

## Pengaruh sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang

Khasbiyah Maulatul Zulfa<sup>1</sup>, Sugijanto<sup>2</sup>  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya<sup>1, 2</sup>  
Koresponden : [sugijanto@unipasby.ac.id](mailto:sugijanto@unipasby.ac.id)

### ABSTRAK

Pengkajian ini dibuat untuk mengetahui imbas sistem E-Billing serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP. Metode kuantitatif dipilih guna menjelaskan imbas penelitian ini menggunakan jumlah populasi sebesar 73.637 WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang tahun 2021 serta sampel sejumlah 104 sampel berasal dari rumus (Ferdinand, 2014). Sampel didapat dengan memakai *accidental sampling*. Analisis data memakai statistik deskriptif menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi serta uji hipotesis. Akibat penelitian ini sistem E-Billing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP serta sistem E-Billing dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

**Kata kunci** : sistem E-Billing, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### ABSTRACT

*This assesment was made to determine the impact of the E-Billing system and the quality of service to WPOP compliance. The quantitative method was chosen to explain the impact of the study using a populations of 73,637 WPOP registered with the Surabaya Karangpilang Primary KPP in 2021 and a sample of 104 samples derived from the formula (Ferdinand, 2014). The sample is obtained using accidental sampling. Data analysis uses descriptive statistics using data quality taste, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, determination coefficient test and hypothesis test. As a result of the research, the E-Billing system has a significant effect on WPOP compliance, service quality has a significant effect on WPOP compliance and E-Billing system and service quality simultaneously have a significant effect on WPOP compliance.*

**Keywords** : E-Billing system, quality of service and personal taxpayer compliance

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pajak adalah masalah yang menuntut perhatian negara. (Mardiasmo, 2016) pajak adalah sejumlah iuran yang dibayar warga negara dan masuk dalam kas negara yang melaksanakan di undang-undang dan pelaksanaannya harus dipaksa tanpa balas jasa. iuran dipergunakan oleh negara buat pembayaran guna keperluan umum. Seiring zaman semakin canggih Sistem Administrasi Perpajakan belum mengalami perubahan yang relatif baik, membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merasa perlu buat memperbaiki penerapan teknologi modern. Modernisasi modern berupa penerapan teknologi yang baru dalam proses pelayanan pajak, salah satunya penerapan E-Billing ( cara pembayaran dengan menggunakan kode billing secara elektronik). Tujuan aplikasi modernisasi sitem perpajakan modern, yaitu buat mengoptimalkan penerimaan, menaikkan kesadaran serta kepatuhan WPOP guna memenuhi kewajiban pajaknya.

Kualitas pelayanan memiliki peran tinggi dalam peningkatan kepatuhan WPOP. Kualitas pelayanan serta kinerja petugas pajak baik maka bisa menaikkan kepatuhan WPOP guna memnuhi kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan harus selalu ditenahi serta ditingkatkan melalui sarana serta prasarana yang terdapat pada KPP. Kesadaran akan membayar tunggakan pajaknya secara tepat dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan WPOP. Taraf kepatuhan WPOP dapat ditinjau melalui taraf kepatuhan WPOP dalam menyampaikan SPT tahunan dan masa sesuai waktunya. Kepatuhan WPOP dalam memnuhi kewajiban pajak harus ditingkatkan dengan maksimal buat mencapai target pajak yang diinginkan.

### Rumusan Masalah

1. Sistem E-Billing apakah bisa mempengaruhi kepatuhan WPOP?
2. Kualitas pelayanan apakah bisa mempengaruhi kepatuhan WPOP?
3. Sistem E-Billing dan kualitas pelayanan apakah bisa mempengaruhi kepatuhan WPOP?

### Tujuan Penelitian

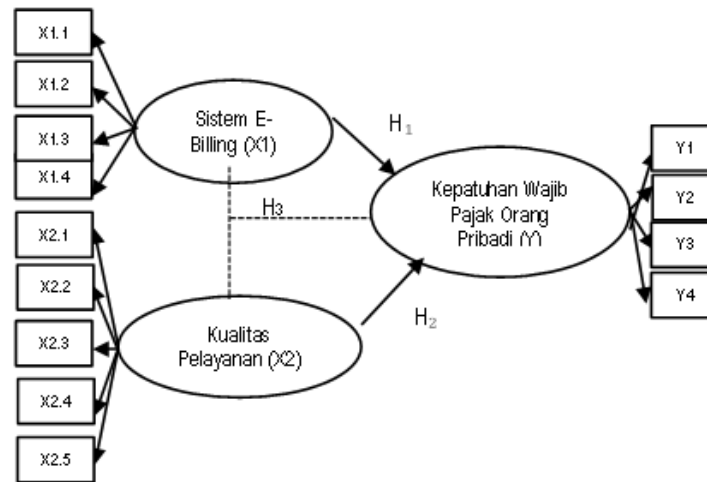
1. Mendapati akibat pengaruh sistem E-Billing akan kepatuhan WPOP.
2. Mendapati akibat pengaruh kualitas pelayanan akan kepatuhan WPOP
3. Mendapati akibat pengaruh sistem E-Billing serta kualitas pelayanan akan kepatuhan WPOP

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

Landasan teori yang menjadi teori dasar menggunakan *theory of planned behavior* (Icek Ajzen, 1988) tentang teori perilaku yang bisa dilakukan karena seseorang mempunyai maksud buat melakukan sesuatu (Pradana, 2021). Teori ini digunakan buat menjelaskan perilaku kepatuhan WPOP agar membayar kewajiban pajak memakai alat kendali yaitu sistem E-Billing supaya WPOP mudah dalam membayar pajak tepat waktu.

## Kerangka Konseptual



Gambar1. Kerangka Konseptual

Keterangan :

-----> = Pengaruh Simultan  
-----> = Pengaruh Parsial

## Hipotesis :

H1 : Sistem E-Billing berpengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP

H2 : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP

H3 : sistem E-Billing dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP

## METODE PENELITIAN

Proses penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 73.637 WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang tahun 2021 serta sampel sebanyak 104 berasal dari rumus (Ferdinand, 2014). Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Kuisioner disebarkan pada responden serta hasil jawaban diolah dan dianalisis memakai statistik deskriptif dengan uji kualitas data (validitas serta reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas serta autokorelasi), uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji F serta uji t). Dalam pengkajian memiliki 2 variabel bebas, yaitu sistem E-Billing serta kualitas pelayanan dan 1 variabel terikat, yaitu kepatuhan WPOP .

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel                                | Item  | Nilai R-hitung | Nilai R-tabel |
|-----------------------------------------|-------|----------------|---------------|
| Sistem E-Billing (X1)                   | X1.1  | 0.957**        | 0.1909        |
|                                         | X1.2  | 0.919**        | 0.1909        |
|                                         | X1.3  | 0.951**        | 0.1909        |
|                                         | X1.4  | 0.925**        | 0.1909        |
|                                         | X1.5  | 0.964**        | 0.1909        |
|                                         | X1.6  | 0.923**        | 0.1909        |
|                                         | X1.7  | 0.965**        | 0.1909        |
|                                         | X1.8  | 0.948**        | 0.1909        |
| Kualitas Pelayanan (X2)                 | X2.1  | 0.915**        | 0.1909        |
|                                         | X2.2  | 0.871**        | 0.1909        |
|                                         | X2.3  | 0.900**        | 0.1909        |
|                                         | X2.4  | 0.914**        | 0.1909        |
|                                         | X2.5  | 0.934**        | 0.1909        |
|                                         | X2.6  | 0.912**        | 0.1909        |
|                                         | X2.7  | 0.928**        | 0.1909        |
|                                         | X2.8  | 0.906**        | 0.1909        |
|                                         | X2.9  | 0.910**        | 0.1909        |
|                                         | X2.10 | 0.879**        | 0.1909        |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | Y.1   | 0.848**        | 0.1909        |
|                                         | Y.2   | 0.840**        | 0.1909        |
|                                         | Y.3   | 0.875**        | 0.1909        |
|                                         | Y.4   | 0.819**        | 0.1909        |
|                                         | Y.5   | 0.895**        | 0.1909        |
|                                         | Y.6   | 0.795**        | 0.1909        |
|                                         | Y.7   | 0.827**        | 0.1909        |
|                                         | Y.8   | 0.801**        | 0.1909        |

Tabel 1 menunjukkan *Rhitung* semua indikator lebih besar dari *Rtabel* maka semua variabel valid.

### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel                            | Cronbach's Alpha | Nilai Kritis |
|-------------------------------------|------------------|--------------|
| Sistem E-Billing                    | 0,939            | 0,70         |
| Kualitas Pelayanan                  | 0,982            | 0,70         |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 0,977            | 0,70         |

Tabel 2 didapat nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel lebih besar daripada nilai kritis maka kuisioner dikatakan reliabel.

## Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |            |
|------------------------------------|----------------|------------|
| N                                  |                | 104        |
| Normal Parameters                  | Mean           | ,0000000   |
|                                    | Std. Deviation | 2,15664726 |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | ,090       |
|                                    | Positive       | ,033       |
|                                    | Negative       | -,090      |
| Kolmogorov-Smirnov Z               |                | ,920       |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | ,366       |

Tabel 3 didapat nilai pada Asymp. Sig. (2-tailed) 0,366 maka pola distribusi residual normal.

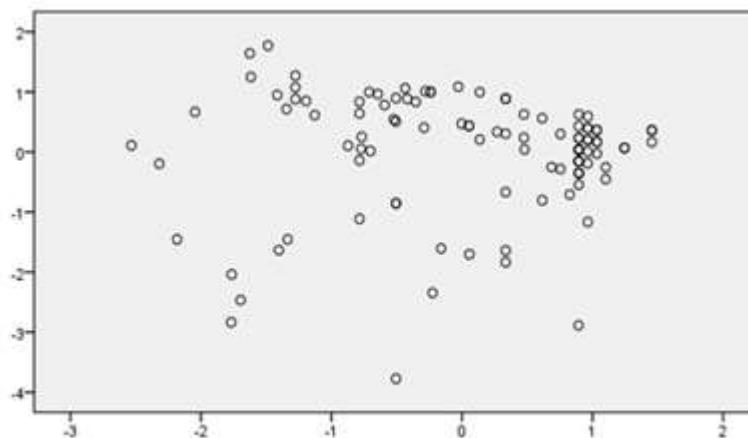
## Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

| Variabel                | Tolerance | VIF   |
|-------------------------|-----------|-------|
| Sistem E-Billing (X1)   | 0,883     | 1,132 |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 0,883     | 1,132 |

Tabel 4 didapat nilai tolerance dua variabel sebesar  $0,883 > 0,10$  atau tidak kurang dari 0,1. Sedangkan nilai VIF kedua variabel sebesar  $1,132 < 10$  maka antar variabel bebas multikolinieritas.

## Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

Gambar 2 menunjukkan tidak terjadi pola tertentu serta titik pada gambar menyebar diatas dan dibawah 0 maka bebas dari heterokedastisitas.

## Uji Autokorelasi

| Tabel 5. Uji Autokorelasi |
|---------------------------|
| Durbin-Watson             |
| 1,817                     |

Tabel 5 didapat nilai Durbin Watson sebesar 1,817. Nilai Durbin Watson 1,817 berada diantara 1,55 - 2,46 disimpulkan tidak ada Autokorelasi..

## Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda |         |            |
|-------------------------------------------------|---------|------------|
| Variabel                                        | $\beta$ | Std. Error |
| (Constant)                                      | 24,530  | 2,216      |
| Sistem E-Billing                                | ,169    | ,057       |
| Kualitas Pelayanan                              | ,172    | ,068       |

Tabel 6 menunjukkan persamaan regresi linier berganda  $Y = 24,530 + 0,169X_1 + 0,172X_2 + e$

1. Koefisien constant sebesar 24,530 artinya jika sistem E-Billing serta kualitas pelayanan bernilai 0, maka kepatuhan WPOP bernilai 24,530.
2. Koefisien regresi sistem E-Billing sebesar 0,169, artinya untuk naik satu-satuan sistem E-Billing berakibat meningkatnya kepatuhan WPOP sebesar 0,169. Sebaliknya jika sistem E-Billing turun sebanyak satu-satuan untuk itu bisa menurunkan kepatuhan WPOP sebesar 0,169 memiliki asumsi variabel kualitas pelayanan besarnya tetap.
3. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,172, artinya untuk naik satu-satuan kualitas pelayanan berakibat meningkatnya kepatuhan WPOP sebesar 0,172. Sebaliknya jika kualitas pelayanan turun sebanyak satu-satuan untuk itu bisa menurunkan kepatuhan WPOP sebesar 0,172 memiliki asumsi variabel sistem E-Billing besarnya tetap.

## Uji Koefisien Determinasi

| Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| R Square                           | Adjusted R Square |
| ,184                               | ,168              |

| Tabel 8. Koefisien Korelasi |                  |
|-----------------------------|------------------|
| Interval Koefisien Korelasi | Tingkat Hubungan |
| 0,00 – 0,199                | Sangat Rendah    |
| 0,20 – 0,399                | Rendah           |
| 0,40 – 0,599                | Sedang           |
| 0,60 – 0,799                | Kuat             |
| 0,80 – 1,000                | Sangat Kuat      |

Tabel 7 menunjukkan nilai *R square* 0,184 (18,4%), jika dilihat dari tabel 8 maka terdapat korelasi sangat rendah pada variabel sistem E-Billing dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WPOP. Tabel 7 menunjukkan nilai *Adjusted R-Square* 0,168 berarti variabel sistem E-Billing serta

kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan WPOP sebesar 16,8% sisanya 83,2% yang dijelaskan variabel lainnya diluar model.

## Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

| Nilai  | Sig.              |
|--------|-------------------|
| 11,419 | .000 <sup>a</sup> |

Tabel 9 menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 11,419 menggunakan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka variabel sistem E-Billing serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan pada kepatuhan WPOP.

## Uji t

Tabel 10. Hasil Uji t

| Variabel           | Nilai | Sig. |
|--------------------|-------|------|
| Sistem E-Billing   | 2,943 | ,004 |
| Kualitas Pelayanan | 2,533 | ,013 |

Tabel 10 menunjukkan bahwa:

1. Hipotesis pengaruh sistem E-Billing terhadap kepatuhan WPOP didapatkan hasil  $t_{hitung}$  2,943 yang nilai signifikansinya  $0,004 < 0,05$  maka sistem E-Billing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.
2. Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP didapatkan hasil  $t_{hitung}$  2,533 yang nilai signifikansinya  $0,013 < 0,05$  untuk itu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

## SIMPULAN

1. Sistem E-Billing berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP, artinya sistem E-Billing memudahkan WPOP untuk memenuhi kewajiban pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WPOP.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP, artinya pelayanan yang diberikan semakin baik maka dapat meningkatkan kepatuhan WPOP.
3. Sistem E-Billing serta kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan pada kepatuhan WPOP, artinya penerapan E-Billing serta kualitas pelayanan yang semakin baik dapat meningkatkan kepatuhan WPOP.

## IMPLIKASI

Pada penerapan sistem E-Billing Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus memperhatikan WPOP yang kurang paham mengenai teknologi digital karena penerimaan pajak dapat menurun. WPOP yang kurang paham mengenai teknologi akan kesulitan dalam membayar pajak. Oleh karena itu, DJP diharapkan membuat sistem E-Billing mudah dipahami oleh seluruh WPOP supaya dapat membayar dengan mudah menggunakan sistem E-Billing. Kualitas pelayanan harus diperhatikan agar WPOP merasa nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## KETERBATASAN PENELITIAN

Proses pengambilan data serta pengolahan data menjadi keterbatasan peneliti dalam penelitian ini. Metode kuisioner digunakan untuk pengambilan data. Kuisioner hanya dibagikan pada WPOP yang berada di KPP ketika penyebaran kuisioner, sebagai akibatnya hanya WPOP

tertentu yang dapat mengisi. Banyak jawaban responden yang tidak memperhatikan pernyataan sehingga jawaban kurang akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Pasuraman Zeithml, V.A Dan Berry, L. L. (2008). *Delivering Quality Service:Balancing Customer Perceptions And Exxpections*, The Free Press.
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (5th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, Xiv(1), 44–56. File:///E:/Semester 6/Sinta Kepercayaan, Fasilitas/Fasilitas (9).Pdf
- Husnurrosyidah, S. &. (2017). Pengaruh E-Filing , E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Bmt Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1), 97–106.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru Tahun 2016*.
- Pradana, D. E., & Afkar, T. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Pada Kpp Pratama Surabaya Krembangan*. 2(4), 167–175.
- Sri Rahayu Dan Ita Salsalina Lingga. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Bandung "X")". *Jurnal Akuntansi*, Vol.1, No., 119–138.