

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas *e-System (e-Registration, e-Billing, e-Filing)* terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Padang

Azra Ramizah¹, Desi Handayani², Fera Sriyunianti³

¹ Akuntansi, Politeknik Negeri Padang, azraramizah99@gmail.com

² Akuntansi, Politeknik Negeri Padang, ci_e@yahoo.com

³ Akuntansi, Politeknik Negeri Padang, vra_sri@yahoo.com

INFORMASI ARTIKEL

Kata kunci:

Persepsi,
E-Registration,
E-Billing
E-Filing
Kualitas Pelayanan

Received : 23 November 2021

Accepted : 24 November 2021

Published : 1 Juni 2022

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya perkembangan pada sistem pelayanan dengan teknologi internet. Penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak atas *e-System (e-Registration, e-Billing, e-Filing)* terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pada Objek penelitian ini adalah orang yang telah menggunakan *e-system* perpajakan sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak atas *e-registration* dan *e-Filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang. Sedangkan persepsi Wajib Pajak atas *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang.

Pendahuluan

Pada perkembangan teknologi informasi sekarang ini dapat meningkatkan pelayanan yang memungkinkan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri dan melaporkan kegiatan usahanya melalui jaringan sistem informasi yang terhubung secara *online*. Untuk peningkatan kesadaran Wajib Pajak untuk patuh pajak, pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi salah satu faktor yang menentukan sukses tidaknya suatu usaha peningkatan penerimaan pajak, di mana efektifitas dan efisiensi dalam kualitas pelayanan perpajakan yang baik akan meningkatkan penerimaan negara. Peran pelayanan yang baik di bidang perpajakan ditujukan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah Kementerian Keuangan sebagai agen pemerintahan selalu berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan perpajakan dan berusaha untuk memenuhi target yang telah ditetapkan. Pemerintah memiliki tujuan dalam melaksanakan kegiatan perpajakan yang bersih dan transparan untuk meningkatkan kepercayaan dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Besarnya peranan pajak membuat pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satunya melakukan reformasi terhadap administrasi perpajakan dengan membuat program aplikasi berbasis teknologi informasi untuk peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak, diantaranya yaitu *e-Registration, e-Filing, dan e-Billing*.

Penerapan *e-Registration* bagi Wajib Pajak memberikan peran terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan, di mana masyarakat dapat mendaftar sebagai Wajib Pajak tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak. Menurut Nurbaiti dkk (2016) "*e-Registration* yaitu aplikasi internet yang secara online digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftar NPWP, melakukan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan melakukan Perubahan Data Wajib Pajak".

Sementara itu, pelaporan pajak disebut *e-Filing*, memiliki peran dalam proses perekaman penyampaian SPT dari Wajib Pajak yang berjalan secara cepat, lebih akurat, efektif, dan efisien karena berjalan secara otomatis oleh sistem. Menurut Putra dan Marsono (2020) "*e-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan *real time* serta melalui penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak".

Selanjutnya *e-Billing*, di mana berperan dalam pembayaran pajak sehingga Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara, tanpa harus menggunakan surat setoran pajak (SSP), surat setoran bukan pajak (SSBP), dan surat setoran pengembalian belanja (SSPB) manual, yang biasa digunakan di Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Menurut Putra dan Marsono (2020) "*e-Billing* yaitu pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi".

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Sebagai instansi Direktorat Jenderal Pajak, maka Kantor Pelayanan Pajak (KPP) langsung

berhubungan dengan Wajib Pajak. Secara bertahap KPP telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menuju sebuah instansi yang berorientasi pada fungsi : (a) penggabungan fungsi edukasi, pelayanan dan pemrosesan permohonan Wajib Pajak untuk efisiensi dan perbaikan layanan, dan (b) penggabungan fungsi ekstensifikasi, pengawasan, dan pengumpulan data lapangan, serta memperbesar jumlah pegawai di area tersebut”.

KPP Pratama Padang telah melaksanakan modernisasi pelayanan Wajib Pajak dengan pengembangan teknologi informasi seperti pendaftaran Wajib Pajak, pelaporan pajak, dan pembayaran pajak secara online yang disebut *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam memudahkan pengurusan administrasi perpajakan. Peralihan sistem perpajakan dari sistem manual menjadi sistem elektronik, terdapat beberapa kemungkinan masalah yang dapat diidentifikasi. Di mana masih adanya calon Wajib Pajak atau Wajib Pajak yang menemukan kendala dalam pendaftaran, pembayaran, ataupun pelaporan seperti gagal dalam registrasi, tidak dapat melakukan aktivasi, permasalahan ke *login e-Billing* dan masalah teknis internet yang sifatnya rentan terhadap error yang mengganggu proses perpajakan. Dalam penerapan sistem online pajak juga identik dengan penggunaan teknologi sehingga tingkat penguasaan teknologi para Wajib Pajak juga mempengaruhi pelaksanaan sistem online itu sendiri.

Dengan adanya penerapan *e-System* perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan dapat membantu Wajib Pajak dalam memproses data perpajakannya dalam hal pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan perpajakan. Hal itu menjadi lebih efektif dan menambah kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan, serta meningkatkan produktivitas kerja pegawai pajak. Penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan dapat menghemat waktu, mudah dan akurat menjadikan kualitas pelayanan perpajakan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut dengan hal ini timbul rasa ingin tahu peneliti kepada Wajib Pajak tentang penerapan sistem online perpajakan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas *e-System (e-Registration, e-Billing, e-Filing)* terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Padang”. Hipotesis penelitian ini meliputi sebagai berikut :

H1 : Persepsi Wajib Pajak atas sistem *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan

H2 : Persepsi Wajib Pajak atas sistem *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan

H3 : Persepsi Wajib Pajak atas sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan menggunakan variabel independen yaitu *e-Registration, e-Billing, e-Filing* dan dependen yaitu kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang satu dan dua yang berjumlah 311.956. Untuk sampel yang telah menggunakan *e-system* perpajakan. Dengan menggunakan rumus slovin dan didapatkan hasil 100 orang sebagai sampel.

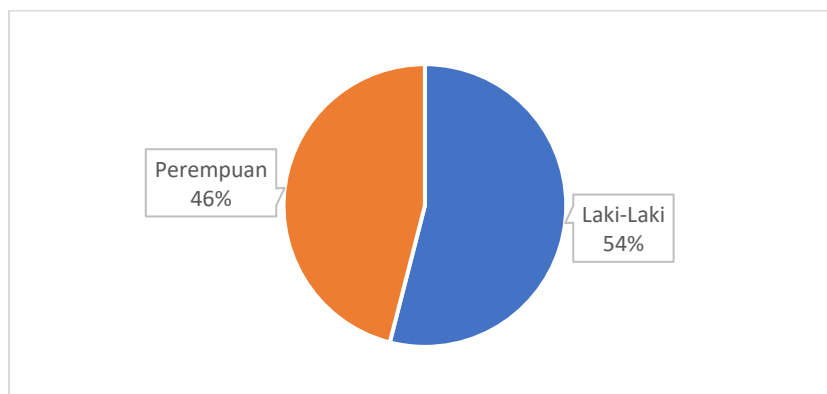
Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Data

a. Statistik Deskriptif

1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa pengguna *e-Registration, e-Billing, e-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Padang didominasi oleh laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 54 orang atau 54% dari jumlah keseluruhan responden. Pengguna *e-Registration, e-Billing, e-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Padang yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang atau 46% responden. Dapat disimpulkan bahwa laki-laki cenderung lebih menggunakan pengguna *e-Registration, e-Billing, e-Filing* dalam pelayanan perpajakan.

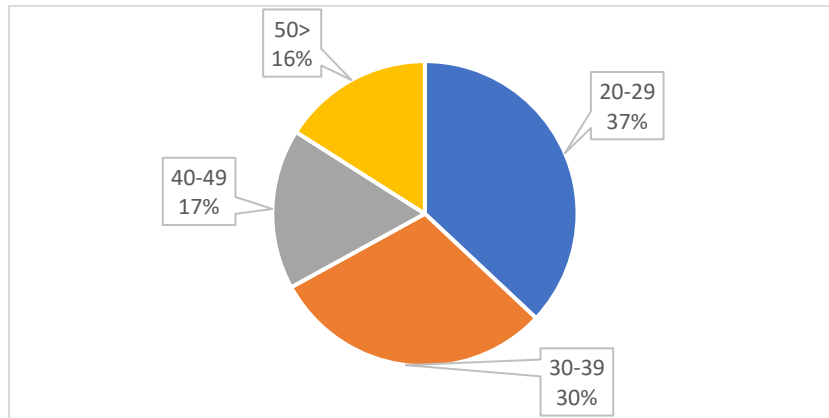


Gambar 1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data diolah (2021)

2) Berdasarkan Usia

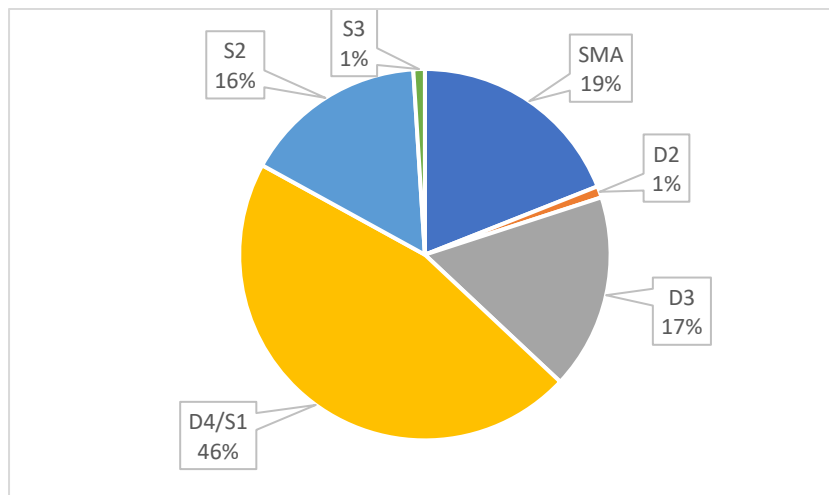
Berdasarkan gambar 2 menunjukkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini memiliki usia di antara rentang umur 20 s/d 29 tahun sebanyak 37 responden dari total keseluruhan responden dalam penelitian ini.



Gambar 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur
 Sumber: Data diolah (2021)

3) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa responden yang terbanyak pada tingkat pendidikan terakhir adalah Diploma 4 (D4)/Sarjana (S1) sebanyak 46 responden.



Gambar 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
 Sumber: Data diolah (2021)

b. Uji Validitas

Tabel 1 menunjukkan hasil pengujian validitas. Berdasarkan hasil perhitungan nilai *corrected item-total correlation* menyatakan nilai *corrected item-total correlation* > r tabel. Hal ini dapat disimpulkan setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal dan dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validasi

Variabel Parameter	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r table	Keterangan
<i>E-Registration</i>			
E-Registration jelas dan mudah dipahami (X1 ₁)	0,777	0,335	Valid
E-Registration memberikan kemudahan dalam mendaftarkan diri,	0,686	0,335	Valid

Variabel Parameter	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r table	Keterangan
update, dan hapus data pajak (X1 ₂)			
E-Registration bisa digunakan kapanpun dan dimanapun asal terhubung dengan internet sehingga menghemat waktu dan tenaga (X1 ₃)	0,613	0,335	Valid
E-Registration memberikan layanan yang lebih efektif karena menggunakan teknologi Informasi (X1 ₄)	0,634	0,335	Valid
Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan eRegistration. (X1 ₅)	0,651	0,335	Valid
Petugas pajak menjaga kerahasiaan data informasi pendaftaran (X1 ₆)	0,752	0,335	Valid
<i>E-Billing</i>			
E-Billing jelas dan mudah dipahami (X2 ₁)	0,652	0,335	Valid
E-Billing memberikan kemudahan dalam mendaftarkan diri, update, dan hapus data pajak (X2 ₂)	0,843	0,335	Valid
E-Billing bisa digunakan kapanpun dan dimanapun asal terhubung dengan internet sehingga menghemat waktu dan tenaga (X2 ₃)	0,675	0,335	Valid
E-Billing memberikan layanan yang lebih efektif karena menggunakan teknologi Informasi (X2 ₄)	0,714	0,335	Valid
Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan eBilling (X2 ₅)	0,698	0,335	Valid
Petugas pajak menjaga kerahasiaan data informasi pendaftaran (X2 ₆)	0,809	0,335	Valid
<i>E-Filing</i>			
E-Filing jelas dan mudah dipahami (X3 ₁)	0,662	0,335	Valid
E-Filing memberikan kemudahan dalam	0,778	0,335	Valid

Variabel Parameter	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r table	Keterangan
mendaftarkan diri, update, dan hapus data pajak (X3 ₂)			
E-Filing bisa digunakan kapanpun dan dimanapun asal terhubung dengan internet sehingga menghemat waktu dan tenaga (X3 ₃)	0,706	0,335	Valid
E-Filing memberikan layanan yang lebih efektif karena menggunakan teknologi Informasi (X3 ₄)	0,689	0,335	Valid
Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan eFiling (X3 ₅)	0,825	0,335	Valid
Petugas pajak menjaga kerahasiaan data informasi pendaftaran (X3 ₆)	0,784	0,335	Valid
<i>Kualitas Pelayanan</i>			
Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak (Y1)	0,631	0,335	Valid
Petugas pajak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik kepada Wajib Pajak (Y2)	0,745	0,335	Valid
Petugas pajak selalu menindaklanjuti persoalan dan pengaduan dari masyarakat dengan cepat (Y3)	0,691	0,335	Valid
Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Y4)	0,742	0,335	Valid
Para pengguna merasa aman melakukan transaksi dengan para karyawan dari penyedia aplikasi tersebut (Y5)	0,622	0,335	Valid
Penyedia aplikasi tersebut sangat memperhatikan kepentingan para pengguna (Y6)	0,515	0,335	Valid
Tampilan aplikasi online perpajakan tersebut	0,631	0,335	Valid

Variabel Parameter	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r table	Keterangan
mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali menggunakannya (Y7)			

Sumber: Data diolah (2021)

c. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari keseluruhan variabel lebih dari nilai α . Hal itu semua variabel dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Parameter Variabel	Nilai α	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>E-Registration</i>	0,7	0,776	Reliabilitas
2	<i>E-Billing</i>	0,7	0,827	Reliabilitas
3	<i>E-Filing</i>	0,7	0,837	Reliabilitas
4	<i>Kualitas Pelayanan</i>	0,7	0,787	Reliabilitas

Sumber: Data diolah (2021)

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Hasil pengujian *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* setelah dilakukan outlier seperti dalam tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* atau nilai signifikansi sebesar 0,221 yaitu nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,221 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,00E+00
	Std. Deviation	1,8194
Most Extreme Differences	Absolute	0,105
	Positive	0,095
	Negative	-0,105
Kolmogorov – Smirnov Z		1,049
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,221

Sumber: Data diolah (2021)

2) Uji Multikolinearitas

Berdasarkan tabel 4, nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas dalam model penelitian ini. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan antar variabel independen yang mengakibatkan variabel tersebut ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2013:105).

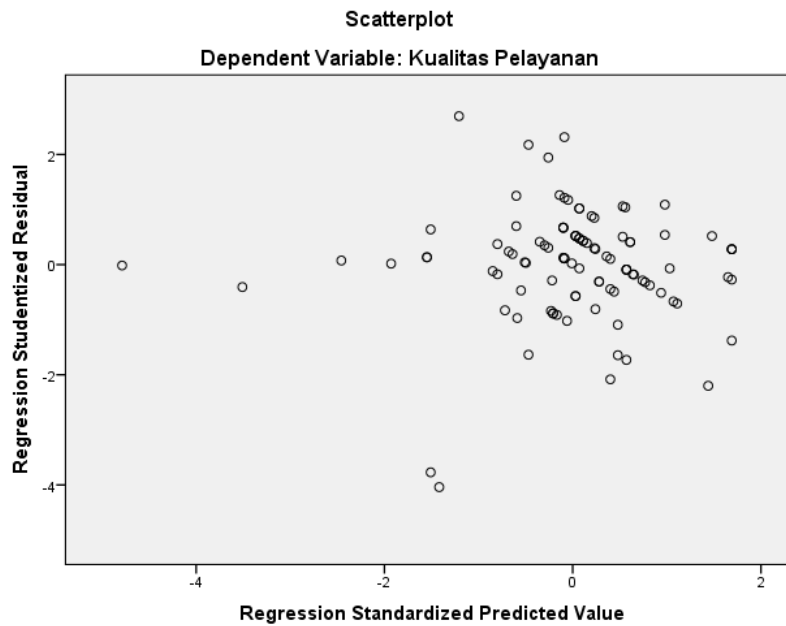
Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
E-Registration	0,319	3,131
E-Billing	0,353	2,835
E-Filing	0,320	3,127

Sumber: Data diolah (2021)

3) Uji Heteroskedastisitas

Dilihat gambar 4 bahwa titik-titik menyebar secara acak dan berada di atas angka 0 maupun di bawah angka 0 sumbu Y. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas dan layak untuk diteliti.



Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas *Scatter Plot*
 Sumber : Output SPSS Versi 20

Agar lebih meyakinkan hasil uji heteroskedastisitas ini, peneliti melakukan uji statistik terkait pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan *Spearman Rho* dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas *Spearman Rho*

		E-Registration	E-Billing	E-Filing	<i>Unstandardized Residual</i>
E- Registration	Correlation Coefficient	1	0,520	0,610	-0,117
	Sig. (2- tailed)	-	0,000	0,000	0,246
	N	100	100	100	100
E-Billing	Correlation Coefficient	0,520	1	0,599	-0,079
	Sig. (2- tailed)	0,000	-	0,000	0,437
	N	100	100	100	100
E-Filing	Correlation Coefficient	0,610	0,599	1	-0,069
	Sig. (2- tailed)	0,000	0,000	-	0,493
	N	100	100	100	100
<i>Unstandardized Residual</i>	Correlation Coefficient	-0,117	-0,079	-0,069	1
	Sig. (2- tailed)	0,246	0,437	0,493	-
	N	100	100	100	100

Sumber: Data diolah (2021)

Dapat dilihat dari tabel 5 bahwa nilai signifikan / Sig (2-tailed) dari masing-masing variabel seperti *e-Registration* 0,246; *e-Billing* 0,437; dan *e-Filing* 0,493 lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

e. Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20 dapat dilihat melalui tabel 6 berikut:

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,817	2,817		0,29	0,772
E-Registration	0,354	0,168	0,251	2,112	0,037
E-Billing	0,083	0,167	0,056	0,496	0,621
E-Filing	0,686	0,165	0,492	4,144	0,000

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan persamaan regresi yang telah dibuat, diperoleh variabel :

- Konstanta (α) sebesar 0,817 berarti jika semua variabel independen sama dengan nol, maka kualitas pelayanan bernilai 0,817.
- E-Registration* memiliki nilai koefisien sebesar 0,354. Hal ini menunjukkan apabila nilai *e-Registration* mengalami kenaikan, maka nilai kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,354.
- E-Billing* memiliki nilai koefisien sebesar 0,083. Hal ini menunjukkan apabila nilai *e-Billing* mengalami kenaikan, maka nilai kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,083.
- E-Filing* memiliki nilai koefisien sebesar 0,686. Hal ini menunjukkan apabila nilai *e-Filing* mengalami kenaikan, maka nilai kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,686.

f. Pengujian Hipotesis

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan dari tabel 7, dapat dilihat bahwa besaran koefisien determinasi *Adjusted R²* ialah sebesar 0,553. Artinya, besarnya persentase variasi variabel dependen (kualitas pelayanan) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen (*E-Registration, E-Billing, E-Filing*) adalah sebesar 55%. Sisanya sebesar 45%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate
1	0,753 ^a	0,567	0,553	1,8476

Sumber: Data diolah (2021)

2) Uji Parsial (Uji T)

Berikut hasil uji t :

Tabel 8. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	0,817	2,817		0,290	0,772
E-Registration	0,354	0,168	0,251	2,112	0,018
E-Billing	0,083	0,167	0,056	0,496	0,310
E-Filing	0,686	0,165	0,492	4,144	0,000

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel hasil uji T diatas dapat kita ketahui bahwa :

- Variabel X_1 (*E-Registration*) memiliki nilai t 2,112 dengan signifikansi sebesar 0,018 atau $< 0,05$ hal tersebut menunjukkan bahwa X_1 (*E-Registration*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga dalam penelitian ini H1 diterima.
- Variabel X_2 (*E-Billing*) memiliki nilai t 0,496 dengan signifikansi sebesar 0,310 atau $> 0,05$ hal tersebut menunjukkan bahwa X_2 (*E-Billing*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga dalam penelitian ini H2 ditolak.
- Variabel X_3 (*E-Filing*) memiliki nilai t 4,144 dengan signifikansi sebesar 0,000 atau $< 0,05$ hal tersebut menunjukkan bahwa X_3 (*E-Filing*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga dalam penelitian ini H3 diterima.

3) Uji Simultan (Uji F)

Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9. Uji F

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	428,264	3	142,755	41,821	0,000 ^b
Residual	327,696	96	3,413		
Total	755,96	99			

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 9, didapat dilihat nilai F hitung sebesar 41,821 dengan tingkat probabilitas 0,000 (signifikan). Karena probabilitas jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan atau dapat dikatakan bahwa pada *e-Registration* (X_1), *e-Billing* (X_2), *e-Filing* (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga model regresi dalam penelitian ini layak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi Wajib Pajak atas *e-system* (*e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*) terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Padang dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada responden melalui kuesioner *online*. Hasil dari pengujian hipotesis penelitian pengaruh persepsi Wajib Pajak atas *e-system* (*e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*) terhadap kualitas pelayanan perpajakan di kpp pratama padang menunjukkan bahwa :

1. Variabel persepsi Wajib Pajak atas sistem *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang.
2. Variabel persepsi Wajib Pajak atas sistem *E-Billing* tidak berpengaruh dan terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang.
3. Variabel persepsi Wajib Pajak atas sistem *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian diatas menunjukkan semakin tinggi penerapan persepsi Wajib Pajak atas sistem *e-Registration*, *e-Billing*,*e-Filing* maka kualitas pelayanan perpajakan semakin meningkat.

Saran

Keterbatasan dalam penelitian yaitu pertama, penelitian ini hanya menguji penerapan sistem online perpajakan (*e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*) terhadap kualitas pelayanan melalui kuesioner. Hal ini menyebabkan penelitian ini tidak dapat mengembangkan atau menjelaskan lebih detail tentang pengaruh penerapan ini. Oleh karena itu penelitian berikutnya diharapkan untuk dapat melakukan pengumpulan data dengan melakukan kombinasi antara pengumpulan data primer melalui kuesioner dan wawancara dengan responden untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik. Kedua penelitian ini hanya menguji kualitas pelayanan dari persepsi saja bukan kualitas pelayanan dengan ukuran riil, penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan proksi kualitas pelayanan yang lain sehingga hasil penelitian dapat menunjukkan hasil yang lebih baik.

Referensi

- Aziz, A. L., Al Musadieg, M., & Susilo, H. (2013). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kemanfaatan pada Sikap Pengguna E-Learning. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus , sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak berada terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1, 51.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Intan Zakiyah, M. I. (2020). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952, 5–24.
- Kemenkeu. (2012). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.
- Kemenkeu. (2014). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. 634.
- Komala, D. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Lusiani, E., Wurianti, E., & Subardjo, A. (2015). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kpp Pratama yang digunakan untuk kepentingan negaranya masing – masing . Salah satu elemen karena itu Dirjen Pajak yang merupakan instansi pemerintah di bawah Departemen Keuangan. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 4(6), 1–15.
- Novita Aprilya Lestarie et al. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomika*, 13(02), 194–200.

- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Agusti, R. R. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.
- Pratama Putra, D., & Padriyansyah. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 2(2), 102–111. <https://doi.org/10.35592/jrb.v2i2.403>
- Putra, A. A., & Marsono, S. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Online Pajak (*E-Registration*, *E-Filing*, dan *E-Billing*) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 45–55.
- Reni Heryanti Nurhasanah. (2020). Pengaruh Penerapan *E-Filing* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.158>
- Saputra, E. N. (2016). Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)). *E-Jurnal Akuntansi*, 15(1), 349–377.
- Sari, R. R., & Erawati, T. (2018). pengaruh penerapan *efiling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.24964/ja.v6i1.427>
- Sari, W. S., & Rasmini, N. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(3), 2000–2027.
- Setiawan, A. (2017). Penerapan Modifikasi *Technology Acceptance Model (TAM)* Dalam *E-Business*. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 171–186.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta, CV