat dan mudah dipahami. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,48.



Item ke  $X_{2.1.4}$  berisi pernyataan bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-SPT* kepada wajib pajak, diketahui bahwa 56 orang responden (56%) menyatakan “sangat setuju”, 34 orang responden (34%) menyatakan “setuju”, 2 orang responden (2%) menyatakan “netral”, 8 orang responden (8%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sangat setuju jika banyak Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-SPT* kepada wajib pajak. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,37.

Item ke  $X_{2.1.5}$  berisi pernyataan bahwa Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-SPT* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas, diketahui bahwa 52 orang responden (52%) menyatakan “sangat setuju”, 31 orang responden (31%) menyatakan “setuju”, 4 orang responden (4%) menyatakan “netral”, 13 orang responden (13%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sangat setuju jika Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-SPT* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,24.

### c. Variabel *E-Filing*

Pada variabel *E-filing* terdapat 5 item atau pernyataan yang diberikan kepada responden, jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9





**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel *E-Filing***

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	5 = SS		4 = S		3 = N		2 = TS		1 = STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	56	56	34	34	2	2	8	8	0	0	4,37
2	53	53	28	28	4	4	15	15	0	0	4,22
3	51	51	36	36	3	3	10	10	0	0	4,28
4	55	55	30	30	4	4	11	11	0	0	4,30
5	53	53	30	30	4	4	13	13	0	0	4,25
Rerata nilai variabel <i>E-Filing</i>											4,30

Sumber : Pengolahan Data 2017

**Keterangan**

Item X<sub>3.1.1</sub> Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-Filing*

Item X<sub>3.1.2</sub> *E-Filing* memungkinkan saya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu saya tidak terbuang percuma.

Item X<sub>3.1.3</sub> Saya merasa kualitas sistem *E-Filing* sangat akurat dan mudah dipahami

Item X<sub>3.1.4</sub> Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-Filing* kepada wajib pajak.

Item X<sub>3.1.5</sub> Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-Filing* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas

Berdasarkan Tabel 4.9 maka dapat diketahui bahwa frekuensi pernyataan dari responden tentang variabel *E-Filing* yang terdiri dari 5 item. Item X<sub>3.1.1</sub> berisi pernyataan bahwa sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-Filing*, diketahui bahwa 56 orang responden (56%) menyatakan “sangat setuju”, 34 orang responden (34%) menyatakan “setuju”, 2 orang responden (2%) menyatakan “netral”, 8 orang responden (8%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika sebagai Wajib Pajak



mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-Filing*. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,37.

Item ke X<sub>3.1.2</sub> berisi pernyataan bahwa *E-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma, diketahui bahwa 53 orang responden (53%) menyatakan “sangat setuju”, 28 orang responden (28%) menyatakan “setuju”, 4 orang responden (4%) menyatakan “netral”, 15 orang responden (15%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika *E-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,22.

Item ke X<sub>3.1.3</sub> berisi pernyataan bahwa wajib pajak merasa kualitas sistem *E-Filing* sangat akurat dan mudah dipahami, diketahui bahwa 51 orang responden (51%) menyatakan “sangat setuju”, 36 orang responden (36%) menyatakan “setuju”, 3 orang responden (3%) menyatakan “netral”, 10 orang responden (10%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika wajib pajak merasa kualitas sistem *E-Filing* sangat akurat dan mudah dipahami. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,48.

Item ke X<sub>3.1.4</sub> berisi pernyataan bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-Filing* kepada wajib pajak,



diketahui bahwa 55 orang responden (55%) menyatakan “sangat setuju”, 30 orang responden (30%) menyatakan “setuju”, 4 orang responden (4%) menyatakan “netral”, 11 orang responden (11%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sangat setuju jika banyak Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-Filing* kepada wajib pajak. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,30.

Item ke  $X_{3.15}$  berisi pernyataan bahwa Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-Filing* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas, diketahui bahwa 53 orang responden (53%) menyatakan “sangat setuju”, 30 orang responden (30%) menyatakan “setuju”, 4 orang responden (4%) menyatakan “netral”, 13 orang responden (13%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sangat setuju jika Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-Filing* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,30.

#### d. Variabel *E-Biling*

Pada variabel *E-Biling* terdapat 5 item atau pernyataan yang diberikan kepada responden, jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10

**Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel *E-Biling***

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	5 = SS		4 = S		3 = N		2 = TS		1 = STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	50	50	31	31	2	2	17	17	0	0	4,17



2	54	54	39	39	1	1	6	6	0	0	4,39
3	50	50	38	38	2	2	15	15	0	0	4,20
4	56	56	34	34	2	2	8	8	0	0	4,36
5	56	56	34	34	2	2	8	8	0	0	4,36
Rerata nilai variabel <i>E-Biling</i>											4,30

Sumber : Pengolahan Data 2017

#### Keterangan

Item X<sub>4.1.1</sub> Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-Biling*.

Item X<sub>4.1.2</sub> *E-Biling* memungkinkan saya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu saya tidak terbuang percuma.

Item X<sub>4.1.3</sub> Saya merasa kualitas sistem *E-Biling* sangat akurat dan mudah dipahami

Item X<sub>4.1.4</sub> Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-Biling* kepada wajib pajak.

Item X<sub>4.1.5</sub> Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-Biling* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas

Berdasarkan Tabel 4.10 maka dapat diketahui bahwa frekuensi pernyataan dari responden tentang variabel *E-Biling* yang terdiri dari 5 item. Item X<sub>4.1.1</sub> berisi pernyataan bahwa sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-Biling*, diketahui bahwa 50 orang responden (50%) menyatakan “sangat setuju”, 31 orang responden (31%) menyatakan “setuju”, 2 orang responden (2%) menyatakan “netral”, 17 orang responden (17%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika sebagai Wajib Pajak mengetahui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai *E-Biling*. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,17.

Item ke X<sub>4.1.2</sub> berisi pernyataan bahwa *E-Biling* memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu



wajib pajak tidak terbuang percuma, diketahui bahwa 54 orang responden (54%)

menyatakan “sangat setuju”, 39 orang responden (39%) menyatakan “setuju”, 1 orang responden (1%) menyatakan “netral”, 6 orang responden (6%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika *E-Biling* memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien dan membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,39.

Item ke X<sub>4.1.3</sub> berisi pernyataan bahwa wajib pajak merasa kualitas sistem *E-Biling* sangat akurat dan mudah dipahami, diketahui bahwa 50 orang responden (50%) menyatakan “sangat setuju”, 38 orang responden (38%) menyatakan “setuju”, 2 orang responden (2%) menyatakan “netral”, 15 orang responden (15%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika wajib pajak merasa kualitas sistem *E-Biling* sangat akurat dan mudah dipahami. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,20.

Item ke X<sub>4.1.4</sub> berisi pernyataan bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-Biling* kepada wajib pajak, diketahui bahwa 56 orang responden (56%) menyatakan “sangat setuju”, 34 orang responden (34%) menyatakan “setuju”, 2 orang responden (2%) menyatakan “netral”, 8 orang responden (8%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat



disimpulkan bahwa wajib pajak sangat setuju jika banyak Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *E-Billing* kepada wajib pajak. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,36.

Item ke X<sub>4.1.5</sub> berisi pernyataan bahwa Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-Billing* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas, diketahui bahwa 56 orang responden (56%) menyatakan “sangat setuju”, 34 orang responden (34%) menyatakan “setuju”, 2 orang responden (2%) menyatakan “netral”, 8 orang responden (8%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sangat setuju jika Kerahasiaan data pembayar pajak melalui *E-Billing* sangat aman, sehingga pihaklain tidak dapat mengakses data secara bebas. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,24.

#### e. Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Pada variabel kepuasan wajib pajak terdapat 5 item atau pernyataan yang diberikan kepada responden, jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.11

**Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan wajib pajak**

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	5 = SS		4 = S		3 = N		2 = TS		1 = STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	56	56	34	34	2	2	8	8	0	0	4,37
2	53	53	30	30	4	4	13	13	0	0	4,25
3	50	50	30	30	5	5	15	15	0	0	4,18
Rerata nilai variabel Kepuasan wajib pajak											4,27

Sumber : Pengolahan Data 2017

Keterangan

Item Y<sub>1.1.1</sub> Saya merasa puas dengan pelayanan sistem e-sistem.



Item Y<sub>1.1.2</sub> Penerapan e-sistem oleh direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan harapan.

Item Y<sub>1.1.3</sub> Penerapan e-sistem oleh direktorat Jenderal Pajak lebih mempermudah pelaporan SPT.

Berdasarkan Tabel 4.11 maka dapat diketahui bahwa frekuensi pernyataan dari responden tentang variabel Kepuasan wajib pajak yang terdiri dari 3 item. Item Y<sub>1.1.1</sub> berisi pernyataan bahwa Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan system dari e-sistem, diketahui bahwa 56 orang responden (56%) menyatakan “sangat setuju”,

34 orang responden (34%) menyatakan “setuju”, 2 orang responden (2%) menyatakan “netral”, 8 orang responden (8%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika Wajib Pajak merasa puas

dengan pelayanan sistem dari e-sistem. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,37.

Item ke Y<sub>1.1.2</sub> berisi pernyataan bahwa Penerapan e-sistem oleh direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan harapan, diketahui bahwa 53 orang responden (53%) menyatakan “sangat setuju”, 30 orang responden (30%) menyatakan “setuju”, 4 orang responden (4%) menyatakan “netral”, 13 orang responden (13%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika Penerapan e-sistem oleh direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan harapan. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,25.

Item ke Y<sub>1.1.3</sub> berisi pernyataan bahwa Penerapan e-sistem oleh direktorat Jenderal Pajak lebih mempermudah pelaporan SPT, diketahui bahwa 50 orang



responden (50%) menyatakan “sangat setuju”, 30 orang responden (30%) menyatakan “setuju”, 5 orang responden (5%) menyatakan “netral”, 15 orang responden (15%) menyatakan “tidak setuju”, dan tidak ada responden yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak wajib pajak sangat setuju jika penerapan e-sistem oleh direktorat Jenderal Pajak lebih mempermudah pelaporan SPT. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata sebesar 4,18.

## B. Hasil Analisis Data dan Interpretasi

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji autokorelasi

Autokorelasi merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang di gunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear terdapat korelasi antar kesalahan pengganggu, data yang baik adalah data yang tidak terdapat autokorelasi di dalamnya. Dalam penelitian ini unjin autokorelasi menggunakan cara *Durbin-Watson*, hasil analisa *Durbin-Watson* sebagai berikut:

**Tabel 4.12 uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	.935 <sup>a</sup>	.874	.869	1.710

Sumber: Output SPSS 22.0 data sekunder yang diolah 2017

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh nilai *Durbin-Watson* 1,710. Jika dibandingkan dengan





Tabel *Durbin-Watson* untuk sampel berjumlah 100 dan 4 variabel independent, intervalnya adalah nilai dL dan dU sebesar 1,5922 dan 1,7058, hasil tersebut menunjukkan bahwa data tidak terjadi autokorelasi.

**2. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas adalah syarat atau asumsi terhadap jenis analisis yang harus dipenuhi. Untuk dapat menentukan apakah data terjadi multikolinearitas atau tidak cara melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance* serta menganalisis *matrix korelasi* variabel-variabel bebas. Adapun nilai VIF dapat dilihat pada Tabel 4.13 dibawah ini.

**Tabel 4.13 Uji multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
E-REG	.374	2.674
E-SPT	.310	3.230
E- FILING	.357	2.800
E- BILLING	.539	1.854

Sumber: Output SPSS 22.0 data sekunder yang diolah 2017

Nilai VIF untuk variabel *E-Registration* 2,674, nilai VIF untuk variabel *E-SPT* 3,230, nilai VIF untuk variabel *E-Filing* 2,800 dan nilai VIF untuk variabel *E-biling* 1,854, sedangkan *Tolerance*-nya variabel *E-Registration* 0,374, variabel *E-SPT* 0,310, variabel *E-Filing* 0,357 dan variabel *E-biling* 0,539. Karena nilai *tolerance* harus  $\leq 0,1$  dan nilai VIF  $\geq 10$ , dengan demikian, model di atas telah terbebas dari adanya multikolinieritas.



### 3. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini metode pengujian uji heteroskedastisitas menggunakan Uji Glesjer dibawah ini:

**Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
1 (Constant)	1.584	.352	.000
E-REG	.011	.024	.654
E-SPT	-.003	.026	.898
E- FILING	-.069	.023	.054
E- BILLING	.017	.018	.352

Sumber: Output SPSS 22.0 data sekunder yang diolah 2017

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil perhitungan tidak ada gangguan heteroskedastisitas yang terjadi dalam proses estimasi parameter model penduga, dimana tidak ada nilai thitung yang signifikan atau nilai signifikan (sig) lebih dari 0,05 ( $p > 0,05$ ). Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dari variabel *E-Registration*, *E-Filing*, *E-SPT* dan *E-Billing* terhadap kepuasan wajib pajak.

#### b. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini uji hipotesis menggunakan regresi berganda dimana akan diuji secara empirik untuk mencari hubungan fungsional dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat, atau untuk meramalkan dua variabel bebas atau lebih terhadap



variabel terikat. Hasil uji linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Persamaan Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.513	.593		2.553	.012
E-REG	.020	.040	.029	.500	.018
E-SPT	.361	.048	.532	7.529	.000
E- FILING	.312	.040	.463	7.738	.000
E- BILLING	.026	.030	.041	.861	.015

Dependent Variable: KWP

Sumber: Output SPSS 22.0 data sekunder yang diolah 2017

Berdasarkan hasil dari *coefficients*<sup>a</sup> di atas dapat dikembangkan dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan wajib pajak} = \alpha + \beta_1 E\text{-Registration} + \beta_2 E\text{-SPT} + \beta_3 E\text{-Filing} + \beta_4$$

*E-Billing* apabila nilai pada tabel 4.13 diatas disubsitusikan maka akan diperoleh nilai sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan wajib pajak } Y = 1,513 + 0,020 X_1 + 0,361 X_2 + 0,312 X_3 + 0,026 X_4$$

Penjelasan dari persamaan regresi diatas dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 1,513 bernilai positif, artinya jika variabel *E-Registration* ( $X_1$ ), *E-SPT* ( $X_2$ ), *E-Filing* ( $X_3$ ), dan *E-Billing* ( $X_4$ ), bernilai 0 maka kepuasan

Wajib Pajak sebesar 1,513.

2. Koefisien Regresi *E-Registration* ( $X_1$ ) sebesar 0,020 bernilai positif, artinya jika tingkat *E-Registration* naik sebesar satu satuan akan mengubah tingkat kepuasan

Wajib Pajak sebesar 0,020.



3. Koefisien Regresi *E-SPT* ( $X_2$ ) sebesar 0,361 bernilai positif, artinya jika tingkat *E-SPT* naik sebesar satu satuan akan mengubah tingkat kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,361.

4. Koefisien Regresi *E-Filling* ( $X_3$ ), sebesar 0,312 bernilai positif, artinya jika tingkat *E-Filling* naik sebesar satu satuan akan mengubah tingkat kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,312.

5. Koefisien Regresi *E-Billing* ( $X_4$ ) sebesar 0,026 bernilai positif, artinya jika tingkat *E-billing* naik sebesar satu satuan akan mengubah tingkat kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,026.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan variabel *e-Spt* dan *e-filing* dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak lebih besar dibandingkan dengan variabel *E-Registration* dan *e-biling* hal tersebut dapat dilihat pada nilai kolom B di Tabel 4.13 hasil uji persamaan regresi bahwa variabel *e-Spt* dan *e-filing* menunjukkan nilai lebih besar dan variabel *E-Registration* dan *e-biling* menunjukkan nilai lebih kecil.

### c. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas atau *p-value* (*sig-t*) dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima, dan sebaliknya jika *p-value* lebih besar dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak.



Tabel 4.16 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.513	.593		2.553	.012
E-REG	.020	.040	.029	2.500	.018
E-SPT	.361	.048	.532	7.529	.000
E- FILING	.312	.040	.463	7.738	.000
E- BILLING	.026	.030	.041	2.861	.015

Dependent Variable: KWP

Sumber: Output SPSS 22.0 data sekunder yang diolah 2017

Hasil uji t diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel *E-Registration* ( $X_1$ ), *E-SPT* ( $X_2$ ), *E-Filling* ( $X_3$ ), dan *E-Billing* ( $X_4$ ), berdasarkan tabel 4.10 dapat dirumuskan bahwa hipotesis sebagai berikut :

$H_1$  : Berdasarkan perhitungan spss diperoleh t hitung sebesar 2,500 dengan probabilitas sebesar 0,018 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian  $H_1$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel *e-registration* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

$H_2$  : Berdasarkan perhitungan spss diperoleh t hitung sebesar 7,529 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian  $H_2$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel *e-filling* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

$H_3$  : Berdasarkan perhitungan spss diperoleh t hitung sebesar 7,738 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian  $H_3$  diterima, yang artinya ada pengaruh signifikan dan positif variabel *E-SPT* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.



$H_4$  : Berdasarkan perhitungan spss diperoleh t hitung sebesar 2,861 dengan probabilitas sebesar 0,015 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian  $H_4$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel *e-billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

#### d. Uji Simultan (Uji F)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 4.17 Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	501.859	4	125.465	174.306	.000 <sup>b</sup>
	Residual	68.381	95	.720		
	Total	570.240	99			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), E- BILLING, E-REG, E- FILING, E-SPT

Sumber: Output SPSS 22.0 data sekunder yang diolah 2017

$H_5$  : Berdasarkan tabel 4.17 di atas, di dapat F hitung sebesar 174.306 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian  $H_5$  diterima, yang ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu *E-Registration*, *E-Filling*, *E-SPT* dan *E-Billing* berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan wajib pajak.

#### d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel pertumbuhan laba. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel independen penelitian



memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel pertumbuhan laba. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel 4.18 dibawah ini:

**Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics
					Sig. F Change
1	.938 <sup>a</sup>	.880	.875	.8484	.000

Predictors: (Constant), E- BILLING, E-REG, E- FILING, E-SPT

Sumber: Output SPSS 22.0 data sekunder yang diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.18 koefisien determinasi menggunakan nilai *adjusted R Square* ( $R^2$ ) pada saat mengevaluasi model regresi berganda terbaik. Dari tabel koefisien determinasi di atas, dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,938. Hal ini berarti hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sebesar 87,5%. Dari angka tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sangat kuat. Besarnya *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,875. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 87,5%, sedangkan sisanya sebesar 12,5% (100-87,5%) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.

### C. Pembahasan

#### a. Pengaruh *E-Registration* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil analisa menunjukkan bahwa *e-registration* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP pasuruan. Hal tersebut terlihat pada nilai probabilitas sebesar 0,018 yang nilainya dibawah 0,05. penyediaan layanan *e-*



*registration* adalah untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk mendaftarkan, mengupdate, maupun menghapus data serta memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan optimal baik secara operasional dan administratif kepada masyarakat dengan menggunakan fasilitas terkini yaitu pemanfaatan teknologi informasi melalui internet.

Tanggapan responden secara umum terhadap kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pasuruan. Jika *e-Registration* ini diterima dan digunakan secara baik oleh Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama maka akan mempermudah meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, dengan demikian maka wajib pajak akan merasa puas.

Wajib pajak mengetahui secara pasti apa itu *e-Registration* bahwa melalui *e-Registration* perpajakan lebih praktis, efisien sehingga lebih cepat. Selain itu sistem *e-Registration* mudah dipahami dan juga kerahasiaan data wajib pajak sangat dirahasiakan. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis. Kemudian perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer. Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa *e-registration* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP pasuruan.

Hasil tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan Syafariani dan Ronauli (2012) yang menunjukkan bahwa peranan kualitas sistem *e-Registration* berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak.





Penerapan sistem *e-Registration* calon Wajib Pajak mendapatkan kemudahan untuk memperoleh NPWP, karena dengan adanya sistem e-Reg seorang Wajib Pajak dapat mendaftarkan dirinya untuk dikukuhkan sebagai Wajib Pajak secara online atau lewat internet, sehingga seseorang calon Wajib Pajak tidak harus datang sendiri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan Wajib Pajak. Dengan adanya e-Reg, data yang di input oleh calon Wajib Pajak sudah langsung on-line ke Bank, sehingga dapat mengefisienkan waktu pengolahan data & penransferan data dari KPP ke Bank. Dengan demikian wajib pajak tidak perlu antri dan mendatangi KPP pasuruan sebab pendaftaran bisa dilakukan secara online dirumah sehingga dengan kemudahan yang diterima wajib pajak maka wajib pajak merasa puas

#### **b. Pengaruh *E-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.**

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pasuruan. Hal tersebut terlihat pada nilai probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Sistem *e-filing* merupakan terobosan terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu masyarakat dalam pembayaran pajak secara *ontime* dan *realtime*. Dengan adanya inovasi baru dalam memperbarui dan menyempurnakan sistem administrasi pembayaran pajak secara modern, maka diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, dengan diterapkannya sistem e-filing yang dirasa lebih mudah dan praktis diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak.



Wajib pajak yang menggunakan e-filing akan merasa puas sebab penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer, lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard, data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT dan lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas dan lebih paraktis, efisien sehingga lebih cepat. Hasil ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Widyadinata dan Toly, (2014) yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Penerapan sistem e-filing dapat melakukan penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer dan lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas. Hal tersebut membuat wajib pajak tidak terburu-buru karena pelayanan dilakukan dan dapat di akses 24 jam hal tersebut wajib pajak merasa dimudahkan sehingga wajib pajak merasa puas.

### c. Pengaruh *E-Spt* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa *e-Spt* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pasuruan. Hal tersebut terlihat pada nilai probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan



pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat guna mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern.

Penggunaan *E-Spt* memiliki kelebihan adalah sebagai berikut: Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/flash disk. Data perpajakan terorganisasi dengan baik. Sistem aplikasi *E-Spt* mengorganisasikan data perpajakan dengan baik dan sistematis sistematis.

Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan system komputer. Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan Laporan Pajak. dengan keadaan ini maka kepuasan wajib pajak meningkat.

Pengguna *E-Spt* yang merasa puas karena wajib pajak mengetahui secara pasti apa itu *E-Spt*, wajib pajak juga merasa bahwa melalui *E-Spt* perpajakan lebih paraktis, efisien sehingga lebih cepat. Selain itu system *E-Spt* mudah dipahami dan juga kerahasiaan data wajib pajak sangat dirahasiakan. Hasil ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Afrika, Betri, dan Fajriana. (2015) bahwa Penerapan *E-Spt* PPN berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

#### **d. Pengaruh *E-Billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pasuruan. Hal tersebut terlihat pada nilai probabilitas sebesar 0,015 yang nilainya dibawah 0,05. Hal ini disebabkan karena *e-billing* memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak, dimana Wajib Pajak dapat membayar kewajiban perpajakannya secara online dan mandiri dengan menggunakan



media pembayaran via ATM atau internet banking, sehingga Wajib Pajak tidak perlu antri di teller bank, kantor pos atau mengunjungi kantor pajak langsung.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Samsiyah (2013) menunjukkan bahwa *payment online system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, artinya jika wajib pajak lebih patuh maka wajib pajak merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan suatu system. System yang berjalan dengan baik akan memudahkan penggunaannya sehingga penggunaannya akan merasa puas. Selain itu karena e-billing berkaitan dengan kemudahan wajib pajak membayar pajaknya bisa melalui ATM maka hal ini mempermudah dan mempersingkat waktu wajib pajak memenuhi kewajibannya.

Kebijakan berupa teknologi jika kebijakan tersebut diterima dan digunakan secara baik oleh Wajib pajak yang terdatar di KPP Pratama Pasuruan maka akan mempermudah meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, dengan demikian maka wajib pajak akan lebih merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Penerapan sistem e-billing memberikan kemudahan bagi wajib pajak seperti transaksi pembayaran pajak dapat melalui internet banking/ ATM, - Hanya perlu membawa catatan kecil berisi kode *E-Billing* untuk melakukan, transaksi pembayaran pajak, sehingga lebih akurat dan lebih cepat. Dengan pelayanan yang didapatkan wajib pajak seperti itu maka wajib pajak akan merasa puas. Hal tersebut mempersingkat waktu dan biaya karena wajib pajak tidak harus datang ke KPP untuk membayar pajaknya.



### e. Pengaruh *E-Registration*, *E-Filling*, *E-Spt* dan *E-Billing* Terhadap Kepuasan

#### Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa *Registration*, *E-Filling*, *E-SPT* dan *E-Billing* berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pasuruan. Hal tersebut terlihat pada nilai probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel penerapan e-System (*eRegistration*, *e-Filling*, *E-Spt*, dan *eBilling*). Hal ini menunjukkan nilai F diperoleh sebesar 174.306 dengan tingkat signifikan 0,000.

Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis H5 diterima, yaitu *e-Registration*, *e-Filling*, *eSPT*, dan *e-billing* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni, 2017).

Dimana dalam E-System ini, terdapat *eregistration*, *e-filling*, *E-Spt*, dan *e-billing*. Dengan pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, diharapkan akan meningkatkan kemudahan wajib pajak untuk membayar pajak dan akan mempermudah pada penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian negara.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Samsiyah (2013) menunjukkan bahwa *payment online system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sagita (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa adanya proses modernisasi pajak (*e-Registration*, *E-Spt*, dan *e-Payment*) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data peneliti dan pembahasan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel *e-registration* terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan DJP terkait dengan penerapan *e-registration* maka semakin puas wajib pajak memenuhi kewajibannya.
2. Terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel *e-filing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan DJP terkait dengan penerapan *e-filing* maka semakin puas wajib pajak memenuhi kewajibannya.
3. Terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel *E-SPT* terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan DJP terkait dengan penerapan *E-SPT* maka semakin puas wajib pajak memenuhi kewajibannya.
4. Terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel *e-billing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan DJP



terkait dengan penerapan *e-billing* maka semakin puas wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Terdapat pengaruh signifikan variabel independen yaitu *E-Registration*, *E-Filling*, *E-SPT* dan *E-Billing* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan DJP terkait dengan penerapan *E-Registration*, *E-Filling*, *E-SPT* dan *E-Billing* maka semakin puas wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta hal-hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian ini, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan e-sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak hendaknya lebih mensosialisasikan e-sistem dari segi manfaat yang dapat dirasakan oleh Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.
2. Hendaknya prosedur penggunaan e-sistem lebih disederhanakan supaya e-sistem mudah dipelajari bagi Wajib Pajak yang belum pernah menggunakan e-sistem.
3. Hendaknya Wajib Pajak memanfaatkan internet untuk dapat menambah pengetahuan mengenai e-sistem dan peraturan perpajakan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afrika, R., Betri, B., & Fajriana, I. (2015). Pengaruh Penerapan *E-Spt* Ppn terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Spt* Ppn (Studi Kasus pada Pengusaha Kena Pajak Di Kpp Pratama Palembang Ilir Barat). STIE Multi Data Palembang; Jurusan Akuntansi, Palembang
- Aini, Qurrotul. 2013. Peran Sosialisasi *e-registration* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Pratama Surabaya Wonocolo). *EJurnal Universitas Negeri Surabaya*.
- Akib, M., & Amdayani, L. (2017). Analisis Penerapan Sistem *E-filing* Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (Spt) Wajib Pajak Orang Pribadi di (Studi Pada KKP Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1). 40-52.
- Andreassen TW, Lindestad B, 1998. *Customer loyalty and complex service: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertises*. *Int.J.Serv.Ind.Manage.*, 9(1):7-23.
- Anonim, (2017). Kebijakan Desentralisasi Fiskal, Nota Keuangan dan RAPBN 2016
- Diana, S. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Dewi, A. A. R. K. (2009), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling* (studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di Kota Semarang).
- Fajriana, I. Afrika, R., & Betri, B., (2014). Pengaruh Penerapan *E-Spt* Ppn Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Spt* Ppn (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak Di Kpp Pratama Palembang Ilir Barat).
- Fidel, 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muria Kencana.
- Fransisca, S. (2015). Analisis Penerapan *E-Spt* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan Spt. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 5, (3), 266-274
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Undip
- Gustiyan, A. (2013). Pengaruh Penerapan *E-Spt* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak (KKP) Pratama Karees Bandung). Universitas Komputer Indonesia.





Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kemauan Membayar Pajak, Dinamikan Keuangan dan Perbankan, ISSN: 1979-4878 Vol. 3 No. 1 (126-142).

Husnurrosyidah, (2017). Pengaruh *E-filing*, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, Vol. 1, (1), Hlm. 97-106.

Indriantoro, N., & Supomo, B. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta

Kirana, L. A. A. (2017). Pengaruh Penerapan *E-Spt*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan Spt ( di KKP Pratama Wates). *Pro di Akuntansi Upy*.

Kotler, P. (2009). *Managemen pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga

Lingga, I. S. (2013). Pengaruh Penerapan *E-Spt* Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KKP Pratama "X" Jawa Barat I. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5. (1), 1-11

Marcus, T. S. (2005). Pengaruh penerapan system administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib paja pada kantor pelayanan pajak di lingkungan kantro wilayah direktorat jenderal pajak wajib pajak besar. *Skripsi sarjana sekolah tinggi akuntansi negara*

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Peneribit Andi, Yogyakarta.

Marliana, R., Suherman, M., & Almunawwaroh, M. (2017). Pengaruh Penerapan *E-filingn* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing dan Informasi*, 15(1), 99-100.

Mentari, D. A. (2016). Analisis Pengaruh Penerapan Metode E-Billing dan Manual Wajib Pajak Badan terhadap Penerimaan Pajak (Stu di Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Enam, Jakarta). *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Lampung Bandar Lampung.

Nazir, M. (2000). *Metode Penelitian, Cetakan Ketiga*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1). 15-22



Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1).

Nursalam. (2008). *Konsep & Metode Keperawatan*, (ed. 2). <https://books.google.co.id/books?id=62jmbdySq2cC&pg=PA91&dq=semakin+banyak+sampel+semakin+kecil+kesalahan&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwiFrYSx0JrYAhWBxpQKHdE8A2MQ6AEIRjAG#v=onepage&q=semakin%20banyak%20sampel%20semakin%20kecil%20kesalahan&f=false>

Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta

Pratami, L. P. K. A. W., Sulindawati, N. L. G. E., Se Ak, M., & Wahyuni, M. A. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KKP) Pratama Singaraja. *Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi SI)*. 7, (1).

Pujiani, M. (2013). Analisis Efektivitas Penggunaan E-System terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Putri, R. A. (2014). "Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kepanjen)". *Journal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Vol. 3, No. 2.

Rahayu, S & Lingga, I. S. (2009) Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akutansi* Vol. 1 No 2 (119-138).

Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa

RAPBN. (2016). *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan Tahun Anggaran 2016*.

Resmi, S. (2014). *Perpajakan: teori dan kasus*. Salembah Empat, Yogyakarta.

Rochmat, S. (1991). *Pajak dan Pendapatan*, PT.Eresco, Bandung

Salamun, A. T. (1990). *Pajak, Citra dan Upaya Pembaruannya, Cet. Ketiga*, Jakarta, PT Bina Rena Pariwisata.



Sari Nurhidayah, S. (2015). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi).

Sari, W. S. & Rasmini, N. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.18.3, 2000-2027

Sekaran, U. (2009). *Reserch methods for business: metodologi pelitian untuk bisnis*. Edisi 4 buku. Jakarta: salemba empat

Singarimbun, M. (1995). *Metode Penelitian Survei*. LP3S, Jakarta

Sri, R. & Ita, S. L. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 119-138.

Sugiharti, M. A., Suhadan & Dewantara, R. Y (2015). Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, *Jurnal Perpajakan* Vol. 6 No. 2.

Sugiyono. (2006). *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2013). *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta

Sulistiyorini, M., Nurlela, S., & Chomsatu, Y. (2016). Pengaruh penggunaan sistem administrasi e-registration, e-billing, e-spt, dan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *Skripsi Akutansi Ekonomi UIB Surakarta*.

Syafariani, F. & Nadeak, R. (2013). Peranan kualitas sistem e-registration terhadap kepuasan pengguna dan kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak (kpp) pratama cimahi. Universitas Komputer Indonesia.

Syafariani, F. & Ronauli, N. (2012). Peranan Kualitas Sistem *E-Registration* terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Cimahi. *Universitas Sahid Surakarta : Computer Science & IT*.

Tandi, R. I (2017). Analisis Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penggunaan *E-Billing* Sebagai Sarana Pembayaran Pajak Secara Elektronik. *Skripsi Akutansi Ekonomi Univesitas Sanata Dharma*.



- Tjiptono, Fandy. (2008). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayu Media Publishing, Malang
- Tri, A. Putri & Cahyonowati, N. (2012.) Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Dipenegoro Journal of Accounting*, Vol. 1, No. 1, Tahun 2012, hal 2.
- Umar, H. (2000). *Metodologi Penelitian*. Gramedia: Jakarta
- Wahyuningtyas, S. (2016). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta)*(Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Widyadinata, Y. dan Toly, A. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-filing. *Tax & Accounting Review*, Vol. 4, No. 1, 2014
- Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Jurnal Tax & Accounting Review*, VOL. 4, (1), 1-13
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.