

**PENGARUH *E-FILLING*, *E-BILLING*, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Ade Tyas Slow Mitha**

**190810143**

**PROGRAM STUDI AKUNTASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH *E-FILLING*, *E-BILLING* DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh**

**Ade Tyas Slow Mitha**

**190810143**

**PROGRAM STUDI AKUNTASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Tyas Slow Mitha  
NPM : 190810143  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**“PENGARUH *E-FILLING*, *E-BILLING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM”**

adalah karya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, makalah ini tidak memuat karya atau pendapat ilmiah yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain selain yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber dan referensi..

Saya bersedia menggugurkan naskah skripsi ini, membatalkan judul yang telah saya peroleh, dan diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila ternyata di dalamnya terdapat unsur PLAGIARISME.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 Januari 2023



**Ade Tyas Slow Mitha**

190810143

**PENGARUH *E-FILLING*, *E-BILLING* DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**

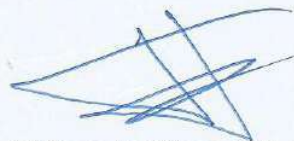
**Ade Tyas Slow Mitha**

**190810143**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal**

**Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 27 Januari 2023**



**Dr.M.Sunarto Wage, S.E., M.Si**

**Pembimbing**



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh penggunaan *e-filing*, *e-billing*, dan kualitas pelayanan KPP Pratama Batam Selatan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kuesioner dengan skala Likert digunakan untuk pengumpulan data ini. Populasi penelitian ini terdiri dari 400.034 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Perhitungan persamaan Slovin digunakan sebagai metode sampling. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji normalitas dan heteroskedastisitas, uji F, analisis data kuantitatif dengan uji t, dan determinasi sebagai metode analisis data. tes. SPSS 26 digunakan untuk mengolah data. Kami telah menunjukkan bahwa kualitas wajib pajak secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Akibatnya, *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, *e-billing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan kualitas layanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak; *E-filing*; *E-billing*; Kualitas Pelayanan

## ***ABSTRACT***

*This study seeks to find out how the influence of the use of e-filing, e-billing, and service quality of KPP Pratama South Batam has on taxpayer compliance. A questionnaire with a Likert scale was used for this data collection. The population of this study consisted of 400,034 individual taxpayers registered at KPP Pratama South Batam. Calculation of the Slovin equation is used as the sampling method. This study used descriptive analysis, validity and reliability tests, multiple linear regression tests, normality and heteroscedasticity tests, F tests, quantitative data analysis with t tests, and determination as data analysis methods. test. SPSS 26 is used to process data. We have shown that the quality of taxpayers collectively influences taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. As a result, e-filing affects taxpayer compliance, e-billing affects taxpayer compliance, and service quality affects taxpayer compliance.*

***Keywords:*** *Taxpayer Compliance; E-filing; E-billing; Service quality*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang maha kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sastra (S1) Program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, saran dan kritik akan selalu diterima dengan antusias. Walaupun dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Argo Putra Prima, S.E., M.Ak.
4. Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Dr. M. Sunarto Wage, S.E., M.Si.
5. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk kesuksesan penulis.
9. Seluruh karib kerabat, teman seperjuangan angkatan 2019 yang telah mendukung penulis serta terlibat baik secara langsung atau tidak langsung dalam menyelesaikan tugas ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat hidayah serta taufiknya, Aamiin.

Batam, 27 Januari 2023



Ade Tyas Slow Mitha





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Peneliti .....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Teori Dasar Penelitian.....	10
2.1.1 Pajak.....	10
2.2 Teori Variabel Y dan X.....	11
2.2.1 Kepatuhan WP .....	11
2.2.2 <i>E-Filling</i> .....	12
2.2.3 <i>E-Billing</i> .....	13
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	14
2.3 Penelitian Terdahulu .....	16
2.4 Kerangka Penelitian .....	24
2.5 Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	26
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Operasional Variabel .....	27
3.2.1 Variabel Dependen .....	27
3.2.2 Variabel Independen .....	27
3.2.1.1 <i>E-Filling</i> .....	27

3.2.1.2	<i>E-Billing</i> .....	27
3.2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	28
3.3	Populasi Dan Sampel.....	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.2	Sampel.....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4.1	Jenis Data.....	32
3.4.2	Sumber Data.....	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Uji Instrumen.....	32
3.6.1.1	Uji Validitas.....	32
3.6.1.2	Uji Reabilitas.....	34
3.6.2	Analisis Deskriptif.....	34
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	34
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas.....	34
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.6.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	35
3.6.5	Uji Hipotesis.....	36
3.6.5.1	Uji T.....	36
3.6.5.2	Uji F.....	36
3.6.5.3	Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	37
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	37
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	37
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	38
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Profil Responden.....	40
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.1.2.1	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> .....	42
4.1.2.2	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan Sistem <i>E-Billing</i> .....	44
4.1.2.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan Kualitas Pelayanan.....	46
4.1.2.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan Kepatuhan WP.....	47
4.1.3	Analisis Data.....	49
4.1.3.1	Uji Instrumen.....	49
4.1.3.1.1	Hasil Uji Validitas.....	49
4.1.3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.1.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.3.2.1	Hasil Uji Normalitas.....	54

4.1.3.2.2	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
4.1.3.2.3	Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
4.1.3.2.4	Hasil Analisis Linear Berganda .....	57
4.1.3.2.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi.....	57
4.1.3.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
4.1.3.3.1	Hasil Uji T.....	57
4.1.3.3.2	Hasil Uji F.....	59
4.2	Pembahasan.....	59
4.2.1	Pengaruh <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Pajak .....	59
4.2.2	Pengaruh <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Pajak .....	60
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak .....	61
4.2.4	Pengaruh <i>E-Filling</i> , <i>E-Billing</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak .....	61
4.2.5	Implikasi .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>64</b>
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Implikasi .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	24
<b>Gambar 3. 1</b> Desain Penelitian .....	27

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1. 1</b> Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.....	3
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	20
<b>Tabel 3. 1</b> Operasional Variabel.....	30
<b>Tabel 3. 2</b> Jadwal Penelitian.....	38
<b>Tabel 4. 1</b> Data Responden “Jenis Kelamin” .....	40
<b>Tabel 4. 2</b> Data Responden “Usia” .....	42
<b>Tabel 4. 3</b> Data Responden “Pendidikan” .....	42
<b>Tabel 4. 4</b> Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan <i>E-Filling</i> .....	44
<b>Tabel 4. 5</b> Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan <i>E-Billing</i> .....	45
<b>Tabel 4. 6</b> Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
<b>Tabel 4. 7</b> Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan WP .....	49
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Validitas .....	50
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Realibilitas .....	52
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Normalitas.....	53
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Heterokedastisitas .....	54
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....	55
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	57
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji T.....	58
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji F .....	59

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Gambar 3. 1</b> Slovin.....	31
<b>Gambar 3. 2</b> Uji Validitas.....	33
<b>Gambar 3. 3</b> Uji Reabilitas .....	34
<b>Gambar 3. 4</b> Regresi Linier Berganda.....	35





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber pendapatan terbesar negara adalah pajak. dimana pajak masyarakat merupakan sumber dari penerimaan pajak itu sendiri. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan, “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang berdasarkan undang-undang bersifat memaksa, dengan tidak mendapat perimbangan secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Jika seseorang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif, mereka wajib membayar pajak untuk setiap warga negara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berkoordinasi dengan Kementerian Keuangan Republik Indonesia dan membidangi perumusan dan pelaksanaan kebijakan perpajakan serta standardisasi teknis, membidangi administrasi perpajakan.

Untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan perpajakan yang bertujuan untuk membuat kehidupan wajib pajak lebih mudah dan nyaman. Hasilnya, pemerintah meluncurkan sistem *E-Filing* dan *E-Billing*, serta sistem *online* untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dan pembayaran secara *online*. Tujuan dari *e-filing* adalah untuk membuat hidup wajib pajak lebih mudah dan nyaman dengan mengizinkannya melakukan melaporkan SPT setiap saat dan dari lokasi manapun. Menurut Peraturan Dirjen Pajak No. 05/PJ/2017, sistem *e-*

*billing* adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk keperluan penerbitan dan pengelolaan kode *billing* elektronik yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara.(Wahyudi, 2021:1).

Keputusan Direktur Jenderal Administrasi Perpajakan No. Menurut PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), cara pengurusan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan adalah dengan menyampaikannya secara elektronik melalui *website* Shogun Direktori administrasi pajak. Penyampaian Surat Pemberitahuan Pelanggaran (SPT) Tahunan dan penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan Pemutakhiran SPT (SPT) secara elektronik dilakukan secara online dan *real time* ke penyedia layanan aplikasi. Kearsipan elektronik adalah salah satu contoh bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT). Pemerintah berharap dengan penyampaian secara elektronik dapat mengatasi permasalahan wajib pajak yang tidak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu. Berkat pengenalan sistem *e-filing*, wajib pajak kini dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka dari mana saja selama mereka memiliki akses *internet*. Peraturan Dirjen Pajak No. Sistem pembayaran pajak secara elektronik yang dibahas dalam PER-26/PJ/2014 merupakan komponen dari sistem penerimaan negara secara elektronik dikelola secara *elektronik* oleh *Biller* Direktorat Jenderal Pajak, dan dalam pelaksanaannya digunakan *Billing System*. Kode *billing* digunakan untuk melakukan pembayaran elektronik melalui *Billing System*. (Theis, 2021:185)

Meski sudah menerapkan modernisasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak masih belum optimal. Tabel di bawah ini menunjukkan hal ini:

**Tabel 1.1** Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan

Periode	WP Yang Terdaftar
2017	278.993
2018	290.808
2019	308.712
2020	341.939
2021	370.573
2022	400.034

**Sumber :** (Kpp Pratama Batam Selatan)

Dari tahun 2017 hingga tahun 2022, terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar membayar pajak, yang menunjukkan semakin banyak wajib pajak yang harus membayar pajaknya. Peningkatan WP yang terdaftar menyebabkan banyaknya WP yang harus membayar pajak ke kantor pajak. Dimana masyarakat yang belum bisa ke kantor pajak menjadi tidak patuh membayar pajaknya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas *e-filing*, *e-billing* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Salah satu aspek terpenting dalam memperoleh pemungutan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, sehingga tidak mungkin tujuan penerimaannya tidak tercapai jika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya lebih tinggi. Sistem perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sistem pencarian SPT *online* yang memanfaatkan media *elektronik*. Dalam hal ini, penggunaan *e-filing* dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam membayar pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi *e-filling* menjadi sala

satu metode intensifikasi pajak. sehingga perpajakan dapat dibuat lebih efektif dan efisien dengan *e-filling* (Yanti & Husda, 2021)

*E-billing* adalah sistem administrasi baru yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk lebih cepat, hemat biaya, dan efisien dalam melaporkan pajaknya. Menggunakan kode *billing* 15 digit yang dikeluarkan oleh sistem *billing* pajak, *e-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik. Pada 1 Juli 2016, *e-billing* tersedia. Wajib Pajak harus mendapatkan kode *billing*, surat keterangan pajak 1500200, ID *billing* SMS, layanan *billing* di KPP atau KP2 KP, *internet banking*, atau aplikasi penyedia layanan (ASP) dari *customer service* atau *teller* bank sebelum mereka dapat menggunakan *e-billing*. Pembayaran dapat dilakukan secara elektronik melalui berbagai saluran, antara lain teller bank (kantor pos), ATM, mini ATM di KPP atau KP2KP, dan *online banking*. (Arifin & Syafii, 2019:2)

Kualitas Kepuasan pelanggan dapat dijadikan ukuran kualitas pelayanan ini. Meskipun demikian, hasil proporsi atau jenis pelayanan yang diinginkan dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan tamu. Jenis layanan yang dapat dipenuhi dan dikoordinasikan adalah jenis kualitas yang baik bersama dengan jenis layanan yang diinginkan orang. Namun, kualitas layanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai kualitas yang sangat tinggi atau layanan yang memuaskan jika layanan tersebut mampu mencapai tujuan pelanggan. Dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, DJP memberikan pelayanan sendiri di bidang perpajakan. Pelayanan pajak dianggap sebagai pelayanan publik karena diberikan oleh instansi pemerintah yang tidak berorientasi mencari keuntungan me

lainkan melayani kebutuhan warga negara atau pelaksanaan undang-undang. kualitas pelayanan, khususnya kualitas pelayanan yang digunakan sebagai ukuran seberapa puas atau tidak puasnya penduduk terhadap pelayanan yang diberikan. (Wage, 2021:2)

Penulis tertarik untuk membahas variabel-variabel ini dan melakukan penelitian di bawah judul “Pengaruh *E-Filing*, *E-Billing*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Batam” berdasarkan penjelasan konteksnya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian konteks kesejarahan masalah tersebut, penelitian ini memiliki kebutuhan akan masalah, yaitu:

1. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak karena masih banyak Wajib Pajak yang belum dapat menggunakan e-filing.. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui cara penggunaan *e-filing*, dan sebagian wajib pajak juga mengaku terlalu ribet untuk melakukannya sehingga lebih memilih tidak melaporkan SPT-nya.
2. Karena keharusan untuk menerbitkan kode billing, masih banyak wajib pajak yang belum bisa menggunakan e-billing untuk membayar pajaknya dan menggunakan metode pembayaran online untuk mengurangi tarif SPT yang dilaporkan.
3. Kepatuhan WP akan meningkat karena petugas memberikan pelayanan lebih baik.

4. Kurangnya pengetahuan wajib pajak orang pribadi mengakibatkan rendahnya kepatuhan sehingga wajib pajak melakukan kecurangan dengan menyatakan bahwa pelaporan SPT tidak diperlukan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah penelitian, terdapat keterbatasan masalah dalam penelitian ini karena keterbatasan waktu dan keterbatasan pengetahuan peneliti::

1. WPOP adalah WP yang sedang diperiksa.
2. KPP Pratama Batam Selatan menjadi subyek pemeriksaan perpajakan ini.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian dapat diturunkan dari detail yang disediakan di bagian latar belakang ini, yaitu:

1. Apakah *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah *e-filing*, *e-billing*, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan??

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut ini adalah tujuan penelitian yang ingin diketahui dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya:

1. Untuk mengetahui penerapan *E-Filling* pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan
2. Untuk mengetahui *E-Billing* pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada WP di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui penerapan *E-Filling*, *E-Billing* dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan sejumlah manfaat dari temuan penelitian ini, antara lain:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Berikut adalah beberapa implikasi teoretis dari temuan penelitian tersebut, menurut penulis:

1. Dapat meningkatkan pemahaman perpajakan khususnya tentang kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak di Kota Batam.
2. Dapat menjadi referensi atau sumber data bagi peneliti yang bekerja di bidang sejenis.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Pada tataran praktis, temuan penelitian ini, yang diharapkan penulis dapat

bermanfaat, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui berapa banyak masyarakat Kota Batam yang mengajukan pajak tepat waktu setiap tahunnya dan berapa banyak masyarakat yang belum memanfaatkan fitur *e-Filing* dan *e-Billing*.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan mengenai dampak *e-billing*, *e-filing*, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.

3. Bagi Wajib Pajak

Dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan perpajakan khususnya *e-filing*, *e-billing*, dan kualitas pelayanan, serta manfaat perpajakan.

4. Bagi Universitas Putera Batam

Dapat dijadikan sebagai acuan penelitian tentang dampak *e-billing*, *e-filing*, dan fasilitas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.

5. Bagi Peneliti Lain.

Dapat dijadikan sebagai acuan penelitian tentang dampak *e-billing*, *e-filing*, dan fasilitas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.





## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

##### **2.1.1 Pajak**

Mereka yang diharuskan membayar sesuai dengan peraturan umum (undang-undang) tanpa mengembalikan prestasi yang ditentukan secara langsung, wajib membayar pajak, yaitu pembayaran umum (wajib) kepada negara untuk keperluan penyelenggaraan negara. Artinya, pajak harus dibayar, dapat dipungut oleh pemerintah, dan dapat diatur dengan undang-undang. Masyarakat diharapkan memahami bahwa fungsi pajak melayani kepentingan individu atau kelompok. Di Indonesia, sebagian besar pendapatan berasal dari pajak. Karena sebagian kecil penerimaan dari sektor bukan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, perekonomian Indonesia sangat bergantung pada sektor pajak. Akibatnya, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dapat meningkatkan penerimaan pajak. (S. Pajak, 2022:949)

Sistem self-assessment digunakan di Indonesia untuk memungut pajak penghasilan (PPh). Sistem *self-assessment* adalah cara untuk mengumpulkan pajak di mana otoritas pajak memberikan kekuasaan penuh kepada wajib pajak untuk mengetahui berapa banyak pajak yang harus dia bayar. Di bawah sistem ini, wajib pajak harus Untuk menghitung, menyetor, dan menyampaikan laporan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), pajak harus aktif. Keadaan sistem administrasi perpajakan yang meliputi pelayanan pajak dan penegakan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (T. Pajak)

## **2.2 Teori Variabel Y dan X**

### **2.2.1 Kepatuhan WP**

Berdasarkan Pasal 1(2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan yang berlaku. Ini termasuk pembayar pajak, pemungut pajak dan pemotongan pajak.

Kondisi dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dikenal dengan kepatuhan wajib pajak. Ada dua kategori kepatuhan: 1) Kepatuhan Material adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan materi perpajakan, khususnya sesuai dengan isi dan peraturan perpajakan, sedangkan Kepatuhan Formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya. formal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan formal juga merupakan bagian dari kepatuhan material. (Nilla & Widyawati, 2021:7)

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 dan perubahan terakhir atas Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 yang mengatur tata cara penambahan angka berdasarkan kriteria tertentu untuk tujuan pengembalian pajak yang belum dibayar. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga yang mengawasi keuangan pemerintah dengan pendapat wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan (4) Wajib Pajak tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. Adapun kriteria wajib pajak yang patuh adalah: (1) penyampaian surat

pemberitahuan tepat waktu; (2) tidak dibebani semua jenis tunggakan pajak kecuali tunggakan pajak yang memiliki izin untuk membayar atau menunda pembayaran pajak; (3) laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik.

Kepatuhan Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan Surat Edaran Nomor 89/PJ/2009. Tindakan-tindakan berikut ini merupakan pencabutan pajak yang efektif: (1) penyampaian SPT berkala atau tahunan tepat waktu; (2) pembayaran pajak; (3) pengungkapan kegiatan usaha wajib pajak; dan (4) alamat wajib pajak. (Nilla & Widyawati, 2021:8)

### **2.2.2 E-Filing**

Hampir semua aktivitas organisasi, termasuk pencatatan pajak, tercatat dalam sistem informasi yang dikelolanya sebagai akibat dari maraknya adopsi teknologi informasi dalam sistem informasi organisasi. Penggunaan sistem pajak online merupakan salah satu cara sistem informasi manajemen diintegrasikan ke dalam sistem perusahaan atau organisasi. Penggunaan pengisian elektronik (*e-filing*) merupakan salah satu cara menggunakan sistem online. Surat Pemberitahuan (SPT) berbasis elektronik adalah yang dimaksud dengan *E-Filing*: dikirimkan kepada wajib pajak orang pribadi dan dapat dilihat secara online dan *real time* di website ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) Direktorat Perpajakan Umum Diharapkan *e-filing* ini dapat menjawab pertanyaan mengenai kebutuhan masyarakat wajib pajak Indonesia yang terus berkembang, meningkatkan tingkat pelayanan yang harus ditingkatkan, menghilangkan paper based sistem dan memfasilitasi kelancaran administrasi, dan mendidik warga negara Indonesia untuk beralih menggunakan teknologi. Untuk mengikuti perkembangan zaman, Direktorat pajak

terus menerapkan transformasi digital untuk meningkatkan pengawasan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kualitas layanan. Modernisasi teknologi informasi perpajakan merupakan salah satu bentuk reformasi perpajakan. Penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan menjadi salah satu pemutakhiran yang dilakukan.

Sebagai program modernisasi, *e-filing* merupakan salah satu bentuk *e-government* yang bertujuan untuk memudahkan penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperkirakan akan meningkat karena kemudahan yang ditawarkan. Program *e-Filing* juga telah disosialisasikan oleh Ditjen Pajak ke berbagai instansi dan lokasi dalam rangka penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Namun, wajib pajak masih menghadapi banyak tantangan dalam penerapan program *e-Filing*, terutama kurangnya keahlian perpajakan, dan banyak yang tidak menggunakan *e-Filing* karena tidak memahami sistem komputer dan internet. (Haryaningsih & Juniwati, 2021:33)

### **2.2.3 E-Billing**

*E-Billing* didefinisikan sebagai komponen sistem penerimaan elektronik yang dikelola oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan Billing System, sebagaimana tertuang dalam Peraturan No. PER-26/PJ/2014, Pasal 1 Ayat 1. Billing sistem adalah cara membayar secara elektronik dengan menggunakan kode *billing*. Kode *Billing* 15 digit merupakan kode pengenal pembayaran atau penyetoran pajak yang akan dilakukan wajib pajak. Dalam waktu satu bulan setelah diterbitkan, kode *billing* menjadi *valid*, setelah itu secara otomatis dihapus dari sistem dan tidak dapat digunakan kembali. (Nasrullah,2021)

Salah satu upaya pemanfaatan uang untuk mendukung kelancaran dan kemudahan perpajakan melalui teknologi internet adalah penerapan *e-billing*. Mayoritas wajib pajak mengaku terlalu sibuk untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Penerapan *e-billing* semakin memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, seiring dengan kemajuan zaman, terutama teknologi. NPWP online, pembayaran pajak, e-SPT mudah, faktur pajak elektronik, dan pelaporan SPT online melalui *e-filling* semua bisa dilakukan. Sistem perpajakan yang modern diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pembayaran pajak yang cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Putra., 2021:120)

#### **2.2.4 Kualitas Pelayanan**

Memahami Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) tentang Pelayanan Perpajakan 81 Tahun 1993. “Pelayanan adalah suatu proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta keberhasilan dan kepuasan,” ujar Boediono. Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan yang berhubungan dengan pajak Dalam waktu satu bulan setelah diterbitkan, kode *billing* menjadi *valid*, setelah itu secara otomatis dihapus dari sistem dan tidak dapat digunakan kembali. (Nasrullah et al., 2021:296)

Tingkat pelayanan pajak yang baik atau buruk dikenal dengan kualitas pelayanan pajak. Pelayanan yang baik dapat tercapai jika pejabat pajak yang tepat melaksanakan tanggung jawabnya secara profesional, disiplin, dan transparan, serta

wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (Ni Komang Ayu Juliantari, 2021:132)

Sikap atau pertimbangan yang lebih luas dari keuangan layanan pajak adalah apa yang menentukan kualitasnya. Sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan wajib pajak, maka kualitas pelayanan pajak diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan wajib pajak. serta menyediakan layanan ini (AR et al., 2020:76)

Sikap atau pertimbangan yang lebih luas dari keuangan layanan pajak adalah apa yang menentukan kualitasnya. Sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan wajib pajak, maka kualitas pelayanan pajak diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan wajib pajak. serta menyediakan layanan ini (Nafi'i, 2021:4)

Tingkat pelayanan yang diberikan fiskus/fiskus disebut sebagai kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dan berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan wajib pajak dan kepatuhan dalam sistem perpajakan. Dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak, seperti dengan memberikan pelayanan yang *user friendly* dan melakukan sosialisasi perpajakan, maka kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting. Salah satu faktor yang mempengaruhi ke

-patuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak adalah persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak. (Mei et al., 2022:3274)

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang melihat masalah yang sama termasuk yang tercantum di bawah ini:

1. Penelitian yang diteliti oleh (Lado, Y. O, 2018:59) yang berjudul “Pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi (studi kasus pada dinas perindustrian dan perdagangan DIY)”. WPOP adalah fokus dari penyelidikan ini. Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi *E-Filing* sebagai media pelaporan SPT menjadi sampel penelitian ini. Kondisi tersebut khas wajib pajak yang menggunakan media sosial, dan penelitian menggunakan strategi *purposive sampling* Studi ini sampai pada kesimpulan bahwa wajib pajak lebih mungkin untuk mematuhi kewajiban pelaporan pajak mereka ketika mereka menggunakan *e-filing*, dan media sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap hal ini.
2. Penelitian yang diteliti oleh (Maulana, 2021:217) “Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia)”. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Politeknik Pos Indonesia. Kesimpulan penelitian adalah bahwa kepatuhan wajib pajak pribadi di Politeknik Pos Indonesia dipengaruhi secara positif dan signifikan dengan penggunaan sistem *e-filing*.



3. Penelitian yang diteliti oleh (Arimurti et al., 2021:200) yang berjudul “Variabel Pemoderasi di KPP Pratama Karawang Utara: Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Dengan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Metode kuantitatif hanya diperbolehkan untuk 100 tanggapan. Kesimpulannya adalah penggunaan sistem *e-filling* KPP Pratama Karawang Utara untuk kepatuhan wajib pajak secara statistik tidak berpengaruh signifikan, dan pengetahuan wajib pajak tentang internet (WP) berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karawang Utara.
4. Penelitian yang diteliti oleh (Supriatiningsih & Jamil, 2021:199) berjudul “Pengaruh *E-Filing*, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” Dengan sampel sebanyak 112 responden, populasi penelitian ini terdiri dari seluruh wajib pajak yang mendaftar di KPP Setiabudi IV. Kepatuhan WPOP dipengaruhi secara positif oleh variabel kebijakan *e-filling* dan kesadaran WPOP, sedangkan kepatuhan WPOP dipengaruhi secara negatif oleh sanksi perpajakan
5. Penelitian yang diteliti oleh (Moridu.,2022:17) dengan judul “Pengaruh Implementasi Sistem *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Sampel penelitian ini terdiri dari 130 responden. Analisis statistik deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan. Penggunaan *e-filing* dan *tax awareness*, keduanya berdampak pada kepatuhan wajib pajak sebagian, menjadi salah satu kesimpulan yang dapat ditarik. Di sisi lain, pemahaman tentang perpajakan

tidak berdampak pada kepatuhan pajak sebagian.

6. Penelitian yang diteliti oleh (Pradilatri., 2021:51) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Ada 100 responden untuk penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Penelitian yang dilakukan oleh (Fadilah 2021:2) berjudul “Penerapan *E-billing*, Pelaksanaan *E-Filing*, dan Sanksi Perpajakan untuk Kepatuhan Wajib Pajak”. Data primer untuk penelitian ini berasal dari kuesioner yang dijawab oleh 50 orang. Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Wonocolo Surabaya merupakan populasi penelitian ini. Menurut temuan penelitian ini, penerapan sistem *e-filing* berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Penelitian yang dilakukan oleh (Mahdavi, 2020:75) berjudul “Pengaruh *Electronic Filing* dan *Electronic Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang memanfaatkan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 100 partisipan. Studi ini menemukan bahwa meskipun *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
9. Penelitian yang dilakukan oleh (Situmorang et al., 2022:48) yang berjudul

“Pengaruh *E-Billing* dan *E-Faktur* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaporkan SPT Masa PPN di KPP Pratama Medan Petisah.” Wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah merupakan populasi penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Jumlah sampel sebanyak seratus wajib pajak badan. Studi tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak meningkat ketika penagihan dan penagihan elektronik diterapkan.

10. Penelitian yang dilakukan oleh (Saputri & Rahayu, 2021:2) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya menjadi subjek penelitian ini yang menggunakan sampel sebanyak 100 orang untuk mengetahui “Pengaruh Penerapan *e-filing*, *e-billing*, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada masa Covid-19 pandemi.” Menurut temuan penelitian ini, kepatuhan wajib pajak meningkat ketika digunakan *E-Filing*, *E-Billing*, dan pemahaman tentang perpajakan
11. Penelitian yang diteliti oleh (Safitri, 2020:20) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *random sampling* secara langsung. sampel Penggunaan *e-filing* dan kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak berdampak positif pada kepatuhan WPOP
12. Penelitian yang diteliti oleh (Arifin,S.B,2020:3) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan”, demikian judul penelitian ini. 112 orang berpar-

isipasi dalam pengambilan sampel penelitian dan pengolahan data. Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP

13. Penelitian yang diteliti oleh (Sapriadi, D.,2020:71) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)”. Kualitas pelayanan dan sanksi pajak serta kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak
  14. Penelitian yang diteliti oleh (Kodung, 2020:2) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan”. Ada 100 responden yang berpartisipasi dalam sampel penelitian dan pengolahan data. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan
- Penelitian yang diteliti oleh (Kadek Windy Astari., 2022:400) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Fiskus, Kesadaran WP, Kebijakan Perpajakan, Dan Persepsi WP Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Tanah Dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung”. Ada 100 responden yang berpartisipasi dalam sampel penelitian dan pengolahan data. Hasil temuan menunjukkan bahwa kepatuhan WP dipengaruhi secara positif oleh kebijakan perpajakan, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, dan kualitas pelayanan yang diberikan fiskus tidak berpengaruh terhadap kesadaran WP.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel Riset	Hasil
1	Lado, Y. O, 2018:59	Pengaruh penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi (studi kasus pada dinas perindustrian dan perdagangan DIY)	Bebas: X1:Penerapan <i>E-Filing</i> Dependen : Y:Kepatuhan Pelaporan WP	Penerapan <i>E-Filling</i> ada dampak positif signifikan pada kepatuhan WP
2	Maulana, 2021:217	Pengaruh Penerapan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia)	Independen X1 : Penerapan Aplikasi <i>E-Filling</i> Dependen Y : Kepatuhan WP	Penerapan <i>E-Filling</i> ada dampak positif signifikan pada kepatuhan WP
3	Arimurtri et al., 2021:200	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dengan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kpp Pratama Karawang Utara	Independen X1 : Penerapan Sistem e-filling X2 : Pemahaman Internet Dependen Y : Kepatuhan WP	Penerapan E-Filling tidak berpengaruh dan Pemahaman Internet ada dampak positif signifikan pada kepatuhan WP
4	Supriatiningsih 2021:199	Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Independen X1 : Penerapan Fasilitas E-filling X2 : Sanksi Perpajakan X3 : Kesadaran WP Dependen Y : Kepuasan WP	Penerapan E-Filling tidak berpengaruh dan sanksi pajak, kesadaran WP berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

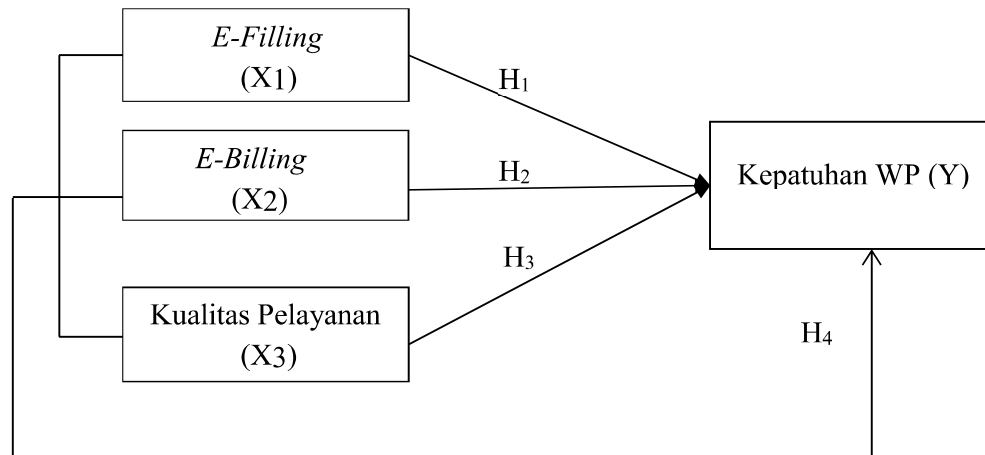
5	Moridu et al., 2022:17	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> , Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen X1 : Penerapan Sistem <i>E-filing</i> X2 : Pengetahuan Perpajakan X3 : Kesadaran WP Dependen Y : Kepatuhan WP	X1, X3 ada dampak positif pada kepatuhan WP sedangkan X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap WP
6	Pradilatri et al., 2021:51	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> dan <i>E-Billing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Independen X1 : Penerapan Sistem <i>E-filing</i> X2 : Penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Dependen Y : Kepatuhan WP	X1, dan X2 ada dampak positif pada kepatuhan WP
7	Fadilah & Sapari, 2021:2	Penerapan sistem <i>e-billing</i> dan <i>e-filing</i> , serta pemberlakuan sanksi kepatuhan wajib pajak	Independen X1 : Sistem <i>E-billing</i> X2 : <i>E-filing</i> X3 : sanksi pajak Dependen Y : Kepatuhan WP	X2 berpengaruh positif terhadap Y dan X1, X3 tidak berpengaruh terhadap Y
8	Mahdavi et al., 2020:75	Pengaruh dari penerapan <i>e-Filing</i> dan <i>e-Billing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak	Independen X1 : <i>E-Filing</i> X2 : <i>E-Billing</i> Dependen Y : Kepatuhan WP	X1, berpengaruh positif, X2 tidak ada dampak positif pada kepatuhan WP
9	Situmorang et al., 2022:48	Pengaruh Penerapan <i>E-Billing</i> dan E-Faktur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaporkan SPT Masa PPN pada KPP Pratama Medan Petisah	Independen X1 : <i>E-Billing</i> X2 : E-Faktur Dependen Y : Kepatuhan WP	X1, dan X2 berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP
10	Saputri & Rahayu, 2021:2	Pengaruh penerapan <i>e-filing</i> , <i>e-billing</i> dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi covid-19	Independen X1 : <i>E-Filing</i> X2 : <i>E-Billing</i> X3 : pemahaman pajak Dependen Y : Kepatuhan WP	X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

11	Safitri & Silalahi, 2020:20	Kualitas Pelayanan Fiskal, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, dan Penggunaan Electronic Filing System Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Moderasi Melalui Sosialisasi Perpajakan	Independen X1 : Kualitas Pelayanan fiskus X2 : pemahaman Perpajakan X3 : <i>e-Filling</i> Dependen Y : Kepatuhan WP	X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP
12	Arifin, S. B, 2020:3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan	Independen X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Sanksi Perpajakan Dependen Y : Kepatuhan WP	X1, dan X2 berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WP
13	Sapriadi, D.,2020:71	Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)	Independen X1 : Kualitas Pelayanan X2 : kesadaran WP X3 : sanksi pajak Dependen Y : Kepatuhan WP	X1,X2, dan X3 berpengaruh signifikan terhadap WP
14	Kodung, 2020:2)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor	Independen X1 : Kualitas Pelayanan Dependen Y : Kepatuhan WP	X1,berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WP
15	Kadek Windy Astari et al., 2022:400	Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran WP, kebijakan pajak, dan Persepsi WP tentang sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP bumi dan bangunan di badan pendapatan daerah kabupaten badung	Independen X1 : Kualitas Pelayanan fiskus X2 : kesadaran WP X3 : kebijakan pajak X4 : sanksi pajak Dependen Y : Kepatuhan WP	X1, X4 tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib dan X2, X3 berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WP

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Pengaruh *E-Filing*, *E-Billing*, dan kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan WP dibahas dalam penelitian ini. Agar diperoleh penelitian ini untuk digunakan dalam penjabaran berikut ini :



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Berikut ini adalah hipotesis penelitian, yang didasarkan pada teori dasar dan kerangka kerja sebelumnya:

- H1: *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP masyarakat kota Batam.
- H2: *E-Billing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP masyarakat kota Batam
- H3: Penerapan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhannya WP masyarakat kota Batam.
- H4: Penerapan *E-Filing*, *E-Billing* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhannya WP masyarakat kota Batam





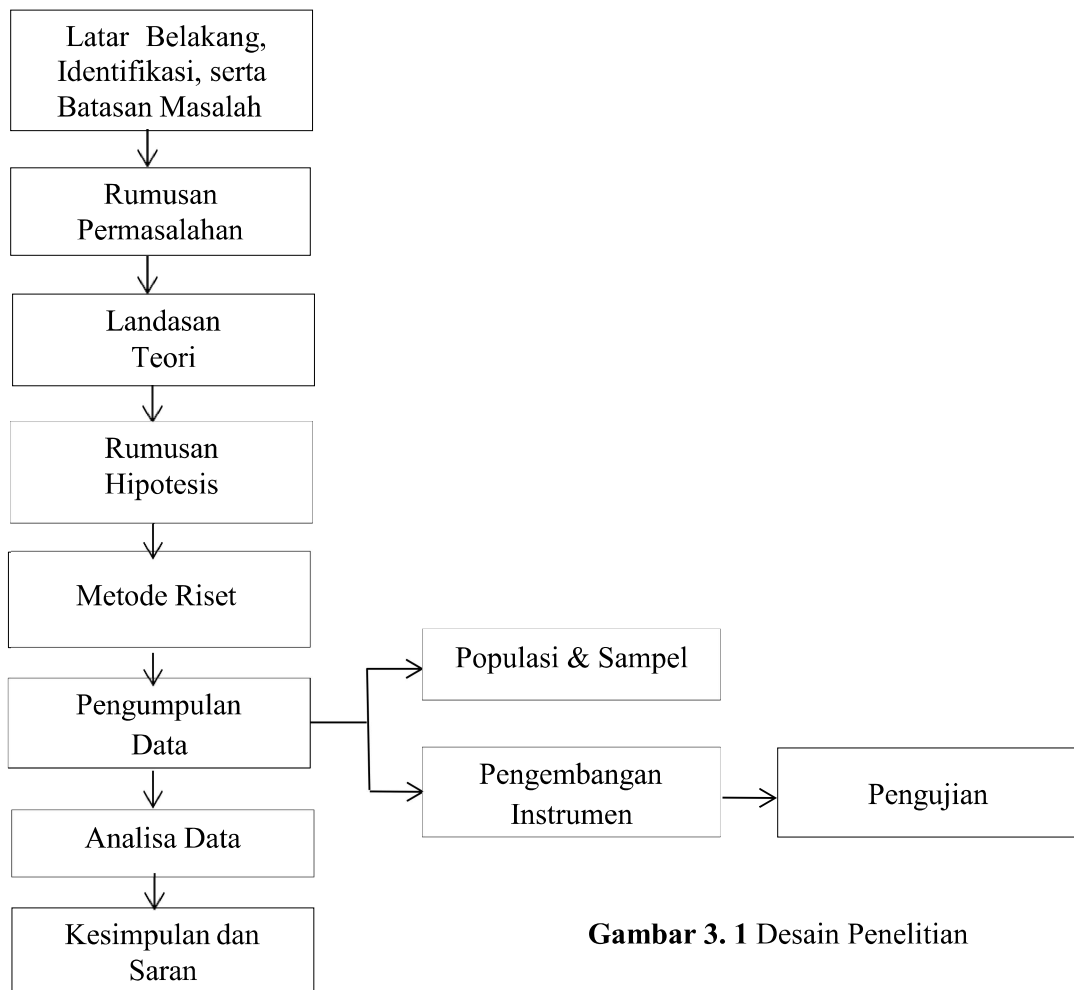
## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Desain ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh pengisian elektronik, tagihan elektronik, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan WP di Kota Batam.

Berikut merupakan desain riset dalam penelitian ini :



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

## **3.2 Operasional Variabel**

Variabel dependen (terikat) dan independen (bebas) berikut penjelasannya menggunakan variabel:

### **3.2.1 Variabel Dependen**

Kepatuhan WP (Y) adalah variabel dependen atau dependen. Kepatuhan WP didefinisikan dalam penelitian ini sebagai keadaan dimana WP memahami atau berusaha untuk memahami seluruh undang-undang perpajakan dengan mengisi formulir pajak dengan benar dan lengkap, mencari tahu berapa banyak pajak yang belum dibayar, dan melakukan pembayaran tepat waktu di atas jumlah tersebut. dari pajak yang jatuh tempo

### **3.2.2 Variabel Independen**

Variabel bebas riset terbagi jadi 3 yakni :

#### **3.2.2.1 E-Filling**

*E-filling* adalah cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui penyedia layanan aplikasi yang telah bermitra dengan Direktorat Jenderal Pajak. *E-filling* memanfaatkan sistem online dan *real-time*. (Safitri & Silalahi, 2020:4)

#### **3.2.2.2 E-Billing**

*E-billing* adalah sistem pembayaran elektronik berbasis aplikasi untuk pembayaran pajak yang menawarkan kemudahan. Salah satu perubahan yang dilakukan Ditjen Pajak terhadap sistem administrasi perpajakan adalah *e-billing* yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sesuai dengan keputusan Ditjen Pajak nomor KEP-359/PJ/2013 tentang uji coba

implementasi Sistem Pembayaran Pajak Elektronik (*E-Billing System*) pada Sistem Modul Penerimaan Negara, penunjukan KPP dan Wajib Pajak (Nilla & Widyawati, 2021:5)

### 3.2.2.3 Kualitas Pelayanan

Proses membantu wajib pajak dengan cara tertentu melalui pelayanan pajak memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk keberhasilan dan kepuasan. Sebaliknya, fiskus adalah setiap dan semua pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam rangka membantu, mengarahkan, atau mempersiapkan segala keperluan yang diperlukan bagi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Rahmatika & Salim, 2021:57).

**Tabel 3. 1** Operasional Variabel

No	Variabel	Parameter	Skala
	Kepatuhan WP (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara sukarela membayar dan melaporkan pajak.</li> <li>2. Mengisi formulir SPT secara benar, jelas serta lengkap</li> <li>3. Tepat waktu dalam membayar pajak.</li> <li>4. Melaksanakan pelaporan secara tepat waktu</li> <li>5. Tak pernah menerima surat teguran</li> <li>6. Melalukan pendaftarkan diri sebagai WP guna mempunyai NPWP</li> <li>7. Saya mendaftarkan diri jadi WP guna pemenuhan kewajiban sebagai warga negara</li> <li>8. Bersedia membayar denda apabila saya sebagai wajib pajak terlambat membayar SPT</li> </ol>	<i>Likers</i>

**Lanjutan Tabel 3. 1** Operasional Variabel

	<i>E-Filling</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa melakukan lapor SPT kapan saja</li> <li>2. Pelaporan SPT yang mudah</li> <li>3. Pelaporan SPT yang cepat</li> <li>4. Lebih hemat dan ramah lingkungan</li> <li>5. Lebih akurat ketika melakukan pelaporan SPT</li> <li>6. Tampilan <i>e-filling</i> yang mudah untuk dibaca, maka saya mudah untuk mengertinya</li> <li>7. Sistem <i>e-filing</i> dengan efektif mencukupi kebutuhan yang hubungannya dengan pelaporan pajak</li> <li>8. Akan terus mempergunakan <i>e-filling</i> guna pelaporan pajak sebab memiliki fitur yang membantu dalam melaporkan pajak</li> </ol>	<i>Likers</i>
	<i>E-Billing</i> (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa melakukan pembayaran SPT kapan dan dimana saja</li> <li>2. Proses pembayaran SPT lebih sederhana</li> <li>3. Pembayaran dapat melalui bank dan kantor pos</li> <li>4. Lebih hemat dan ramah lingkungan</li> <li>5. Proses pembayaran lebih jelas dan terperinci</li> <li>6. Sistem <i>e-billing</i> mempermudah memenuhi kewajiban SPT</li> <li>7. Sistem <i>e-billing</i> menumbuhkan rasa aman dan nyaman saat melakukan pembayaran</li> <li>8. Sistem <i>e-billing</i> memiliki waktu pelayanan lebih lama</li> </ol>	<i>Likers</i>

**Lanjutan Tabel 3. 1** Operasional Variabel

	Kualitas Pelayanan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pajak sudah memberi pelayanan pajak secara baik</li> <li>2. Petugas pajak selalu memposisikan WP dengan adil</li> <li>3. Petugas pajak selalu mempertimbangkan keberatan WP atas pajak yang dikenakan</li> <li>4. Penyuluhan yang dijalankan petugas pajak bisa membantu pemahaman WP terkait hak dan kewajibannya sebagai WP.</li> <li>5. Petugas pajak memudahkan dalam melakukan pelaporan SPT</li> <li>6. Kantor pajak memberikan sarana dan prasana yang nyaman untuk wajib pajak</li> <li>7. Perlengkapan dan peralatan pelayanan pajak ini mencukupi dan pada keadaan yang baik</li> <li>8. Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data WP</li> </ol>	<i>Likers</i>
--	-------------------------	---	---------------

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

adalah keseluruhan kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik dan mencakup wilayah penelitian. Atau, seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang peneliti minati disebut populasi. Akibatnya, populasi adalah seluruh rangkaian variabel yang dapat digunakan untuk menarik beberapa kesimpulan (Yanto & Tenriajeng, 2020:247)

Seluruh populasi survei ini, 400.034 WP, tercatat di KPP Pratama Batam Selatan pada tahun 2022.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi beserta ciri-cirinya. Jika terdapat populasi yang besar dan peneliti tidak dapat mempelajari setiap anggota populasi (Yanto & Tenriajeng, 2020: 248) Rumus Slovin digunakan untuk menentukan penentuan sampel, yang digunakan untuk memilih sampel penelitian ini:

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

**Rumus 3. 1 Slovin**

Penjelasan :

N, yakni jumlah anggota sampel N, yakni jumlah anggota populasi

E, yakni Error Level (tingkat kesalahan) sebanyak 5 persen (0,05) Dengan

rumus slovin itu, besaran sampelnya :

$$N = \frac{400.034}{1+400.034 \times (0,05)^2}$$

$$= \frac{400.034}{1+1.000,085}$$

$$= \frac{400.034}{2.000,085}$$

$$= 199,999$$

$$= 399,6 \text{ ( 400 Responden )}$$

Ukuran populasi adalah 400.034 dan kesalahan pengambilan sampel yang dapat diterima (e) toleransi adalah 0,05 untuk ketidakakuratan. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini bertambah menjadi 400 sampel WP yang telah terdaftar sebagai WP di KPP Pratama Batam Selatan.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pernyataan responden diberi nomor, dan skor peserta survei berasal dari kuesioner penelitian., merupakan penggunaan data kuantitatif dalam survei ini.

#### **3.4.2 Sumber Data**

Survei ini menggunakan data primer, artinya data dikumpulkan tanpa harus melalui pihak ketiga langsung dari peserta, mengumpulkan data dari kuesioner peserta yang telah diisi.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data survei adalah teknik survei kuesioner, atau metode yang mengumpulkan tanggapan dan pertanyaan dari responden. Setiap wajib pajak menerima survei melalui *Google Forms*.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1. Uji Instrumen**

##### **3.6.1.1 Uji Validitas**

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah suatu alat ukur valid (valid) atau tidak. Pertanyaan kuesioner adalah alat ukur yang dibahas di sini. Apabila pertanyaan-pertanyaan pada suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Korelasi Pearson digunakan dalam uji validasi ini. Dengan kata lain, hubungan yang ditentukan dengan menggunakan tingkat signifikansi (sig.) antara



skor total dan skor setiap pertanyaan. 5% menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut valid atau sebaliknya (Janna & Herianto, 2021:2)

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]^{1/2}}$$

**Rumus 3. 2 Uji Validitas**

Penjelasan :

- r = koefisien korelasi
- n = total sampel
- X = Cari tempat pernyataan
- Y = total angka item pernyataan
- $\sum x$  = total angka item pernyataan
- $\sum y$  = total angka item pernyataan
- $\sum xy$  = total kali x serta y

### 3.6.1.2 Uji Reabilitas

Suatu indeks yang dikenal sebagai uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui seberapa konsisten alat ukur tersebut, atau tetap sama setelah dilakukan pengukuran berulang kali. Bila beberapa kali pengukuran dilakukan dengan hasil yang sama, suatu alat ukur dikatakan reliabel.

Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk menentukan apakah variabel ini digunakan tanpa kesalahan atau tidak. untuk menjamin hasil yang konsisten meskipun beberapa tes. Data dikatakan reliabel jika *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,06 begitu juga sebaliknya (Janna & Herianto, 2021:6)

$$r = \left[ \frac{\sum ab^2}{(k-1) \sum at^2} \right]$$

**Rumus 3. 3 Uji Reabilitas**

Penjelasan :

- r = reliabilitas instrumen
- k = total butir pertanyaan
- $\sum ab^2$  = total varians skor tiap butir pertanyaan
- $\sum at^2$  = Varian total

### 3.6.2. Analisis Deskriptif

Tanpa perlu analisis, statistik deskriptif memberikan gambaran tentang subjek utama yang dipelajari melalui sampel atau populasi data dan kemudian menarik kesimpulan yang valid untuk masyarakat umum. Nilai rata-rata (mean), standar deviasi (SD), dan maksimum (maks.) merupakan contoh statistik deskriptif yang dapat memberikan gambaran atau gambaran tentang data. minimal (minimum)

### 3.6.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji Kolmogrov-Smirnov, yang menentukan sebaran data nilai residual non parametrik dan memerlukan perolehan nilai signifikansi 0,05 atau lebih tinggi untuk menghasilkan data yang terdistribusi normal, merupakan uji pertama yang harus dilalui. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. (Aryanti et al., 2022:36)

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berguna untuk menentukan apakah variabel bebas tersusun secara linier yang menimbulkan nilai toleransi secara keseluruhan. Tidak

terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Jika VIF lebih besar dari 10 dan variabel independen tidak memiliki skor 0,10 (Isnaeni et al., 2021:9)

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menunjukkan tingkat signifikansi dan memahami model regresi. Tes Park Glejser adalah metode yang digunakan dalam tes ini. Semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika signifikansi hitung lebih besar dari 0,05. (Isnaeni et al., 2021:10)

### 3.6.4. Uji Regresi Linier Berganda

Pengukuran antara dua variabel atau lebih dan tampilan arah jalur antara variabel dependen dan variabel independen adalah tes yang dilakukan dalam latihan analisis regresi. Karena banyaknya variabel bebas, penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. (Isnaeni et al., 2021:9). Adapun rumus regresi linier berganda sebagai berikut:

Persamaan regresi yang dirumuskan ialah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3. 4** Regresi Linier  
Berganda

Penjelasan:

Y : kepatuhan WPOP

a : konstanta

b1 : koefisien *E-Filling*

b2 : koefisien *E-Billing*

b3 : koefisien kualitas pelayanan

X1 : *E-Filling*

X2 : *E-Billing*

X3 : Kualitas Pelayanan

e : error

### **3.6.5. Uji Hipotesis**

#### **3.6.5.1 Uji T**

Berdasar (Isnaeni et al., 2021:10), Keefektifan masing-masing variabel independen dalam penelitian ini dalam menjelaskan sekurang-kurangnya sebagian dari variabel dependen dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik. Uji t akan menggunakan ini sebagai titik awal untuk membuat keputusan:

- a. Jika sig adalah angka probabilitas.  $> 5\%$  menunjukkan bahwa hipotesis ditolak. Fakta bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh data ini.
- b. Jika sig adalah angka probabilitas. Hipotesis diterima bila kurang dari  $5\%$ . Menurut data ini, variabel dependen secara signifikan dipengaruhi oleh variabel independen.

#### **3.6.5.2 Uji F**

Untuk mengetahui pengaruh signifikan perubahan variabel bebas dan variabel terikat secara simultan digunakan pengujian signifikansi simultan. (Isnaeni et al., 2021:10). Pengambilan kesimpulan pada pengujian ini berdasar probabilitas dengan ketetapanya :

- a. Bila Probabilitas signifikan  $> 5$  persen berarti  $H_a$  tak diterima.

b. Sebaliknya bila angka Probabilitas signifikan  $< 5$  persen berarti  $H_0$  diterima

### **3.6.5.3 Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan variabel bebas dapat menggambarkan variabel terikat. Adjusted R Square nol berarti bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Isnaeni et al., 2021:10). Bila angka *Adjusted R Square* mendekati satu, sehingga bisa dikatakan bahwa variabel bebas punya dampak pada variabel terikat.

## **3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.7.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Batam Selatan. Lokasinya di Gedung Adhya Tower Blok A1 Komp Bisnis Permata Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Kota Batam, Kota Batam.

