



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 12085-12098

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Penerapan Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Di KPP Bengkulu

Febi Wisye Prana Dewi^{1✉}, Ahmad Junaidi²

Program Studi Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: febiwisye13@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah Pengaruh Penerapan Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Bagi Wajib Pajak Di Kantor pelayanan Pajak Bengkulu Dua. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh penerapan sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Bengkulu Dua. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dengan metode menyebarkan kuesioner serta mendapatkan jumlah wajib pajak terdaftar. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel penerapan sistem elektronik e-Registration, variabel penerapan sistem elektronik e-SPT, dan variabel penerapan sistem elektronik e-Filing berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan. E-Registration (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar -2.267 dan nilai signifikannya sebesar $0.024 < 0.05$. E-SPT (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar 22.545 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel E-SPT berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. E-Filing (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar 15.640 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel E-Filing berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Kata Kunci: *Sistem Elektronik, Kualitas Pelayanan*

Abstract

The purpose of this study is the effect of implementing electronic systems for taxpayers on the quality of tax administration services for taxpayers in the Bengkulu Dua tax service office. This study aims to explain the effect of implementing electronic systems for taxpayers on the quality of tax administration services at the Bengkulu Dua Tax Service Office. This study is a quantitative study. Sources of data obtained from primary data by distributing questionnaires and obtaining the number of registered taxpayers. Based on the results of the analysis carried out, it can be concluded that the variable implementation of the e-Registration electronic system, the variable implementation of the e-SPT electronic system, and the variable implementation of the e-Filing electronic system have a significant effect on the variable quality of tax administration services. E-Registration (X1) affects the quality of tax administration services (Y). Because seen from the t-count of -2.267 and a significant value of 0.024 <0.05 .E-SPT (X2) has an effect on the quality of tax administration services (Y). Because seen from the t-count of 22,545 and a significant value of 0.000 <0.05, it can be concluded that the E-SPT variable affects the quality of tax administration services. E-Filling (X3) affects the quality of tax administration services (Y). Because seen from the t-count of 15,640 and a significant value of 0,000 <0.05, it can be concluded that the E-Filling variable has a positive effect on the quality of tax administration services.

Keywords: *Electronic Systems, Service Quality*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, yang bertujuan untuk mewujudkan tata kehidupan negara dan bangsa yang adil, sejahtera, aman, tenteram, dan tertib, serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi warga masyarakat. Untuk mencapai tujuan yang dimaksud, pembangunan nasional yang dilakukan di seluruh tanah air memerlukan biaya besar yang harus digali terutama dari sumber kemampuan sendiri. Pajak merupakan salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan(Karina Harjanto, 2018). Pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama, seperti fasilitas umum dan infrastruktur suatu negara dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat umum. Pajakjuga merupakan pungutan yang mengurangi penghasilan wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan.” Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini juga menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi yang membidangi urusan perpajakan di Indonesia untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi tersebut dalam penerapan sistem pemungutan pajak di Indonesia.Saat ini self assesment system yaitu sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak ditugasi untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya, yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online real time ke Ditjen Pajak melalui jaringaninternet di website Ditjen Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi

seperti E-filing, E-SPT dan E-Registration yang ditugaskan oleh Ditjen Pajak. Sehingga penerapan sistem e-filing ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah wajib pajak karena, penggunaan e-filing dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, sehingga penggunaannya dapat meminimalkan biaya dan waktu dalam penghitungan, pengisian, serta pelaporan SPT (Sundari & Subarsa, 2022).

Pembaharuan sistem perpajakan dimulai sejak 24 Januari 2005. Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran langsung secara online melalui aplikasi pendaftaran elektronik yang dapat terhubung langsung dengan alat komunikasi wajib Pajak. Sistem informasi perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai sistem berbasis aplikasi dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan perangkat telekomunikasi. Registrasi elektronik ini dapat digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak. Secara singkat, pendaftaran elektronik diartikan sebagai suatu sistem untuk mendaftarkan, mengubah informasi tentang Wajib Pajak dan/atau mengukuhkan dan membatalkan pembukaan Pengusaha Kena Pajak, terhubung langsung atau online ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP), (Rusli, 2019). 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-SPT. 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", (Ramizah et al., 2022). Sementara itu, pelaporan pajak yang disebut dengan e-Filing berperan dalam menjarung penyampaian SPT wajib pajak yang lebih cepat, akurat, efisien, dan efektif karena sistem melakukannya secara otomatis.

Menurut Putra dan Marsono (2020), "e-Filing adalah sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) dengan menggunakan sistem online dan realtime serta melalui penyedia layanan aplikasi yang telah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak." Namun, sebelum adanya sistem elektronik, kualitas pelayanan administrasi perpajakan itu sangat lambat. Dimana dapat dilihat dari penumpukan kertas di kantor pajak yang disebabkan banyaknya para wajib pajak yang datang ke kantor pajak untuk membayar pajak dan yang lain. Oleh karena itu kantor pelayanan pajak Bengkulu dua menawarkan kepada wajib pajak kemungkinan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara online atau elektronik, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi baik pendaftaran maupun penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) (Melli dan Rizal 2009). E-SPT atau disebut juga SPT elektronik adalah informasi SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT. Adanya sistem pelaporan pajak elektronik dapat

mempermudah pekerjaan pegawai pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Artinya, wajib pajak dapat melaporkan SPT nya meskipun pada hari libur. Selain itu, ketersediaan pengarsipan elektronik dapat mengurangi biaya penggunaan kertas. Terkait dengan pengenalan elektronik filing yang mempertimbangkan pengolahan data dan efisiensi penyimpanan dokumen SPT, dapat dikatakan bahwa penggunaan elektronik filing saat ini mempengaruhi efisiensi pengolahan data perpajakan, sistem perpajakan di Indonesia..

Kualitas layanan berbasis online atau dikenal e-service quality yang digunakan kedalam sistem perpajakan berperan penting bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan yang berpengaruh pada penggunaan sistem perpajakan. Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Kumala Jaya (2019) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hilman, 2022). Teori ini menegaskan peran dari "niat" seseorang untuk menentukan apakah sebuah perilaku akan terjadi. TRA telah berhasil memprediksi dan menjelaskan perilaku pada berbagai wilayah kajian. Teori ini paling sering digunakan sebagai model teoritis dalam sistem informasi. Kinerja seseorang mengenai perilaku tertentu ditentukan oleh tujuan untuk menjalankan perilaku, dan tujuan tersebut ditentukan oleh sikap dan norma subyektif. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Mardiana et al., 2020). TAM (Technology Acceptance Model) merupakan penyesuaian dari TRA (Theory of Reasoned Action) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Tujuan TAM lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer (computer usage behavior). E-Registration merupakan sistem pendaftaran ataupun perubahan data wajib pajak serta pengukuhan dan pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dengan menggunakan fasilitas sistem secara online yang terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (djoko Muljono, 2010 194) sistem e-registration dapat disimpulkan bahwa sistem e-registration merupakan sistem yang digunakan untuk membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), serta sebagai sistem untuk merubah data wajib pajak melalui sistem e-registration ini secara online serta langsung terhubung.

Program aplikasi yang merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk dapat

menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media elektronik. Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007 yang dimaksud dengan e-SPT adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Aplikasi e-SPT yang dimaksud adalah aplikasi yang digunakan oleh wajib pajak menggunakan media komputer untuk membuat dan menyampaikan SPT dalam bentuk digital Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik. Tujuan pemerintah mengembangkan e-SPT adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Sehingga, dengan adanya kemudahan yang diberikan wajib pajak lebih semakin termotivasi untuk membayar pajak. Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem e-SPT diperkirakan akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penerapan E-Filing. E-filing adalah cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik yang dilaksanakan secara online atau realtime lewat internet di website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) pula masyarakat bisa mengaksesnya di Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP). Direktorat Jenderal Pajak memberikan layanan yang telah di integrasi dalam layanan DJP online. SPT yang sudah dibuat melalui e-SPT bisa di sampaikan langsung secara online tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Suandy, 2016:162).

Menurut Pandiangan dalam (Noviani, 2018) mendefinisikan sistem e-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem berbasis internet dan secara cepat. E-Filing dijelaskan oleh Gita dalam (Lado & M. Budiantara, 2018) 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." kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Pelayanan yang baik dan profesional yang diberikan oleh fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seorang petugas pajak (fiskus) yang memiliki pengetahuan, kemampuan, serta pengalaman fiskus diharapkan dapat mampu melayani para wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi sehingga para wajib pajak orang pribadi tidak malu-malu dalam berkonsultasi dan bertanya mengenai permasalahan perpajakan yang sedang dihadapi (Zakiah & Indriastuti, 2020). Reliabilitas mencakup dua hal yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Responsivitas atau ketanggapan yaitu kemauan atau kesiapan karyawan dalam memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Kompetensi atau kemampuan yaitu setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar bisa memberikan jasa tertentu. Keamanan yaitu aman dari bahaya atau resiko. Akses yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Komunikasi yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti (Muzayyana & Suryono, 2007).

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah e-Registration, e-SPT Filling dan variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebagai variabel dependen. Berdasarkan tujuan penelitian maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari angket atau kuesioner yang telah disebar kepada responden. Populasi dan Sampel Penelitian Penelitian ini memilih wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam KPP Bengkulu Dua pada tahun 2022 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dengan total 52.787 WPOP. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili), (Sugiyono, 2018:81). Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan Metode Slovin sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 397 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada responden dalam sampel yang telah ditentukan jumlahnya. Daftar pertanyaan yang diajukan meliputi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti yaitu variabel penerapan e-registration (X1), E-SPT, e-filling (X3) dan variabel kualitas pelayanan Administrasi Perpajakan (Y). Sebelum pelaksanaan penelitian, peneliti bermaksud untuk menjelaskan tujuan penelitian pada responden. Setelah responden mengerti tujuan, peneliti memberikan penjelasan mengenai cara-cara pengisian kuesioner. Responden diberikan waktu dan diminta untuk mengisi data sesuai dengan yang tercantum dalam kuesioner. Teknik Analisis Data yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Analisis Regresi Linier Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Metode Pearson Correlation. Kriteria yang ditetapkan dalam menentukan validitas adalah r hitung lebih besar dari batasan r tabel pada taraf signifikan 0,05. Hasil pengujian validitas data dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Hasil Uji Validitas

Variable	Item	Pearson Correlation	Sig.	Kesimpulan
E-Registration	ER1	,766	0,00	Valid
	ER2	,647	0,00	Valid
	ER3	,622	0,00	Valid
	ER4	,671	0,00	Valid
	ER5	,689	0,00	Valid
	ER6	,700	0,00	Valid
	ER7	,751	0,00	Valid
E-SPT	ES1	,684	0,00	Valid
	ES2	,761	0,00	Valid
	ES3	,620	0,00	Valid
	ES4	,675	0,00	Valid
	ES5	,799	0,00	Valid
	ES6	,623	0,00	Valid
E-Filling	EF1	,759	0,00	Valid
	EF2	,738	0,00	Valid
	EF3	,797	0,00	Valid
Kualitas Pelayanan Administrasi	KPA1	,786	0,00	Valid
	KPA2	,743	0,00	Valid
	KPA3	,731	0,00	Valid
	KPA4	,757	0,00	Valid

Sumber: olahan data SPSS

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:47). Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik Cronbach's Alfa. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alfa > 0,60 (Ghozali, 2013: 48). Hasil pengujian reliabilitas maka dapat diketahui hasil perhitungan yang disajikan pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alfa	Keterangan
E-Registration	0,817	Reliabel
E-SPT	0,786	Reliabel
E-Filling	0,639	Reliabel
Kualitas Pelayanan Administrasi	0,743	Reliabel

Hasil Uji Hipotesis

Teknik pengujian analisa yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh variabel independen yaitu penerapan sistem elektronik bagi wajib pajak yang meliputi e-regrestration, e-spt dan e-filling terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Tabel 1.3

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.427	.412		-1.036	.301
E-Registration	-.025	.011	-.044	-2.267	.024
E-SPT	.430	.019	.607	22.545	.000
E-Filling	.542	.035	.408	15.640	.000

a. Dependent Variable: KPA

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, persamaan regresi linier berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = -0.427 - 0.025X_1 + 0.430X_2 + 0.542X_3$$

Dari bentuk persamaan regresi ini menunjukkan bahwa:

1. Nilai konstan bernilai negatif sebesar -0.427. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel e-regrestration, e-spt dan e-filling jika dianggap konstan atau tidak, maka nilai kualitas pelayanan administrasi perpajakan akan tetap sebesar -0.427.
2. Koefisien regresi variabel e-regrestration bernilai negatif sebesar -0.025. Hal ini berarti bahwa jika variabel e-regrestration di anggap konstan, maka nilai kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebesar -0.025 untuk setiap penurunan e-regrestration.

3. Koefisien regresi variabel E-SPT bernilai positif sebesar 0.430. Hal ini berarti bahwa jika variabel E-SPT dianggap konstan, maka nilai kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebesar 0.430 untuk setiap kenaikan E-SPT.
4. Koefisien regresi variabel E-Filling bernilai positif sebesar 0.542. Hal ini berarti bahwa jika variabel E-Filling dianggap konstan, maka nilai kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebesar 0.542 untuk setiap kenaikan E-Filling.

Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen pada penelitian. Nilai koefisien determinan ditunjukkan dalam tabel 1.4 berikut ini:

Tabel 4.5 Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.864	.863	.79220

a. Predictors: (Constant), ER, ES, EF

Sumber: Data Primer yang diolah 2023

Pada tabel 1.4 memperlihatkan Adjusted R Square sebesar 0.863. Hal ini berarti 86.3% variabel dependen kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu e-regrestration (X1), e-spt (X2) dan e-filling (X3). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 13.7% dijelaskan oleh faktor variabel lain diluar pengujian pada penelitian ini.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen tau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2013: 98). Hasil uji statistik F dapat dilihat pada tabel 1.5 berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1563.200	3	521.067	830.280	.000 ^a
	Residual	246.639	393	.628		
	Total	1809.839	396			

a. Predictors: (Constant), ER, ES, EF

b. Dependent Variable: KPA

Pada tabel 4.6 nilai F hitung diperoleh sebesar 830.280 dengan tingkat signifikansi 0.000 atau lebih kecil dari 0.05. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel e-regrestration, e-spt dan e-filling yang dapat memprediksi variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013: 98). Kriteria pengujian hipotesis diterima apabila nilai signifikan < 0,05 maka variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Hasil Uji statistik t dapat dilihat pada tabel 1.6 berikut:

Tabel 1.6 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.427	.412		-1.036	.301
E-Registration	-.025	.011	-.044	-2.267	.024
E-SPT	.430	.019	.607	22.545	.000
E-Filling	.542	.035	.408	15.640	.000

a. Dependent Variable: KPA

Berdasarkan tabel 4.7 dapat menjelaskan bahwa hasil uji statistik t yaitu sebagai berikut:

- E-Registration (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar -2.267 dan nilai signifikannya sebesar 0.024 < 0.05 sehingga disimpulkan bahwa variabel E-Registration berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan terbukti diterima.
- E-SPT (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena

dilihat dari t-hitung sebesar 22.545 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel E-SPT berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan terbukti diterima.

- c. E-Filling (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar 15.640 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel E-Filling berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan terbukti diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh E-Registration Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa E-Registration berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan secara empiris terbukti. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel E-Registration memiliki nilai t-hitung sebesar -2.267 dan nilai signifikannya sebesar $0.024 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima, artinya E-Registration berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Pengaruh E-SPT terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa E-SPT berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan secara empiris terbukti. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel persepsi memiliki nilai t-hitung sebesar 22.545 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima, artinya E-SPT berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Penelitian ini sejalan dengan (Nurbaiti et al., 2016) yang dalam penelitiannya menyatakan penerapan sistem elektronik (e-SPT) berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. E-SPT memiliki banyak kemudahan bagi wajib pajak.

Pengaruh E-Filling Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa E-filling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan secara empiris terbukti. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel persepsi memiliki nilai t-hitung sebesar 15.640 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima, artinya E-filling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

SIMPULAN

E-Registration (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar -2.267 dan nilai signifikannya sebesar $0.024 < 0.05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel E-Registration berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan terbukti diterima. Lalu, E-SPT (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar 22.545 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel E-SPT berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan terbukti diterima. Selanjutnya, E-Filling (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar 15.640 dan nilai signifikannya sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel E-Filling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan terbukti diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfredo, K. & P. E. S. (2022). Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan). *Ir-Perpustakaan Universitas Airlangga*, 3(9), 87–94.
- Anjani, K. P., & Sulistyowati, E. (2022). Pengaruh Penerapan E-filing , Tingkat Pemahaman Perpajakan. *Jurnal Nominal*, 11(4), 107–122.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- djoko Muljono. (2010). panduan brevet pajak akuntansi pajak dan ketentuan umum perpajakan. Ed.I.Yogyakarta; ANDI.
- Ghozali, imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hilman, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jammi – Jurnal Akuntansi Ummi*, 2(2), 31–44.
- Karina Harjanto. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pada ASN Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gowa). 324.
- Kesuma, A. I. (2022). Volume . 24 Issue 3 (2022) Pages 588-595 *Forum Ekonomi : Jurnal*

- Ekonomi , Manajemen dan Akuntansi ISSN : 1411-1713 (Print) 2528-150X (Online) Pengaruh penerapan Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan(Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan). *Ir-Perpustakaan Universitas Airlangga*, 3(9), 87–94.
- Mardiana, M., Nursaputri, P., & I'zzaty, R. D. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem E-Filing. *IJAcc*, 1(1), 53–59. <https://doi.org/10.33050/jakbi.v1i1.1380>
- Muzayyana, U., & Suryono, B. (2007). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Bagi Wajib Pajak. 28, 1–15.
- Nurbaiti, E., Susilo, H., Rachma, R., Perpajakan, A. P., & Bisnis, J. A. (2016). (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara) of e-SPT electronic system , implementation of electronic e-Registration system, the implementation of electronic systems e-Filing, Tax Administration Service Quality. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 9(1), 1–9.
- Ramizah, A., Handayani, D., & Sriyuniati, F. (2022). *Jurnal Akuntansi , Bisnis dan Ekonomi Indonesia terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Padang*. 2(1), 46–55.
- Rusli, Y. M. (2019). pengaruh efektivitas penerapan e-filing dan modernisasi sistem perpajakan indonesia terhadap efektivitas pemrosesan data perpajakan. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 12(1), 47–63. <https://doi.org/10.30813/jab.v12i1.1509>
- Sundari, R., & Subarsa, M. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kupus li Ditkuad). *Land Journal*, 3(1), 37–48. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v3i1.1747>
- Rysaka, N., Saleh, C., & Rengu, S. P. (1983). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). 2(3), 420–425.
- Sundari, R., & Subarsa, M. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kupus li Ditkuad). *Land Journal*, 3(1), 37–48. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v3i1.1747>
- Thavinia, R. P., Karamoy, H., & Kindangen, W. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado Effectiveness Of Using E-Filing in Reporting Annual SPT Taxpayer Personal in Manado City. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 5(2), 407–414.

Zakiah, I., & Indriastuti, M. (2020). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu) 3*, 944–971.
www.cnbcindonesia.com