

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK *E-REGISTRATION*, *E-SPT*, *E-FILING*, DAN *E-BILLING* BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat – Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Program Studi Akuntansi*



Oleh :

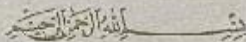
NAMA : AZZAHRA ZULAITHA SARAGIH

NPM : 2005170184

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Jum'at, tanggal 10 Januari 2025, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : AZZAHRA ZULAITHA SARAGIH
N P M : 2005170184
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK E-REGISTRATION, E-SPT, E-FILING, DAN E-BILLING BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

TIM PENGUJI

Penguji I

(M. FIRZA AL PI, S.E., M.Si)

Penguji II

(UMI KALSUM, S.E., M.Si)

Pembimbing

(REZKI ZURRIAH, S.E., M.Si)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMIA)

Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : Azzahra Zulaitha Saragih
N P M : 2005170184
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-SPT, E-Filing Dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan Tugas Akhir.

Medan, November 2024

Pembimbing

Rezki Zurriah SE., M.Si

Diketahui/Disetujui
oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si, CMA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Lengkap : Azzahra Zulaitha Saragih
NPM : 2005170184
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Nama Dosen Pembimbing : Rezki Zurriah S.E, M.Si
Judul Penelitian : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-SPT, E-Filing Dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Pengetikan/penulisan disesuaikan dg. pedoman skripsi - Latar belakang di perbaiki, gerakan masalah penelitian - Identifikasi, Batasan dan rumusan masalah dikoreksi	22 Juli '24 29 Agt '24	
Bab 2	- Teori disesuaikan - Kerangka konseptual di perbaiki - Hipotesis di sesuaikan	29 Juli '24 29 Agst '24	
Bab 3	- Jenis penelitian di perbaiki - Tabel Dep. Operasional di sesuaikan - Sampel dan populasi di sesuaikan	30 Agst '24 29 Agst '24	
Bab 4	- format penulisan di perbaiki - analisis data di koreksi - uji hipotesis diperbaiki - pembahasan di koreksi lagi	11 Nov '24 25 Nov '24	
Bab 5	- Kesimpulan di sesuaikan dg pembahasan - Saran di tambahkan	11 Nov '24 15 Nov '24	
Daftar Pustaka	- Daftar pustaka pakai mendelay - Daftar pustaka di sesuaikan dan kumpulkan yg ada	11 Nov '24 26 Nov '24	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Bimbingan Tugas Akhir Selesai, Aec!!!	29 Nov '24	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum S.E, M.Si

Medan, November 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

Rezki Zurriah S.E, M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Azzahra Zulaitha Saragih
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 01 Juli 2002
NPM : 2005170184
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa laporan Tugas Akhir saya yang berjudul: **“Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-SPT, E-Filing dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan)”** Bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non-material, ataupun segala kemungkinan lain, yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis Tugas Akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh Tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat pembatalan kelulusan/kesarjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, November 2024

Yang menyatakan



Azzahra Zulaitha Saragih

ABSTRAK

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK *E-REGISTRATION*, *E-SPT*, *E-FILING*, DAN *E-BILLING* BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

Azzahra Zulaitha Saragih

Program Studi Akuntansi

Email : azzahrazlthsaragih@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh implementasi sistem elektronik (*E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing* dan *E-Billing*) bagi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian asosiatif. Sumber data diperoleh dari data primer dengan metode menyebarkan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik random sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel implementasi sistem elektronik *E-Registration*, *E-Filing* dan *E-Billing* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan tetapi variabel implementasi sistem *E-SPT* berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Saran bagi DJP agar lebih meningkatkan penyuluhan mengenai sistem elektronik bagi Wajib Pajak, serta menyederhanakan agar sistem elektronik dapat lebih di terima oleh Wajib Pajak dan pihak DJP juga diharapkan meningkatkan tampilan fitur secara visual pada sistem elektronik agar lebih menarik.

Kata Kunci : Implementasi sistem elektronik *e-Registration*, Implementasi sistem elektronik *e-SPT*, Implementasi sistem elektronik *e-Filing*, Implementasi sistem elektronik *e-Billing*, Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC SYSTEMS E-REGISTRATION, E-SPT, E-FILING, AND E-BILLING FOR TAXPAYERS ON THE QUALITY OF TAX ADMINISTRATION SERVICES (A Study on Taxpayers Registered at KPP Pratama Medan Belawan)

Azzahra Zulaitha Saragih

Accounting Study Program

Email: azzahrazlthsaragih@gmail.com

This study aims to explain the effect of implementing electronic systems (E-Registration, E-SPT, E-Filing and E-Billing) for Taxpayers on the quality of tax administration services at KPP Pratama Medan Belawan. This study is a quantitative study with an associative research approach. Data sources are obtained from primary data by distributing questionnaires. Sampling is done using random sampling techniques. The results of this study indicate that the implementation variables of the electronic system E-Registration, E-Filing and E-Billing do not have an effect and are not significant to the variable of the quality of tax administration services but the implementation variable of the E-SPT system has an effect and is significant to the quality of tax administration services. Suggestions for the Directorate General of Taxes to further improve counseling regarding the electronic system for Taxpayers, as well as simplifying it so that the electronic system can be more accepted by Taxpayers and the Directorate General of Taxes is also expected to improve the visual appearance of features on the electronic system to make it more attractive.

Keywords: Implementation of the electronic system e-Registration, Implementation of the electronic system e-SPT, Implementation of the electronic system e-Filing, Implementation of the electronic system e-Billing, Quality of Tax Administration Services.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Shalawat serta salam semoga tercurahkan atas tauladan umat akhir zaman, Nabi Muhammad SAW. Tugas Akhir ini diajukan dengan judul ***“Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-SPT, E-Filing dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan)”***.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan dan wawasan yang penulis miliki sehingga pada Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan baik dalam penyajian materi maupun penggunaan tata bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dan bimbingan serta penghargaan yang tidak ternilai kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, SE., M.Si** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu **Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, SE., M.Si** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Riva Ubar Harahap SE., M.Si., Ak., CA., CPA** selaku sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu **Rezki Zurriah, SE., M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal.
8. Seluruh **Bapak/Ibu Dosen** Program Studi Akuntansi atas ilmu dan pembekalan yang diberikan kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Seluruh **Staff/Pegawai Biro** di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara khususnya Program Studi Akuntansi yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi selama proses perkuliahan.
10. Bapak/Ibu pimpinan, pegawai KPP Pratama Medan Belawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

11. Kepada yang teristimewa untuk kedua orang tua terkasih ayahanda **Miran Saragih** dan ibunda **Sri Muliawati** yang telah memberikan motivasi dan semangat serta do'a yang tulus dengan penuh kasih sayang, semoga senantiasa tetap dalam lindungan-Nya.
12. Kepada Abang (**Amriansyah Dafa Saragih**) dan Adik (**Anzani Syahfitri Saragih, Assyifa Shiddiqia Saragih**) yang juga telah memberikan support terhadap penulis.
13. Teman seperjuangan Jamalia Permata Sari SE dan Teman-teman seperjuangan jurusan Akuntansi stambuk 2020, khususnya kelas D Pagi dan Konsentrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semuanya dan penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Oktober 2024

Penulis

Azzahra Zulaittha Saragih

NPM : 2005170184

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.....	12
2.1.2 Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan	13
2.1.3 Elektronik Registrasi (<i>E-Registration</i>).....	15
2.1.4 Elektronik SPT (<i>E-SPT</i>).....	19
2.1.5 Elektronik Filing (<i>E-Filing</i>).....	24
2.1.6 Elektronik <i>Billing</i> (<i>E-Billing</i>)	27
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Berpikir Konseptual	34
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Definisi Operasional.....	41
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	51
4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Medan Belawan.....	51

4.2	Deskripsi Data	52
4.2.1	Deskripsi Kuesioner Penelitian	52
4.2.2	Karakteristik Responden	53
4.2.3	Deskripsi Hasil Penelitian	56
4.3	Analisis Data	63
4.3.1	Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	63
4.3.2	Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	73
4.3.3	Uji Hipotesis	77
4.4	Pembahasan	79
BAB V PENUTUP		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran.....	87
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>E-Registration</i>	4
Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>E-SPT</i>	6
Tabel 1. 3 Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>E-Filing</i>	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	41
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian	43
Tabel 3. 3 Skor Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	52
Tabel 4. 2 Skor Skala Likert	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan	57
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>E-Registration</i> ..	58
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>E-SPT</i>	59
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>E-Filing</i> ..	61
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>E-Billing</i> ..	62
Tabel 4. 12 <i>Convergent Validity</i> Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4. 13 <i>Convergent Validity E-Registration</i>	64
Tabel 4. 14 <i>Convergent Validity E-SPT</i>	65
Tabel 4. 15 <i>Convergent Validity E-Filing</i>	65
Tabel 4. 16 <i>Convergent Validity E-Billing</i>	66
Tabel 4. 17 <i>Convergent Validity</i> Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4. 18 <i>Convergent Validity E-Registration</i>	69
Tabel 4. 19 <i>Convergent Validity E-SPT</i>	70
Tabel 4. 20 <i>Convergent Validity E-Filing</i>	70
Tabel 4. 21 <i>Convergent Validity E-Billing</i>	71
Tabel 4. 22 Hasil Analisis <i>Dicriminant Validity</i>	71
Tabel 4. 23 Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4. 24 Hasil Analisis <i>Crobanch's Alpha</i>	73
Tabel 4. 25 <i>R-Square (R²)</i>	74
Tabel 4. 26 <i>F-Square</i>	75
Tabel 4. 27 <i>Path Coefficient</i>	76
Tabel 4. 28 <i>Model Fit (SRMR)</i>	76
Tabel 4. 29 Uji Hipotesis	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Konseptual	38
Gambar 4. 1 <i>First Outer Loading</i>	67
Gambar 4. 2 <i>Second Outer Loading</i>	67
Gambar 4. 3 <i>E-SPT Bootstrapping</i>	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber penerimaan negara yang memegang peranan penting yaitu pajak dalam pembangunan negara, karena pajak memegang peranan yang cukup besar digunakan untuk membiayai semua pengeluaran. Pemerintah bukan hanya untuk itu hanya bertanggung jawab atas perpajakan tetapi juga masyarakat sebagai wajib pajak, sesuai dengan sistem penilaian diri yang disetujui. Dalam sistem pajak Indonesia setiap wajib pajak bertanggung jawab secara penuh terhadap kewajiban pembayaran pajak, pengembalian pajak dan pengembalian pajak utang kepada pemerintah karena itu. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat baik dalam perkembangan perpajakan Indonesia menjadi lebih baik dan efisiensi pelayanan administrasi perpajakan yang baik bagi wajib pajak sesuai dengan pertumbuhan pendapatan pemerintah DJP melakukan ini untuk mencapai hal tersebut modernisasi administrasi perpajakan meliputi 3 hal, yaitu reformasi politik, reformasi reformasi administrasi dan pengawasan. (Nurbaiti, Heru dan Rosalita 2016).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Astuti 2023). Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang

Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” (Hanum 2018).

Kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. Semakin kecil gap antara ekspektasi (harapan) pelayanan dengan pelayanan aktual yang diterima oleh wajib pajak, menunjukkan tingginya kualitas layanan (layanan prima), begitu juga sebaliknya jika gap antara harapan dan realitas layanan yang diterima wajib pajak besar berarti semakin kecil kualitas layanan.(Hadi dan Mahmudah 2018).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan.(Dewi dan Junaidi 2023) Dimensi *servqual* yang diciptakan oleh A. Parasuraman mampu dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. *Servqual* memiliki 5 dimensi yang meliputi Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Sistem pelayanan pajak manual pada awalnya dinilai masih banyak kelemahan khusus wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya perpajakan sebagai wajib pajak yang merupakan peristiwa penting dalam pelaporan SPT wajib melampirkan dokumen (di atas kertas) jumlah yang cukup Kantor Pelayanan Pajak, sementara proses menyimpan data membutuhkan waktu selama pelaporan SPT ditunda dan bahkan terlambat, sehingga mungkin berujung pada denda keterlambatan pelaporan dan kelemahan lain dari sistem manual adalah kesalahan dalam pemrosesan ulang data yang didaftarkan oleh otoritas pajak (Pujiani 2012).

Kelemahan dalam sistem manajemen layanan perpajakan manual mendorong DJP untuk melakukannya inovasi, yaitu rekayasa sistem informasi elektronik bagi wajib pajak. Inovasi dilakukan dengan merancang system elektronik untuk kenyamanan wajib pajak 7 memenuhi kewajiban pajak Anda. Sistem pajak elektronik adalah jenis modernisasi perpajakan antara lain *e-SPT*, *e-registrasi*, *e-filing* dan *e-billing*. Dengan penerapan sistem yang baik akan ada perpajakan elektronik menunjukkan kualitas layanan manajemen dan implementasi kebijakan perpajakan

Berbagai jenis pajak dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif pegawai pajak, yang paling utama dibutuhkan adalah kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak, karena dengan membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Wajib pajak sering kali tidak taat pajak dikarenakan terdapat kesulitan baik dari proses pelaporan dan pembayaran. Sistem pelayanan administrasi perpajakan yang semula manual dinilai masih memiliki banyak kelemahan khususnya bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan wajib pajak tersebut. Sistem elektronik perpajakan yang menjadi bentuk modernisasi perpajakan tersebut diantaranya *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling* dan *e-billing*.

E-Registration adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak secara online. Sedangkan bagi wajib pajak yang telah terdaftar dan ingin merubah data wajib pajak tersebut dapat memanfaatkan layanan. Penerapan *e-registration* bagi wajib pajak akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Menurut (Rahayu 2019) masyarakat yang akan

mendaftar sebagai wajib pajak, jika tidak ada waktu, atau sedang berada ditempat/daerah lain, atau mungkin malas, tetap dapat melaksanakan pendaftaran tersebut dengan baik tanpa harus datang ke KPP tempat dimana wajib pajak terdaftar. Pelayanan yang diluncurkan dari DJP ini mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan sebagai wajib pajak.

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebagai pengguna sistem elektronik Perpajakan, tepatnya *e-Registration* dari tahun 2019-2023. Berikut data perkembangan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-Registration* berdasarkan Laporan Tahunan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) untuk tahun 2019-2023:

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Pengguna *E-Registration*

Keterangan	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>E-Registration</i>	12.293	6.900	10.093	12.852	9.049

Sumber : KPP Pratama Medan Belawan (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah wajib pajak pengguna *E-Registration* mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak pengguna *E-Registration* mencapai 12.293 sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan hampir 50% yang berjumlah 6.900. Pada saat tahun 2021 mengalami kenaikan yang berjumlah 10.093 wajib pajak. Ditahun 2022 jumlah wajib pajak pengguna *E-Registration* mengalami kenaikan lagi hingga mencapai 12.852 wajib pajak. Dan pada tahun 2023 mengalami penurunan hampir 25% dari jumlah sebelumnya yaitu 9.049. Secara umum, KPP Pratama Medan Belawan

menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun setelah penurunan pada tahun 2020. Tahun 2021 dan 2022 menunjukkan pencapaian yang sangat baik.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Penerapan *e-SPT* bagi wajib pajak juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.(Nurbaiti 2016) memaparkan dengan adanya penerapan *e-SPT*, wajib pajak dalam penyampaian *SPT* dapat dilakukan secara cepat melalui jaringan internet, dimana perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer, data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap, dimana tidak adanya formulir lampiran yang terlewatkan, karena penomoran formulir yang pre-numbered dengan menggunakan sistem komputer, atas penyampaian *e-SPT* maka penggunaan kertas lebih efisien karena hanya mencetak *SPT* induk, wajib pajak secara cepat, tepat dan efisien dapat menyelesaikan kewajiban pelaporan *SPT*-nya. (Nurbaiti 2016).

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebagai pengguna sistem elektronik Perpajakan, tepatnya *e-SPT* dari tahun 2019-2023. Berikut data perkembangan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-SPT* berdasarkan Laporan Tahunan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) untuk tahun 2019-2023.

Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Pengguna *E-SPT*

Keterangan	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>E-SPT</i>	1.356	777	217	50	22

Sumber : KPP Pratama Medan Belawan (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa jumlah wajib pajak pengguna *E-SPT* mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak pengguna *E-SPT* mencapai 1.356 wajib pajak tetapi terus mengalami penurunan hingga pada 2023 wajib pajak yang menggunakan *E-SPT* hanya 22 wajib pajak.

Pengertian *e-Filling* adalah suatu cara penyampaian *SPT* Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet. Penerapan *e-filling* bagi wajib pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Penelitian sebelumnya oleh (Astuti 2015), menyatakan bahwa penerapan *e-filling* dinilai mampu mengatasi permasalahan yang terjadi selama ini di antaranya adalah antrian penyampaian *SPT* dari wajib pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan dan petugas perekaman data *SPT* di KPP yang jumlahnya terbatas sehingga proses perekaman menjadi lambat. Program *e-filling* ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat baik pada wajib pajak maupun aparat KPP Pratama.

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebagai pengguna sistem elektronik Perpajakan, tepatnya *e-Filing* dari tahun 2019-2023. Berikut data perkembangan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* berdasarkan Laporan Tahunan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) untuk tahun 2019-2023:

Tabel 1. 3 Jumlah Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*

Keterangan	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>E-Filing</i>	42.135	49.530	44.399	43.353	35.195

Sumber : KPP Pratama Medan Belawan (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa jumlah wajib pajak pengguna *E-Filing* mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak pengguna *E-Filing* mencapai 42.135 dan pada tahun 2020 mengalami kenaikan yang berjumlah 49.530. Pada saat tahun 2021 mengalami penurunan yang berjumlah 44.399 wajib pajak. Ditahun 2022 jumlah wajib pajak pengguna *E-Filing* mengalami penurunan lagi hingga mencapai 43.353 wajib pajak. Dan pada tahun 2023 mengalami penurunan hampir 10% dari jumlah sebelumnya yaitu 35.195. Secara umum, KPP Pratama Medan Belawan menunjukkan penurunan yang signifikan dari tahun ke tahun setelah kenaikan pada tahun 2020. Tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan penurunan yang terus menerus.

Pengertian *e-Billing* adalah Sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran Pajak (SSP) manual. Penerapan *e-billing* bagi wajib pajak juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. *E-billing* merupakan pembaharuan sistem perpajakan, dimana sistem ini menggunakan kode *billing* yang secara elektronik dapat melakukan pembayaran pajak. Kode *billing* itu sendiri merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Sistem *billing* ini menerbitkan sebuah kode *billing* yang dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran

penerimaan negara, dengan tidak harus menggunakan surat setoran pajak (SSP), surat setoran bukan pajak (SSBP), dan surat setoran pengembalian belanja (SSPB) manual, yang biasa digunakan di DJP.

Kantor Pelayanan Pajak, dahulu dinamakan Kantor Inspeksi Pajak dalam rangka diadakannya reorganisasi. Beberapa kantor inspeksi pajak dipecah dengan pertimbangan semakin meningkatnya jumlah wajib pajak dan demi meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak itu sendiri, lalu pada tahun 1984 semua Kantor Inspeksi Pajak berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

KPP Pratama merupakan sebuah instansi yang terpenting bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menambah rasio perpajakan di Indonesia. KPP Pratama juga merupakan sebuah instansi yang bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jendral Pajak. Selain itu juga, Kantor Pelayanan Pajak Pratama juga melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tetapi bukan sebagai lembaga yang memutuskan keberatan, struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama juga berdasarkan pada Fungsi Pajak.

Dalam pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama ini merupakan bagian dari program reformasi birokrasi perpajakan yang sifatnya sangat komprehensif dan sudah berjalan sejak pada tahun 2002 yang ditandai dengan terbentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar. Dalam pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama ini dilandasi dengan diadakannya SE-19/PJ/2007 tentang persiapan penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak.

KPP Pratama Medan Belawan memiliki karakteristik wajib pajak yang cukup beragam. Hal ini penting karena mereka merupakan pengguna langsung dari sistem e-registration, e-SPT, e-filing, dan e-billing, sehingga cocok untuk melihat sejauh mana pengaruh sistem tersebut terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. KPP Pratama Medan Belawan juga sedang giat melakukan digitalisasi layanan, sehingga menjadi tempat yang tepat untuk melihat implementasi sistem elektronik pajak secara aktual. Dengan kata lain, KPP Pratama Medan Belawan menjadi representasi peralihan dari sistem manual ke digital.

paparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-SPT, E-Filing dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan)”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Masih banyaknya wajib pajak yang belum paham tentang sistem elektronik pelayanan administrasi pajak.
2. Kemampuan wajib pajak untuk menggunakan sistem elektronik pelayanan administrasi pajak.

1.3 Batasan Masalah

Apabila kita mengkaji lebih dalam maka kita dapat melihat luasnya permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka pembatasan masalah sangat

diperlukan agar penelitian ini dapat menyajikan hasil yang akurat. Oleh karena itu penelitian ini dibatasi pada pengaruh 4 variabel independen yang digunakan yaitu *implementasi system e-registration, e-spt, e-filing dan e-billing* dan 1 variabel dependen yaitu terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah implementasi sistem *e-Registration* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan?
2. Apakah implementasi sistem *e-SPT* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan ?
3. Apakah implementasi sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan?
4. Apakah implementasi sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan?
5. Apakah implementasi sistem *e-Registration, e-SPT, e-Filling, dan e-Billing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh implementasi sistem *e-Registration* terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh implementasi sistem *e-SPT* terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh implementasi sistem *e-Filing* terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh implementasi sistem *e-Billing* terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh implementasi sistem *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, dapat menambah wawasan berfikir menulis dalam bidang akuntansi perpajakan terutama dalam minat mahasiswa untuk berkarir menjadi akuntan pajak.
2. Manfaat Praktis memberi saran bagi DJP agar lebih meningkatkan penyuluhan mengenai sistem elektronik bagi wajib pajak, serta menyederhanakan agar sistem elektronik dapat lebih di terima oleh Wajib Pajak dan pihak DJP juga diharapkan meningkatkan tampilan fitur secara visual pada sistem elektronik agar lebih menarik.
3. Penelitian yang akan datang, sebagai bahan perbandingan atau referensi yang akan meneliti masalah sama di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Kualitas pelayanan umumnya dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan oleh masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas sendiri diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar. Sedangkan, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa (*kbbi.web.id*, 2020).

Kualitas pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu, membimbing atau menyiapkan segala sesuatu yang di perlukan atau dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Sulistyorini, Siti dan Yuli 2020).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. (Dewi dan Junaidi, 2023) Dimensi *servqual* yang diciptakan oleh A. Parasuraman mampu dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. *Servqual* memiliki 5 dimensi yang meliputi Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Kualitas pelayanan pajak sendiri adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak merupakan usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani Wajib Pajak secara maksimal agar Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Nurhasanah 2020). Pelayanan pajak ditujukan pada Wajib Pajak untuk membantu para Wajib Pajak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah. Untuk membantu Wajib Pajak memperoleh kemudahan tersebut pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak harus berkualitas dimana pelayanan tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak.

Pelayanan akan dinilai berkualitas apabila pelayanan tersebut mencapai standar kualitas pelayanan. Standar kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak yang berkualitas akan tercapai apabila sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan (Mahendra & Budiarta, 2020).

2.1.2 Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan

Menurut (Pujiani, 2012), semakin modernnya perkembangan jaman saat ini, menuntut agar pemerintah merancang atau menciptakan inovasi tentang perpajakan yang berguna mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya supaya lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara sesuai dengan target yang di tentukan. Sehingga dengan adanya hal tersebut, DJP melaksanakan modernisasi

perpajakan yaitu dengan merancang sistem yang berbasis teknologi yakni sistem elektronik perpajakan.

Dengan adanya teknologi informasi, memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan sistem administrasi pajak yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan terbatas dalam pelaporan perpajakan (Mustapha dan Obid, 2015). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak yaitu dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang berbasis elektronik sistem seperti *e-registration*, *e-spt*, *efiling* dan *e-billing* yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif. (Daeng dan Mahmudi, 2022)

Tujuan di perbaharuinya elektronik sistem perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti *e-registration* yang mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui online, *e-SPT* dengan penyampaian SPT dengan program yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak, *e-filing* dan *e-billing* yang berguna untuk melaporkan surat pemberitahuan serta pembayaran pajak secara elektronik. Serta tujuan lainnya adalah untuk menghemat waktu, mudah, akurat dan tanpa kertas sehingga menghasilkan pelayanan secara efektif dan efisien.

Penggunaan elektronik sistem ini dikatakan efektif apabila dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam sarana penyampaian,

perhitungan, dan pembayaran pajak. Sistem pajak online membuat dampak yang efektif pada ekonomi karena meningkatkan pendapatan negara serta meningkatnya kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak. Ini karena kenyamanan, penghematan waktu, efektivitas biaya dari Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak. Dengan diterapkannya pelaporan berbasis *e-system* ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan perpajakan, meningkatkan mekanisme kontrol serta membuat pelaporan menjadi lebih efektif dan efisien.

2.1.3 Elektronik Registrasi (*E-Registration*)

Sistem *e-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 *E-Registration* adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak secara online. Sedangkan bagi wajib pajak yang telah terdaftar dan ingin merubah data wajib pajak tersebut dapat memanfaatkan layanan. *E-registration* diperuntukan untuk calon wajib pajak pribadi maupun badan yang akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).

Berbagai langkah telah dibuat oleh DJP sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan pada wajib pajak. Pada tahun 2013 pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dimulai dengan diterapkannya *e-Registration* atau sistem pendaftaran Wajib Pajak secara online. Sistem ini

memungkinkan subjek pajak untuk mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat ia berdomisili. Hal tersebut dapat memudahkan Wajib Pajak yang tidak memiliki cukup waktu untuk hadir ke KPP guna membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dalam proses *e-Registration*, Wajib Pajak hanya perlu mengisi formulir sesuai dengan petunjuk yang diberikan dan melakukan scan Kartu Tanpa Penduduk (KTP) asli secara online. Setelah melakukan semua prosedur tersebut, Wajib Pajak cukup menunggu kartu NPWP tersebut selesai dibuat dan dikirimkan ke alamat yang didaftarkan oleh WP. Namun demikian, sistem ini masih memiliki beberapa kelemahan, di antaranya yaitu ketidakpastian waktu pengiriman kartu NPWP. (Lubis & Hidayat, 2019)

Namun, saat ini Perdirjen 20/PJ/2013 maupun PER-02/PJ/2018 sudah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku ketentuan terbaru mengenai e-registration tercantum dalam Perdirjen Pajak Nomor PER-04/PJ/2020. Akan tetapi dalam kebijakan yang ditetapkan pada 13 Maret 2020 tersebut istilah e-registration sudah tidak digunakan dan digantikan dengan sebutan aplikasi registrasi meski terjadi pergantian istilah definisi dari registration maupun aplikasi registrasi tidak banyak berubah.

Definisi aplikasi registrasi yang tercantum dalam Perdirjen Pajak Nomor PER-4/PJ/2020 hanya menambahkan keterangan jika aplikasi tersebut juga dapat digunakan untuk layanan lain terkait dengan NPWP dan PKP. Adapun aplikasi registrasi tersedia pada laman DJP atau lebih tepatnya pada link.pajak.go.id. Saluran tersebut menjadi salah satu transformasi yang

dilakukan DJP untuk mempermudah wajib pajak ingin mengurus NPWP maupun pengukuhan PKP.

Tujuan utama dari penerapan sistem *e-registration* ini adalah untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, salah satunya yaitu untuk mempermudah dalam hal mendaftarkan NPWP. Selain Wajib Pajak, sistem *e-registration* juga mempermudah fiskus atau petugas pajak dalam melakukan pelayanan dan memproses pendaftaran Wajib Pajak. Kemudahan-kemudahan yang diharapkan DJP dalam penerapan sistem *e-registration* ini sudah dirasakan langsung oleh Wajib Pajak maupun fiskus atau petugas pajak. (Putri dan Luthfia 2019).

Manfaat adanya sistem *e-registration* yaitu memudahkan fiskus atau petugas pajak melakukan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak. Semua pelayanan yang ada dalam perpajakan seperti pendaftaran NPWP, pengukuhan dan pencabutan Pengusaha Kena Pajak, pengajuan non efektif untuk Wajib Pajak pensiunan maupun Wajib Pajak usahawan yang usahanya sudah tidak berjalan lagi, pelayanan untuk Wajib Pajak yang pindah tempat itu terdapat di *e-registration*. Dengan adanya *e-registration* ini sangat mempermudah fiskus atau petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya.

Kemudahan juga dirasakan oleh Wajib Pajak yang menerapkan sistem *e-registration* ini yaitu memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya salah satunya yaitu, memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pendaftaran NPWP. Dengan adanya sistem *e-registration* ini Wajib

Pajak hanya perlu melakukan pendaftaran NPWP secara online dengan melalui handphone atau laptop dan tidak perlu lagi datang ke kantor pajak.

Sistem *e-Registration* atau registrasi elektronik merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh wajib pajak untuk mendapatkan akses ke berbagai layanan perpajakan elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia. Berikut adalah tata cara umum untuk melakukan *e-Registration*:

1. Pastikan Anda memiliki akses ke internet dan perangkat yang dapat terhubung ke internet (komputer, laptop, atau smartphone).
2. Persiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan informasi-informasi lain yang mungkin diminta.
3. Buka situs web resmi Direktorat Jenderal Pajak Indonesia di alamat <https://www.pajak.go.id/>.
4. Pilih opsi "Registrasi" atau "Login" (jika belum memiliki akun).
5. Isi formulir registrasi yang disediakan dengan lengkap dan benar.

Informasi yang biasanya diminta meliputi:

- a. Nomor NPWP
- b. Nama lengkap sesuai dengan data NPWP
- c. Tanggal lahir
- d. Alamat email aktif
- e. Nomor telepon yang dapat dihubungi
- f. Data verifikasi lainnya sesuai dengan ketentuan DJP

6. Setelah mengisi formulir registrasi, DJP akan melakukan verifikasi terhadap informasi yang Anda berikan. Ini dapat melibatkan pengiriman kode OTP (*One-Time Password*) ke nomor telepon atau email yang Anda daftarkan untuk memastikan keabsahan informasi.
7. Setelah proses verifikasi berhasil, Anda akan diberikan username dan password untuk mengakses sistem *e-Filing* dan layanan perpajakan lainnya yang tersedia.
8. Aktivasi akun dilakukan dengan login menggunakan username dan password yang telah diberikan oleh DJP.
9. Ikuti petunjuk untuk melakukan pengaktifan akun dan pastikan untuk menjaga kerahasiaan username dan password Anda.
10. Setelah akun diaktivasi, Anda dapat mengakses berbagai layanan perpajakan elektronik seperti pengisian e-SPT, pengajuan Surat Pemberitahuan (SP), pembayaran pajak, dan lain-lain.
11. Pastikan untuk memperbarui informasi akun secara berkala jika terjadi perubahan data pribadi atau kontak.

2.1.4 Elektronik SPT (*E-SPT*)

E-SPT merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik dalam bentuk aplikasi yang terinstal didalam komputer.(Hafsah 2012).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 pasal 1 ayat (11) pengertian surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek

pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

E-SPT dengan kata lain elektronik SPT diterbitkan oleh Direktorat jenderal pajak kementerian keuangan supaya wajib pajaknya merasa mudah saat melaporkan SPT. (Lubis dan Suryani, 2020). Surat digunakan oleh Wajib Pajak untuk mengungkapkan kewajiban perpajakan, pembayaran pajak, kekayaan, serta kewajibannya sehubungan dengan perpu yang berlaku. Media penyimpanan elektronik yang sering disebut dengan *e-SPT* digunakan untuk melaporkan dokumen elektronik beserta lampirannya. (Pebrina dan Hidayatulloh 2020).

Tujuan dari *e-SPT* adalah untuk menyederhanakan dan mempermudah proses pelaporan serta pembayaran pajak bagi wajib pajak di Indonesia. Berikut adalah beberapa tujuan utama dari implementasi *e-SPT*:

1. Menggantikan proses manual dengan sistem elektronik mempercepat pengumpulan data, pemrosesan, dan penyampaian informasi perpajakan. Hal ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk pengelolaan administrasi pajak.
2. Dengan format yang terstandardisasi dan pengolahan data secara elektronik, *E-SPT* membantu mengurangi potensi kesalahan dalam pengisian dan penyampaian informasi perpajakan.
3. Memfasilitasi wajib pajak untuk melaporkan dengan tepat waktu dan akurat, serta memudahkan proses pembayaran pajak, dapat meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

4. Dengan adopsi *E-SPT*, informasi perpajakan menjadi lebih mudah diakses dan dikelola baik oleh wajib pajak maupun oleh otoritas perpajakan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak.
5. Mengurangi biaya administrasi terkait dengan pengelolaan manual, seperti pengiriman surat-menyurat dan pengarsipan fisik dokumen perpajakan.
6. *e-SPT* dapat terintegrasi dengan sistem perpajakan lainnya, memungkinkan pertukaran data yang lebih lancar antara berbagai pihak yang terlibat dalam proses perpajakan.
7. Data yang tersedia secara elektronik memudahkan otoritas perpajakan dalam melakukan pemeriksaan dan penegakan hukum terhadap potensi pelanggaran perpajakan.

E-SPT adalah sistem yang diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia untuk memudahkan wajib pajak dalam pelaporan dan pengiriman SPT secara elektronik. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari penggunaan *e-SPT*:

1. Menggunakan *e-SPT* mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk administrasi perpajakan, karena proses pengisian, penyimpanan, dan pengiriman SPT dilakukan secara elektronik.
2. Sistem *e-SPT* membantu dalam meminimalkan kesalahan pengisian SPT karena adanya validasi otomatis terhadap data yang dimasukkan.

3. Wajib pajak dapat mengakses dan mengunduh kembali SPT yang sudah diisi dan disampaikan sebelumnya, serta memantau status pengirimannya secara online.
4. beralih ke *e-SPT*, penggunaan kertas dapat diminimalkan, sehingga mendukung upaya pelestarian lingkungan.
5. DJP dapat lebih mudah memantau dan mengaudit SPT yang disampaikan secara elektronik, meningkatkan transparansi dan kepatuhan perpajakan.
6. Sistem *e-SPT* dapat diintegrasikan dengan aplikasi atau sistem perpajakan lainnya, memudahkan penyesuaian dengan perubahan regulasi atau kebijakan perpajakan.
7. Dengan penggunaan teknologi, DJP dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien kepada wajib pajak dalam hal pengiriman balasan atau informasi terkait perpajakan.

Tata cara umum penggunaan *e-SPT* yaitu :

1. Wajib pajak harus mendaftar dan mengaktifkan akun *e-Filing* di portal resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau melalui aplikasi yang disediakan.
2. Setelah registrasi berhasil, wajib pajak akan mendapatkan username dan password untuk mengakses sistem *e-Filing*.
3. Login ke sistem *e-Filing* menggunakan username dan password yang telah didaftarkan.

4. Pilih menu untuk pengisian SPT sesuai dengan jenis dan tahun pajak yang ingin dilaporkan.
5. Isi formulir *e-SPT* dengan lengkap dan benar sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pastikan untuk memasukkan data dengan teliti dan akurat.
6. Setelah pengisian selesai, sistem akan melakukan validasi otomatis terhadap data yang dimasukkan.
7. Jika terdapat kesalahan atau data yang tidak valid, wajib pajak dapat mengoreksi dan memperbaiki informasi sebelum melakukan pengiriman.
8. Setelah proses pengisian dan validasi selesai, wajib pajak dapat mengirimkan *e-SPT* yang telah diisi melalui sistem *e-Filing*.
9. Pastikan untuk mengirimkan *e-SPT* sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh DJP agar tidak terkena sanksi keterlambatan.
10. Setelah pengiriman, wajib pajak akan menerima bukti penerimaan atau konfirmasi penerimaan *e-SPT* secara elektronik melalui sistem *e-Filing*.
11. Simpan bukti penerimaan ini sebagai referensi dan bukti bahwa *e-SPT* telah disampaikan dengan sukses.
12. Jika *e-SPT* menghasilkan kewajiban pembayaran pajak, wajib pajak harus melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah yang tertera dalam *e-SPT*.
13. Lakukan pembayaran pajak menggunakan metode yang tersedia, misalnya melalui bank atau sistem pembayaran elektronik yang terhubung dengan DJP.

14. Wajib pajak dapat mengakses dan memonitor status *e-SPT* yang telah disampaikan, serta melakukan penyesuaian atau koreksi jika diperlukan dalam periode waktu tertentu.

2.1.5 Elektronik Filing (*E-Filing*)

E-Filing adalah penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau online yang telah ditetapkan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015.

Menurut (Husnurrosyidah dan Suhadi 2017) *e-Filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *Application Service Provider* (ASP).

Sistem *e-Filing* merupakan sistem penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (*pajak.go.id*) atau aplikasi pajak yang disediakan Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Sistem ini diperuntukan kepada Wajib Pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan formuir 1770, 1770S, 1770SS, SPT Tahunan PPh Badan dengan formulir 1771, dan SPT Masa. Sistem e-Filing dikembangkan dengan tujuan, yakni:

1. Membantu Wajib Pajak dalam menghemat biaya dan waktu dengan disediakannya fasilitas pelaporan SPT secara elektronik sehingga

Wajib Pajak Orang Pribadi dapat mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT dari rumah atau tempat kerja dan Wajib Pajak Badan dapat melakukannya dari tempat kantor atau usahanya.

2. Mempercepat Kantor Pajak dalam menerima laporan SPT, merampungkan kegiatan administrasi, melakukan pendataan, akurasi data, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Manfaat *e-filing* bagi wajib pajak kerap kali belum banyak dipahami oleh masyarakat awam. Dengan hadirnya sistem lapor SPT online sebenarnya memberikan beragam manfaat bagi wajib pajak dan proses penyampaian SPT itu sendiri, yaitu:

1. Mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan waktu yang cukup banyak, kini dengan sistem lapor pajak online tentu menghemat lebih banyak waktu.
2. Mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak. Wajib pajak sudah tidak harus selalu datang ke KPP, apalagi terkena macet hanya untuk melaporkan pajak mereka.
3. Mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Adanya lapor SPT online bertujuan agar mengurangi jumlah wajib pajak yang datang ke KPP sehingga tidak ada lagi antrean panjang.
4. Mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan. Pemanfaatan sistem online tentu akan mengurangi penggunaan kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh wajib pajak dan juga berisiko hilang dan rusak saat melakukan penyimpanan.

Tata cara sistem *e-filling* saat ini bisa diakses melalui website direktorat jenderal pajak, terdapat beberapa tahapan utama yang harus dilalui oleh wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filling*, menurut www.pajak.go.id, yakni :

1. Mengajukan permohonan *e-FIN*, dalam mengajukan permohonan *E-fin*, wajib pajak harus melalui hal – hal berikut, yakni :
 - a. Wajib pajak datang sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak tanpa diwakilkan oleh orang lain
 - b. Formulir permohonan *E-fin* diisi dan ditandatangani oleh wajib pajak yang mencari *E-fin*. Wajib pajak menyerahkan NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) serta memperlihatkan asli KTP dan menyerahkan fotokopi KTP (bagi WNI)
 - c. Paspor dan KITAS/KITAP (bagi WNA) Setelah memiliki *e-fin* wajib pajak wajib mendaftarkan diri agar memiliki akun wajib pajak didjponline
2. Setelah memiliki *e-fin*, wajib pajak wajib mendaftarkan diri agar memiliki akun wajib pajak didjponline, wajib pajak dapat harus melalui hal–hal berikut yakni :
 - a. Wajib pajak membuka website djponline yakni (www.djponline.pajak.go.id)
 - b. Wajib pajak di website tersebut akan memasukkan NPWP dan *e-FIN* serta kode keamanan kemudian klik verifikasi untuk masuk ke website djp online
 - c. Wajib pajak mengisi data yang diminta di website djp online dan terakhir buat kata sandi untuk website djp online tersebut

- d. Setelah membuat kata sandi dan sudah terdaftar, wajib pajak nantinya akan menerima email yang di dalamnya terkandung id pengguna, kata sandi dan tautan. Wajib pajak jika ingin mengaktifkan akun dari wajib pajak harus mengklik tautan agar akun dari wajib pajak aktif
3. Setelah memiliki akun, wajib pajak akan bisa menyampaikan SPT melalui *e-filing*, melalui proses berikut :
 - a. Wajib pajak harus login dengan akun wajib pajak yaitu id pengguna, NPWP dan kata sandi
 - b. Kemudian pilihlah menu *e-filing* lalu pilihlah menu buat SPT
 - c. Wajib pajak wajib mengisi SPT dengan benar dan lengkap dengan mengikuti panduan pengisian SPT yang telah tersedia di website tersebut
 - d. Setelah selesai mengisi SPT, kirimlah SPT anda, nantinya bukti penerimaan secara elektronik akan dikirim ke email wajib pajak.

2.1.6 Elektronik Billing (E-Billing)

E-Billing merupakan sistem pajak yang memudahkan para wajib bayar pajak melaporkan pajaknya secara online. *e-Billing* pajak adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan membuat kode *billing* pajak pada aplikasi SSE pajak yang merupakan bagian dari sistem Penerimaan Negara. Sistem *e-Billing* umumnya akan mengakomodasi beberapa jenis pajak, seperti: Pajak Penghasilan atau PPh, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor P3. Sistem ini dikelola langsung oleh *biller* Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *billing system*. Sementara, Kode *billing* pajak

adalah kode identifikasi yang diterbitkan lewat sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak.

Sistem *e-billing* merupakan aplikasi yang dibuat oleh kantor Direktorat Jenderal Pajak secara online yang menerbitkan kode *billing* (berupa 15 digit kode angka) yang diterbitkan melalui Sistem *Billing* Pajak untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan Negara secara elektronik atau online dan tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) secara sistem manual (Indrianti 2017).

Sistem ini adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *billing*. Kode *Billing* merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak. Kode *billing* yang diterbitkan dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak dengan tidak harus menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP), dan Surat Setoran Pengembalian Belanja (SSPB) secara manual. Sistem *e-Billing* dikembangkan DJP dengan tujuan, yakni:

1. Memudahkan dan menyederhanakan proses pengisian data dalam melakukan pembayaran dan penyetoran pajak
2. Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang dilakukan manusia (human error) dalam merekam data pembayaran atau penyetoran oleh petugas Bank atau Pos Persepsi
3. Memudahkan pembayaran atau penyetoran pajak dengan menyediakan berbagai alternatif saluran pembayaran dan penyetoran

4. Memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan pemantauan status atau realisasi pembayaran dari penyetoran pajak dan perekaman data setoran dengan diberikannya akses dan keleluasan

Dengan adanya sistem *e-Billing* memberikan banyak manfaat kepada wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajak. Beberapa manfaat dari adanya *e-Billing* pajak, diantaranya:

1. Menghindari kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan secara manual
2. Data hasil transaksi langsung terekam oleh DJP dengan catatan waktu yang pasti. Sehingga dapat mengurangi risiko kehilangan data akibat kelalaian.
3. Memudahkan dalam membayar pajak yang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

E-billing adalah metode pembayaran tagihan yang dilakukan secara elektronik. Berikut ini adalah tata cara umum penggunaan *e-billing*:

1. Mendaftar atau membuat akun pada *platform e-billing* yang disediakan oleh penyedia layanan (misalnya, bank atau perusahaan telekomunikasi).
2. Setelah akun dibuat, perlu mendaftarkan tagihan yang ingin di bayar secara elektronik. Ini mungkin melibatkan memasukkan nomor akun atau referensi tagihan tertentu.

3. Pilih metode pembayaran yang di inginkan. Umumnya, *e-billing* mendukung pembayaran melalui transfer bank, kartu kredit, atau bahkan *e-wallet* tertentu.
4. *Platform e-billing* biasanya akan mengirimkan notifikasi atau pengingat ketika tagihan tersedia untuk dibayar atau ketika jatuh tempo pembayaran mendekat.
5. Melalui *platform e-billing* dapat melakukan pembayaran tagihan dengan mudah. Prosesnya dapat berbeda-beda tergantung pada penyedia layanan atau platform yang digunakan.
6. Setelah pembayaran berhasil dilakukan, biasanya akan menerima bukti pembayaran atau konfirmasi secara elektronik. Simpan bukti ini untuk referensi sendiri.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rokhim, Ratna Rahayu (2019)	Pengaruh Penerapan <i>E-Registration, E-SPT, E-Filing, E-Billing</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>e-registration</i> dan <i>e-SPT</i> tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan tetapi variabel <i>e-filing</i> dan <i>e-billing</i> berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
2	M. Ardhy Erwanda, Henri Agustin, Erly Mulyani (2019)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Penerapan sistem <i>E-Filing</i> berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan dan positif

		Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi	terhadap kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan tidak dapat memoderasi hubungan penerapan sistem <i>E-Filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan tidak dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Intan Zakiyah, Maya Indriastuti (2020)	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem <i>e-registration</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sistem <i>e-SPT</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sistem <i>e-registration</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan, sistem <i>e-SPT</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan, sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4	Novien Rialdy, Rury Alfika Septiara (2019)	Analisis Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya persepsi positif baik dari pegawai pajak maupun pengusaha kena pajak terhadap penerapan <i>e-faktur</i> . Pegawai pajak tidak menemukan masalah yang berhubungan dengan kesiapan

			sarana dan prasarana digunakan, pelatihan yang diberikan, dan tidak adanya masalah teknik dalam pelaksanaan tugas Pengusaha Kena Pajak merasakan manfaat dari penerapan <i>e-faktur</i> mudah untuk digunakan, serta pengusaha kena pajak memiliki minat untuk menggunakan sistem <i>e-faktur</i> .
5	Ellyn Nurbaiti, Heru Susilo, Rosalita Rachma Agusti (2016)	Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Malang Utara)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Implementasi Sistem Elektronik <i>e-SPT</i> (X1), Implementasi Sistem Elektronik <i>e-Registration</i> (X2), dan Implementasi Sistem Elektronik <i>e-Filing</i> (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan dilakukan dengan pengujian <i>t-test</i> , dari hasil uji t tersebut diketahui bahwa di peroleh nilai signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. 3. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan yakni <i>e-Registration</i> , dengan nilai koefisien beta sebesar 0,243. Nilai koefisien beta pada <i>e-Registration</i> paling tinggi di bandingkan dengan nilai koefisien variabel lainnya, seperti <i>e-SPT</i> sebesar 0,237 dan <i>e-Filing</i> sebesar 0,196
6	Linda Alfiatus Afifah, Susanti (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>E-System</i> Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, <i>e-system</i> perpajakan, dan sosialisasi

		Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, hasil tersebut didukung dengan. hasil <i>Adjusted R square</i> (R^2) yang bernilai 0,744 artinya sebesar 74,4% kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi variabel tersebut Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel <i>e-system</i> perpajakan (X2) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel sosialisasi perpajakan (X3) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.
7	Febi Wisye Prana Dewi, Ahmad Junaidi (2023)	Pengaruh Penerapan Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Di KPP Bengkulu	Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem elektronik <i>e-Registration</i>, variabel penerapan sistem elektronik <i>e-SPT</i>, dan variabel penerapan sistem elektronik <i>e-Filing</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan. <i>E-Registration</i> (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Y). Karena dilihat dari t-hitung sebesar -2.267 dan nilai signifikannya sebesar $0.024 < 0.05$ <i>E-SPT</i> (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 <i>E-SPT</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. <i>E-Filling</i> (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 <i>E-Filling</i> berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
8	Nabila Almira Putri (2022)	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas dan Terdaftar di KPP Pratama Wilayah Jakarta Selatan)	Penerapan <i>e-System</i> perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

2.3 Kerangka Berpikir Konseptual

Kerangka berpikir konseptual mengacu pada struktur konseptual atau metode yang digunakan untuk menyusun, memahami dan mengorganisir informasi. Fungsinya adalah sebagai dasar yang mendukung individu dalam mengolah, menganalisis dan menginterpretasi ide, data atau situasi yang dihadapi.

Dengan adanya kerangka berpikir yang benar maka dapat menjelaskan suatu permasalahan secara teoritis antara variabel yang akan diteliti. (Sulhan 2021).

1. Pengaruh Sistem *E-Registration* Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

E-Registration memungkinkan wajib pajak untuk mendaftar secara online dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tanpa harus mengunjungi kantor pajak. Hal ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk proses registrasi dan meningkatkan efisiensi layanan. Registrasi elektronik yang efisien dan mudah diakses akan mendorong lebih banyak wajib pajak untuk mendaftar dan mematuhi kewajiban perpajakannya, sehingga meningkatkan kualitas administrasi perpajakan secara keseluruhan.

E-Registration memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Dengan implementasi *e-Registration*, wajib pajak dapat mendaftarkan diri secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pajak, sehingga meminimalkan waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk proses pendaftaran. Sistem ini meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, mengurangi antrean di KPP, dan meminimalkan potensi kesalahan administrasi manual. Selain itu, transparansi dan kemudahan akses informasi bagi wajib pajak turut meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan pajak.

2. Pengaruh Sistem *E-SPT* Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

E-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik) mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. *E-SPT* memungkinkan Wajib Pajak untuk menyusun dan melaporkan SPT-nya secara elektronik. Hal ini akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa harus mengunjungi kantor pajak dan meningkatkan kemudahan penggunaan pelayanan. *E-SPT* berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan dengan meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, memudahkan akses, dan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

3. Pengaruh Sistem *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

E-Filing mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. *E-filing* memungkinkan Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajaknya secara online dari mana saja dan dari mana saja. Hal ini menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi kantor pajak, meningkatkan kenyamanan dan fleksibilitas bagi wajib pajak. Hal ini mempercepat seluruh proses administrasi dan pemrosesan data dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan.

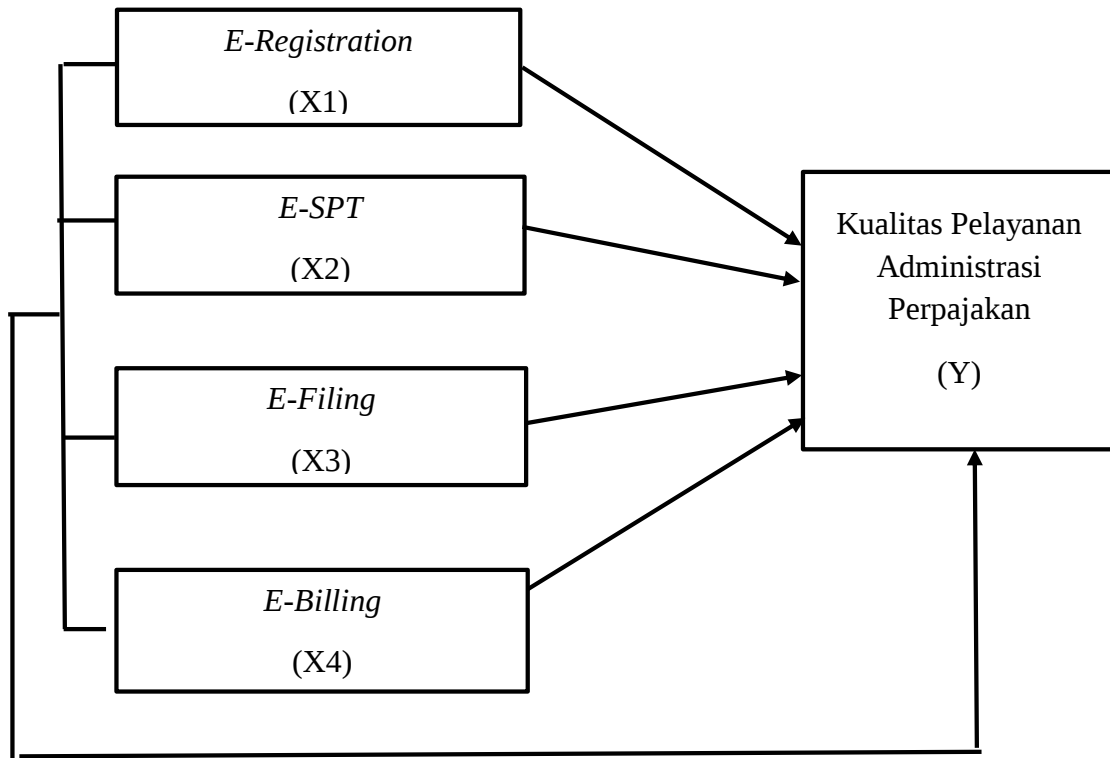
4. Pengaruh Sistem *E-Billing* Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

E-Billing mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. *E-Billing* memungkinkan wajib pajak membayar pajaknya secara elektronik melalui berbagai saluran pembayaran seperti ATM, internet banking, dan mobile banking. Hal ini membuat proses

pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat dan fleksibel, serta meningkatkan kualitas layanan kami. Hal ini memungkinkan otoritas pajak untuk fokus pada aspek lain dari layanan yang dapat meningkatkan kualitas secara keseluruhan. Dengan proses yang lebih cepat, mudah dan aman, wajib pajak cenderung lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan fiskus. Kepuasan ini meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan pajak.

5. Pengaruh Sistem E-Registration, E-SPT, E-Filing, dan E-Billing Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Sistem elektronik pajak mengotomatisasi banyak dokumen yang sebelumnya dilakukan secara manual. Mempercepat proses administrasi mulai dari pendaftaran, pelaporan hingga pembayaran pajak, mengurangi waktu yang dihabiskan oleh wajib pajak dan petugas pajak. Sistem elektronik memungkinkan wajib pajak mengakses layanan perpajakan kapan saja dan dari mana saja dengan koneksi internet. Wajib pajak akan lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa harus datang ke kantor pajak, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan pelayanan. Pelayanan yang lebih cepat, akurat, mudah diakses, dan transparan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan. Tingkat kepuasan yang tinggi membuat wajib pajak memandang otoritas pajak dengan lebih baik dan mendorong kepatuhan yang berkelanjutan.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban dugaan sementara terhadap rumusan dalam masalah penelitian, karena jawaban atas rumusan masalah dilakukan berdasarkan teori yang relevan dan logika berpikir belum dibuktikan berdasarkan fakta-fakta empiris (Abdullah 2022). Berdasarkan kerangka berpikir konseptual diatas, maka peneliti dapat menarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. H1 : Implementasi sistem *e-Registration* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan.
2. H2 : Implementasi sistem *e-SPT* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan.
3. H3 : Implementasi sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan.

4. H4 : Implementasi sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan.
5. H5 : Implementasi sistem e-Registration, e-SPT, e-Filing dan e-Billing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Medan Belawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan oleh populasi atau sampel tertentu, yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data menggunakan beberapa instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2018). Penelitian ini dimulai dengan membangun hipotesis kemudian hipotesis tersebut akan diukur. Pengukurann hipotesis dilakukan dengan tujuan melihat bagaimana hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah suatu penelitian untuk menguji hubungan atau pengaruh diantara kedua variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Kemudian data yang dikumpulkan dalam bentuk kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2018) penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini penulis ingin menguji pengaruh implementasi sistem elektronik perpajakan yaitu *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing* terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Penelitian ini masuk kedalam kriteria dua jenis penelitian tersebut diatas yaitu penelitian kuantitatif asosiatif.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kualitas pelayanan (Y) dan variabel independennya dalam penelitian ini adalah *e-regisration* (X1), *e-SPT* (X2), *e-filing* (X3) dan *e-billing* (X4). Berikut merupakan definisi dari masing-masing variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan perpajakan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak seperti Direktorat Pajak (DJP) RI memenuhi atau melampaui harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan ini sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Skala Likert
<i>E-Registration</i> (X1)	<i>E-Registration</i> adalah sistem pendaftaran wajib pajak secara elektronik yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia. Melalui sistem ini, wajib pajak dapat mendaftar untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak.	1. Mempermudah Pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem <i>e-Registration</i> 2. Dimudahkan dalam memperoleh NPWP	Skala Likert

<i>E-SPT (X2)</i>	<i>E-SPT</i> (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan wajib pajak dalam menyusun, menghitung, dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan atau Masa secara elektronik. <i>E-SPT</i> ini menggantikan pelaporan SPT dalam bentuk manual (kertas), sehingga lebih efisien dan akurat.	1. Kecepatan Pelaporan 2. Keakuratan Pelaporan, dan 3. Efisiensi Pelaporan	Skala Likert
<i>E-Filing (X3)</i>	<i>E-Filing</i> adalah sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang memungkinkan wajib pajak untuk mengirimkan SPT mereka melalui internet. Sistem ini dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi perpajakan dan peningkatan pelayanan kepada wajib pajak.	1. <i>Paperless</i> (tidak menggunakan printout) 2. Dapat diakses dimanapun 3. Adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP	Skala Likert
<i>E-Billing (X4)</i>	<i>E-Billing</i> adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia. Melalui <i>E-Billing</i> , wajib pajak dapat membuat dan membayar Surat Setoran Elektronik (SSE) secara online, tanpa harus menggunakan formulir	1. Kemudahan pembayaran pajak 2. Kecepatan dalam pembayaran pajak Serta 3. keakuratan dalam perhitungan dan	Skala Likert

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

$$n = \frac{8.826}{1 + 8.826 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{8.826}{1 + (8.826 \times 0.01)}$$

$$n = \frac{8.826}{88,26}$$

$$n = 100 \text{ responden}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

(Dengan menggunakan nilai e yaitu 10%)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut (Sugiyono 2018) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan berupa kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan.

Uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode survey, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner. Tujuan menggunakan kuesioner dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dengan realibilitas dan validitas yang tinggi serta mendapatkan data penelitian yang relevan karena data yang diperoleh bersumber langsung dari wajib pajak. Jawaban responden diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2018).

Tabel 3. 3 Skor Skala Likert

Uraian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Prof. Dr. Sugiyono, 2018

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis assosiatif dan analisis kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka. Data yg diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling – Partial Least Square*) menggunakan alat statistik melalui bantuan program Smart-PLS.

3.6.1 Analisis Outer Model (Model Pengukuran)

3.6.1.1 *Convergent Validity*

Uji *convergent validity* ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari setiap hubungan antara indikator variabel *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Billing* dan kualitas pelayanan. Uji *convergent validity* dinilai dengan *Outer Loading* atau *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Syarat indikator tersebut dapat dikatakan memenuhi tingkat *convergent validity* adalah dimana nilai *outer loading* $> 0,70$.

3.6.1.2 *Discriminant Validity*

Uji *discriminant validity* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkatan suatu konstruk benar-benar berbeda dengan konstruk lain. Dalam pengujian *Discriminant Validity* menggunakan kriteria *Fornell-Lacker Criterion* untuk mengetahui nilai korelasi antar setiap variabel. Kriteria pengukuran *Fornell-Lacker Criterion* yaitu akar AVE konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk lainnya.

3.6.1.3 *Composite Reliability*

Uji *composite reliability* merupakan alat uji reabilitas suatu konstruk, dengan nilai *composite reliability* $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki nilai reabilitas yang tinggi.

3.6.1.4 *Cronbach's Alpha*

Uji *cronbach's alpha* digunakan untuk mengukur nilai batas bawah reabilitas suatu konstruk. Dimana nilai *cronbach's alpha* $> 0,70$.

3.6.2 Analisis Inner Model (Model Struktural)

3.6.2.1 R-Square (R^2)

Uji *R-Square* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel eksogen (variabel independen) terhadap variabel endogen (variabel dependen). Pada uji *R-Square* terdapat tiga kategori pengelompokan yaitu kategori kuat, kategori moderat, dan kategori lemah. Berikut tiga kategori pengelompokan *R Square* yaitu sebagai berikut (Hair *et al.*, 2011) :

1. *R-Square* dengan nilai 0,75 termasuk kategori kuat.
2. *R-Square* dengan nilai 0,50 termasuk kategori moderat.
3. *R-Square* dengan nilai 0,25 termasuk kategori lemah.

R-Square bernilai antara 0-1, dimana semakin nilai *R Square* mendekati angka satu maka semakin baik.

3.6.2.2 F-Square

Uji *F-Square* atau *effect size* ini dilakukan untuk mengetahui kebaikan dari suatu model. Adapun tiga kategori nilai dari *F-Square* yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2011) :

1. *F-Square* dengan nilai 0,02 termasuk kategori kecil.
2. *F-Square* dengan nilai 0,15 termasuk kategori sedang.
3. *F-Square* dengan nilai 0,35 termasuk kategori besar.

3.6.2.3 Path Coefficient (Koefisien Jalur)

Path coefficient atau koefisien jalur, berfungsi untuk mengevaluasi sifat dan intensitas hubungan dan mengeksplorasi hipotesis. Koefisien ini bervariasi nilainya antara -1 dan +1. Ketika nilainya mendekati +1, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara dua konstruk lebih kuat. Sebaliknya, nilai yang lebih dekat ke -1 mengindikasikan hubungan yang negatif atau lemah.

3.6.2.4 Model Fit

Model Fit bertujuan untuk menilai kelayakan model pada model fit, ini dapat dilihat dari nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Nilai SRMR ini digunakan untuk melihat kecocokan hubungan antar variabel pada model yang dimati. Dalam hal ini, suatu model dikatakan layak untuk menjelaskan hubungan antar variabel tersebut jika nilai $SRMR < 0,08$ atau dapat ditoleransi hingga $< 0,10$.

3.6.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan melihat nilai probabilitasnya. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan *t-test*, dimana nilai $p\text{-value} \leq 0,05$ dengan *alpha* 5%. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Medan Belawan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan awalnya bernama Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara, dimana ini didirikan berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor 94/KMK/.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 yang kemudian namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan dengan surat keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK/.01/2001 pada tanggal 21 Juli 2001 dan dengan adanya modernisasi pada lingkungan Direktorat Jendral Pajak (DJP), oleh karena itu sejak tanggal 27 Mei 2008 Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan.

KPP Pratama Medan Belawan yang beralamat di Jalan K.L. Yos Sudarso No.27 KM 8, RW 2, Tj. Mulia, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241. Wilayah kerja KPP Pratama Medan Belawan meliputi Kecamatan Medan Deli, Medan Marelan, Medan Belawan, dan Medan Labuhan. KPP Pratama Medan Belawan ini merupakan gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak serta Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan Pajak (KARIKPA) yang akan melayani PPh dan PPN juga melakukan pemeriksaan tetapi tidak sebagai lembaga yang memutuskan keberatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 yang direvisi terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan

Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan 36 instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah.

4.2 Deskripsi Data

4.2.1 Deskripsi Kuesioner Penelitian

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden. Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Belawan. Kuesioner yang diberikan kepada responden disertai dengan surat permohonan untuk menjadi responden dan penjelasan mengenai tujuan penelitian.

Kuesioner yang dikembalikan kepada peneliti dan telah diisi oleh responden, selanjutnya akan diteliti kelengkapannya. Rincian pengiriman dan pengembalian kuesioner ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang digunakan dalam penelitian	100

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Angket yang di berikan ini kepada 100 responden pada KPP Pratama Medan Timur sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert dengan 5 (lima) opsi sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Skor Skala Likert

Uraian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Prof. Dr. Sugiyono, 2018

Pada tabel di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel X1, X2, X3, dan X4 yaitu variabel bebas (terdiri dari variabel *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing* dan *E-Billing*), maupun variabel Y yaitu variabel terikat (kualitas pelayanan). Dengan demikian skor angket dimulai dari skor 5 sampai 1.

4.2.2 Karakteristik Responden

Hasil pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang terdiri dari wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Belawan. Identitas responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin:		
Pria	55	55%
Wanita	45	45%
Jumlah	100	100%

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa persentase data karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden pria sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 55% dan sisanya sebanyak 45 orang dengan persentase 45% adalah wanita.

2. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
Usia:		
<30 Tahun	44	44%
30 – 40 Tahun	31	31%
41 – 50 Tahun	13	13%
>50 Tahun	12	12%
Jumlah	100	100%

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa persentase data karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia adalah sebagai berikut. Responden dengan usia > 30 tahun sebanyak 44 orang dengan persentase 44%, responden dengan usia 30-40 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase 31%, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13%, dan responden dengan usia > 50 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 12%.

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
Tingkat Pendidikan:		
SMA	56	56%
Diploma	8	8%
S1	29	29%
S2	5	5%
S3	0	0%
Lainnya	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa persentase data karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 56 orang dengan persentase 56%, responden dengan tingkat pendidikan diploma sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 29 orang dengan persentase 29%, responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 5 orang dengan persentase 5%, responden dengan tingkat pendidikan S3 sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan responden dengan tingkat pendidikan lainnya sebanyak 2 orang dengan persentase 2%.

4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
Tingkat Pendidikan:		
Karyawan Swasta	24	24%
Wirausaha	41	41%
PNS	12	12%
Pegawai BUMN	6	6%
TNI/POLRI	0	0%
Lainnya	17	17%
Jumlah	100	100%

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa persentase data karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta sebanyak 24 orang dengan persentase 24%, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha sebanyak 41 orang dengan persentase 41%, responden dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 12 orang dengan persentase 12%, responden dengan jenis pekerjaan pegawai BUMN sebanyak 6 orang dengan persentase 6%, responden dengan jenis pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, dan responden dengan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 17 orang dengan persentase 17%.

4.2.3 Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.3.1 Kualitas Pelayanan (Y)

Dalam penelitian ini variable kualitas pelayan diukur dengan 5 indikator yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangible). Masing – masing pernyataan dari indikator dinilai melalui 5 skor. Berikut ini

merupakan deskripsi frekuensi dari variable Kualitas Pelayanan yang dirangkum pada table dibawah ini :

**Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variable
Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Persentase Jawaban Responden										Total F	Total Skor	Rata - Rata
		STS=1		TS=2		KS=3		S=4		SS=5				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Semua wajib pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya	0	0	2	2	14	14	41	41	43	43	100	425	4,25
2	Wajib pajak puas terhadap pelayanan pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya	0	0	1	1	4	4	49	49	46	46	100	440	4,40
3	Perhatian khusus yang diberikan kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapi dapat membantu meringankan masalah wajib pajak	0	0	2	2	13	13	46	46	39	39	100	422	4,22
4	Pelayanan administrasi perpajakan memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap dan tepat	1	1	2	2	8	8	46	46	43	43	100	428	4,28
5	Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dan dll di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik	0	0	5	5	13	13	42	42	40	40	100	417	4,17
Nilai Rata Rata Variabel Kualitas Pelayanan														4,26

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan dinilai responden sudah baik karena dapat dilihat dari nilai rata – rata variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,26. Pada variabel ini juga rata – rata responden berpendapat setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataannya.

4.2.3.2 *E-Registration* (X1)

Dalam penelitian ini variable *E-Registration* diukur dengan 2 indikator yaitu wajib pajak dapat melakukan pendaftaran secara online seperti pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *E-registration* wajib pajak dan dimudahkan dalam memperoleh NPWP. Masing – masing pernyataan dari indikator dinilai melalui 5 skor. Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variable *E-Registration* yang dirangkum pada table dibawah ini :

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel *E-Registration*

No	Pernyataan	Persentase Jawaban Responden										Total F	Total Skor	Rata - Rata
		STS=1		TS=2		KS=3		S=4		SS=5				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Dengan adanya sistem <i>e-Registration</i> maka pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara online	0	0	5	5	12	12	41	41	42	42	100	420	4,20
2	Sistem <i>e-Registration</i> mudah dipelajari dan dilakukan	1	1	2	2	9	9	54	54	34	34	100	418	4,18
3	Dengan adanya sisten <i>e-Registration</i> tidak perlu ke kantor pajak untuk memperoleh NPWP	0	0	2	2	5	5	44	44	49	49	100	440	4,40

4	Sistem <i>e-Registrasion</i> dapat meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak	0	0	3	3	7	7	40	40	50	50	100	437	4,37
Nilai Rata Rata Variabel <i>E-Registration</i>														4,29

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan variabel *E-Registration* dinilai responden sudah baik karena dapat dilihat dari nilai rata – rata variabel *E-Registration* yaitu sebesar 4,29. Pada variabel ini juga rata – rata responden berpendapat setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataannya.

4.2.3.3 *E-SPT* (X2)

Dalam penelitian ini variable *E-SPT* diukur dengan 3 indikator yaitu kecepatan pelaporan, keakuratan pelaporan dan efesiensi pelaporan. Masing – masing pernyataan dari indikator dinilai melalui 5 skor. Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variable *E-SPT* yang dirangkum pada table dibawah ini :

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel *E-SPT*

No	Pernyataan	Persentase Jawaban Responden										Total F	Total Skor	Rata - Rata
		STS=1		TS=2		KS=3		S=4		SS=5				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Sistem <i>e-SPT</i> dapat mempercepat pelayanan administrasi pajak dalam proses perhitungan SPT Tahunan	0	0	4	4	9	9	44	44	43	43	100	426	4,26
2	Sistem <i>e-SPT</i> dapat menghemat waktu dalam	0	0	2	2	6	6	42	42	50	50	100	440	4,40

	pelayanan administrasi pajak													
3	Sistem <i>e-SPT</i> dapat memudahkan pelayanan administrasi pajak dalam proses pengisian data – data perpajakan	0	0	2	2	5	5	44	44	49	49	100	440	4,40
4	Sistem <i>e-SPT</i> dapat mempercepat pelayanan administrasi pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan	0	0	1	1	9	9	44	44	46	46	100	435	4,35
5	Sistem <i>e-SPT</i> dapat mempercepat pelayanan administrasi pajak dalam membayar SPT Tahunan	1	1	4	4	14	14	46	46	35	35	100	410	4,10
Nilai Rata Rata Variabel <i>E-SPT</i>														4,30

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan variabel *E-SPT* dinilai responden sudah baik karena dapat dilihat dari nilai rata – rata variabel *E-SPT* yaitu sebesar 4,30. Pada variabel ini juga rata – rata responden berpendapat setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataannya.

4.2.3.4 *E-Filing* (X3)

Dalam penelitian ini variable *E-Filing* diukur dengan 3 indikator yaitu *paperless* (tidak menggunakan *print out*), dapat diakses dimanapun, adanya bukti penerimaan *e-SPT* dari DJP. Masing – masing pernyataan dari indikator dinilai melalui 5 skor. Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variable *E-Filing* yang dirangkum pada table dibawah ini :

Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel *E-Filing*

No	Pernyataan	Persentase Jawaban Responden										Total F	Total Skor	Rata - Rata
		STS=1		TS=2		KS=3		S=4		SS=5				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Dengan adanya sistem <i>e-Filing</i> wajib pajak tidak perlu datang ke KPP karena pelaporan data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja	0	0	2	2	6	6	31	31	71	71	100	415	4,15
2	Sistem <i>e-Filing</i> lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas	0	0	8	8	8	8	42	42	42	42	100	418	4,18
3	Sistem <i>e-filing</i> merupakan fasilitas pelayanan perpajakan yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pengisian SPT Tahunan	0	0	1	1	8	8	36	36	55	55	100	445	4,45
Nilai Rata Rata Variabel <i>E-Filing</i>														4,39

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan variabel *E-Filing* dinilai responden sudah baik karena dapat dilihat dari nilai rata – rata variabel *E-Filing* yaitu sebesar 4,39. Pada variabel ini juga rata – rata responden berpendapat setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataannya.

4.2.3.5 *E-Billing* (X4)

Dalam penelitian ini variable *E-Billing* diukur dengan 4 indikator yaitu kemudahan untuk membayar pajak, kecepatan dalam pembayaran pajak, keakuratan dalam perhitungan dan pengisian surat setoran pajak, dan

keamanan dalam melakukan pembayaran/penyetoran pajak. Masing – masing pernyataan dari indikator dinilai melalui 5 skor. Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variable *E-Billing* yang dirangkum pada table dibawah ini :

Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel *E-Billing*

No	Pernyataan	Persentase Jawaban Responden										Total F	Total Skor	Rata - Rata
		STS=1		TS=2		KS=3		S=4		SS=5				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Dalam perhitungan dan pengisian surat setoran pajak <i>e-Billing</i> lebih akurat	1	1	6	6	18	18	44	44	31	31	100	398	3,,98
2	Dengan adanya sistem <i>e-Billing</i> wajib pajak tidak perlu datang ke KPP karena pelaporan data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja	1	1	1	1	13	13	56	56	29	29	100	411	4,11
3	Dengan adanya <i>e-Billing</i> maka wajib pajak dapat menghemat waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak	0	0	1	1	20	20	53	53	26	26	100	404	4,04
4	Sistem <i>e-Billing</i> dapat memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran pajak	0	0	0	0	13	13	51	51	36	36	100	423	4,23
5	Dengan adanya <i>e-Billing</i> maka wajib pajak dapat menghemat waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak	0	0	4	4	8	8	52	52	36	36	100	420	4,20
Nilai Rata Rata Variabel <i>E-Billing</i>														4,11

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan variabel *E-Billing* dinilai responden sudah baik karena dapat dilihat dari nilai rata – rata variabel *E-Billing* yaitu sebesar 4,11. Pada variabel ini juga rata – rata responden berpendapat setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataannya.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Analisis *Outer Model* (Model Pengukuran)

Dalam pembentukan variable latent dalam penelitian ini bersifat reflektif dari indikator-indikator yang telah ditetapkan dari masing-masing variable. Oleh karena itu, dilakukan suatu evaluasi terhadap pengukuran model (*outer model*) untuk mengukur tingkat validitas dan reabilitas dari indikator-indikator penelitian. Dalam analisis *outer model* (model pengukuran) menggunakan 4 cara yaitu melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite rebility*, dan *cronbach's alpha*.

4.3.1.1 *Convergent Validity*

Convergent validity merupakan pengukuran model pada indikator yang bersifat reflektif. Dimana dilihat dari skor butir pertanyaan dengan skor kontruknya atau melalui *loading factor* pada masing-masing indikator konstruk. Adapun parameter dalam menetapkan bahwa nilai *convergent validity* layak/terpenuhi, dapat dilakukan dengan melihat nilai *rule of thumb*, dimana nilai *loading factor* lebih besar dari 0.60 – 0.70, namun dapat juga diterima rentang *loading factor* lebih besar dari 0.50 – 0.60 (Ghozali dan Latan, 2012:74). Berdasarkan hasil analisis data pada *Convergent validity*,

pada indikator-indikator pada masing-masing variabel, dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. *Convergent Validity* Pada Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator konstruk pada variable Kualitas Pelayanan berjumlah 5 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 12 Convergent Validity Kualitas Pelayanan

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
Y (1)	0,732	0,70	Memenuhi
Y (2)	0,681	0,70	Tidak Memenuhi
Y (3)	0,806	0,70	Memenuhi
Y (4)	0,806	0,70	Memenuhi
Y (5)	0,160	0,70	Tidak Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

2. *Convergent Validity* Pada Variabel E-Registration

Indikator konstruk pada variable E-Registration berjumlah 4 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 13 Convergent Validity E-Registration

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
X1 (1)	0,769	0,70	Memenuhi
X1 (2)	0,748	0,70	Memenuhi
X1 (3)	0,815	0,70	Memenuhi
X1 (4)	0,785	0,70	Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

3. *Convergent Validity* Pada Variabel *E-SPT*

Indikator konstruk pada variable *E-SPT* berjumlah 5 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 14 *Convergent Validity E-SPT*

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
X2 (1)	0,819	0,70	Memenuhi
X2 (2)	0,752	0,70	Memenuhi
X2 (3)	0,772	0,70	Memenuhi
X2 (4)	0,851	0,70	Memenuhi
X2 (5)	0,470	0,70	Tidak Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

4. *Convergent Validity* Pada Variabel *E-Filing*

Indikator konstruk pada variable *E-Filing* berjumlah 3 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 15 *Convergent Validity E-Filing*

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
X3 (1)	0,748	0,70	Memenuhi
X3 (2)	0,875	0,70	Memenuhi
X3 (3)	0,864	0,70	Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

5. *Convergent Validity* Pada Variabel *E-Billing*

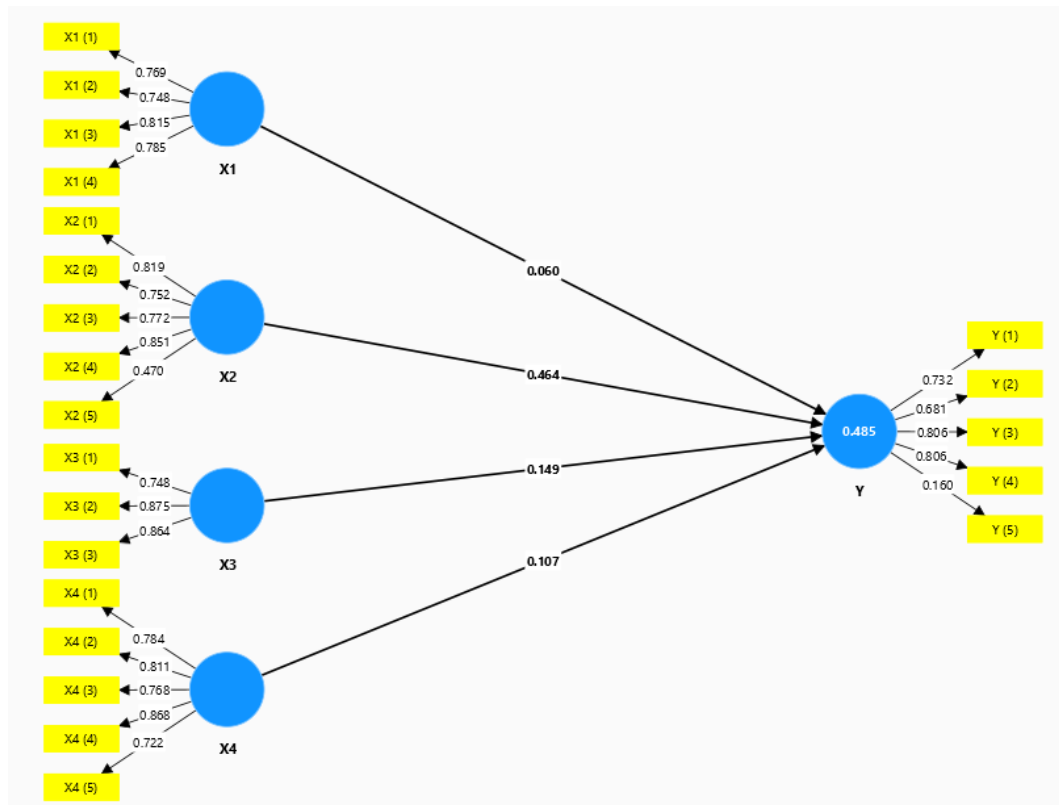
Indikator konstruk pada variable *E-Billing* berjumlah 5 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 16 *Convergent Validity E-Billing*

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
X4 (1)	0,784	0,70	Memenuhi
X4 (2)	0,811	0,70	Memenuhi
X4 (3)	0,768	0,70	Memenuhi
X4 (4)	0,868	0,70	Memenuhi
X4 (5)	0,722	0,70	Memenuhi

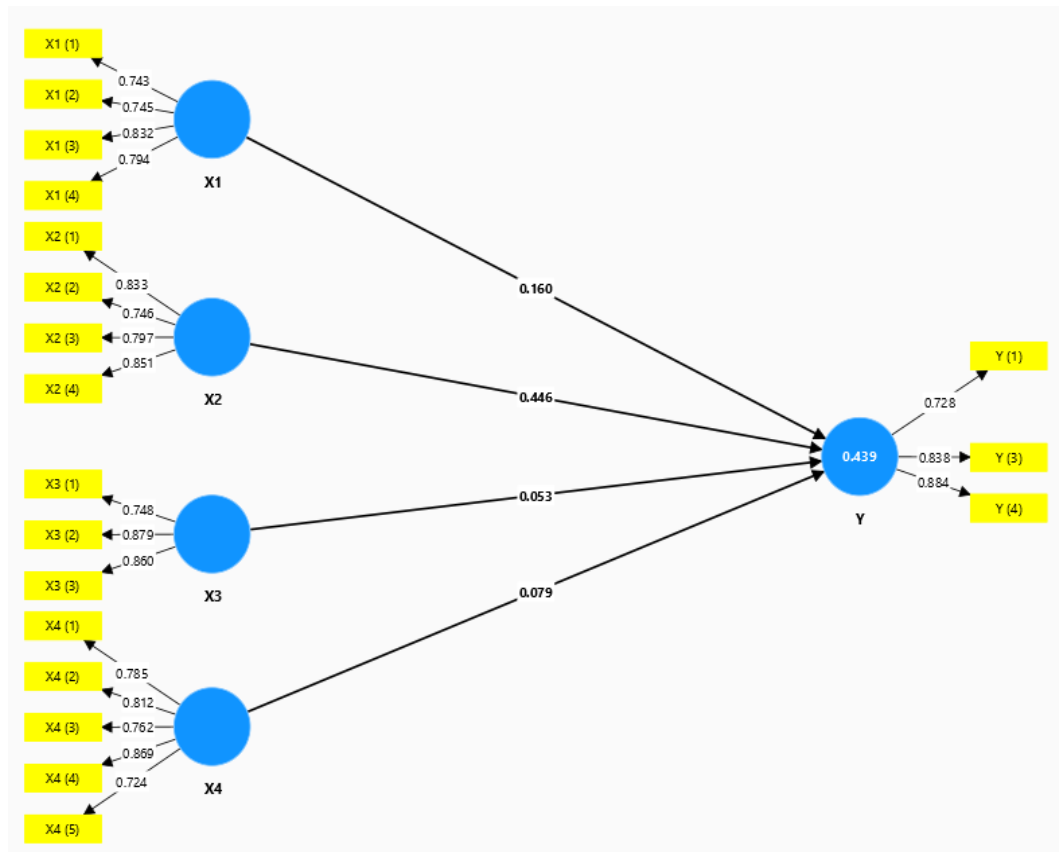
Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Adapun hasil evaluasi model pengukuran pada masing-masing indikator konstruk dari *convergent validity* melalui *loading factor* dapat juga dikemukakan pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. 1 First Outer Loading

Berdasarkan tabel *convergent validity* indikator konstruk pada masing-masing variable, maka dapat dikemukakan bahwa untuk indikator konstruk pada variable kualitas pelayanan yang tidak memenuhi nilai *loading factor* adalah indikator konstruk Y(2) dan Y(5). Variable *E-Registration* memenuhi semua *loading factor*. Variabel *E-SPT* yang tidak memenuhi nilai *loading factor* adalah indikator konstruk X2(5). Variabel *E-Filing* memenuhi semua *loading factor*. Variabel *E-Billing* memenuhi semua *loading factor*. Ketentuan dalam analisis *convergent validity*, jika nilai *loading factor* tidak terpenuhi maka indikator konstruk di buang dan dilakukan analisis *convergent validity* kembali. Adapun hasil analisis *convergent validity* setelah indikator-indikator konstruk yang tidak memenuhi nilai *loading factor* di buang dapat dikemukakan pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. 2 Second Outer Loading

Hasil model pengukuran menggunakan *convergent validity* pada tahap kedua pada indikator konstruk pada masing-masing variabel dapat dikemukakan pada tabel di bawah ini:

1. *Convergent Validity* Pada Kualitas Pelayanan

Indikator konstruk pada variable kualitas pelayanan setelah indikator konstruk yang tidak memenuhi nilai *loading factor* dibuang, maka berjumlah 3 (tiga) indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 17 Convergent Validity Kualitas Pelayanan

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
Y (1)	0,728	0,70	Memenuhi
Y (3)	0,838	0,70	Memenuhi
Y (4)	0,884	0,70	Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

2. *Convergent Validity* Pada *E-Registration*

Indikator konstruk pada variable *E-Registration* semuanya memenuhi nilai *loading factor* , maka berjumlah 4 (empat) indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 18 Convergent Validity E-Registration

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
X1 (1)	0.743	0.70	Memenuhi
X1 (2)	0.745	0.70	Memenuhi
X1 (3)	0.832	0.70	Memenuhi
X1 (4)	0.794	0.70	Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

3. *Convergent Validity* Pada *E-SPT*

Indikator konstruk pada variable *E-SPT* setelah indikator konstruk yang tidak memenuhi nilai *loading factor* dibuang, maka berjumlah 4 (empat) indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 19 Convergent Validity E-SPT

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
X2 (1)	0,833	0,70	Memenuhi
X2 (2)	0,746	0,70	Memenuhi
X2 (3)	0,797	0,70	Memenuhi
X2 (4)	0,851	0,70	Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

4. *Convergent Validity* Pada *E-Filing*

Indikator konstruk pada variable *E-Filing* semuanya memenuhi nilai *loading factor*, maka berjumlah 3 (tiga) indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 20 Convergent Validity E-Filing

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
X3 (2)	0.748	0.70	Memenuhi
X3 (3)	0.879	0.70	Memenuhi
X3 (5)	0.860	0.70	Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

5. *Convergent Validity* Pada *E-Billing*

Indikator konstruk pada variable *E-Billing* semuanya memenuhi nilai *loading factor*, maka berjumlah 5 (lima) indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui *loading factor* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 21 Convergent Validity E-Billing

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Keterangan
X4 (1)	0,785	0,70	Memenuhi
X4 (2)	0,812	0,70	Memenuhi
X4 (3)	0,762	0,70	Memenuhi
X4 (4)	0,869	0,70	Memenuhi
X4 (5)	0,724	0,70	Memenuhi

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

4.3.1.2 Discriminant Validity

Uji *discriminant validity* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkatan suatu konstruk benar-benar berbeda dengan konstruk lain. Dalam pengujian *Discriminant Validity* menggunakan kriteria *Fornell-Lacker Criterion* untuk mengetahui nilai korelasi antar setiap variabel. Kriteria pengukuran *Fornell-Lacker Criterion* yaitu akar AVE konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk lainnya.

Tabel 4. 22 Hasil Analisis Discriminant Validity

Variabel	<i>E-Registration</i>	<i>E-SPT</i>	<i>E-Filing</i>	<i>E-Billing</i>	Kualitas Pelayanan
<i>E-Registration</i>	0,779				
<i>E-SPT</i>	0,687	0,808			
<i>E-Filing</i>	0,632	0,651	0,831		
<i>E-Billing</i>	0,667	0,605	0,613	0,792	
Kualitas Pelayanan	0,553	0,639	0,493	0,489	0,819

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Berdasarkan data hasil analisis *discriminant validity* yang telah dipaparkan pada tabel 4.22, dapat dilihat bahwa nilai akar AVE konstruk

lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk lainnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa analisis *discriminant validity* suatu model pada penelitian ini baik atau benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik).

4.3.1.3 Composite Reability

Uji *composite reability* merupakan alat uji reabilitas suatu konstruk, dengan nilai *composite reability* $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki nilai reabilitas yang tinggi. Adapun hasil pengujian reliabilitas dari masing-masing variable yaitu :

Tabel 4. 23 Hasil Analisis *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>E-Registration</i> (X1)	0,861	<i>Reliable</i>
<i>E-SPT</i> (X2)	0,882	<i>Reliable</i>
<i>E-Filing</i> (X3)	0,869	<i>Reliable</i>
<i>E-Billing</i> (X4)	0,893	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan (Y)	0,859	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Berdasarkan data hasil analisis reliabilitas yang telah dipaparkan pada tabel 4.23, dapat dilihat bahwa nilai *composite reliability* dari setiap variabel sudah $> 0,70$. Oleh karena itu maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki nilai reabilitas yang tinggi.

4.3.1.4 Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas dengan *composite reliability* sebelumnya dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach's alpha*. Dimana suatu variable dapat dinyatakan reliable apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,70$. Berikut nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variable:

Tabel 4. 24 Hasil Analisis *Crobanch's Alpha*

Variabel	<i>Crobanch's Alpha</i>	Keterangan
<i>E-Registration</i> (X1)	0,785	<i>Reliable</i>
<i>E-SPT</i> (X2)	0,823	<i>Reliable</i>
<i>E-Filing</i> (X3)	0,778	<i>Reliable</i>
<i>E-Billing</i> (X4)	0,852	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan (Y)	0,751	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh konstruk pada masing-masing variable memiliki nilai *Crobanch's Alpha* > 0,70. Dengan demikian seluruh konstruk memenuhi syarat dalam uji *Crobanch's Alpha*, sehingga layak untuk dilakukan analisis selanjutnya.

4.3.2 Analisis *Inner Model* (Model Struktural)

Analisis inner model atau model structural pada dasarnya memiliki tujuan untuk melihat hubungan antara variabel. Dalam analisis *inner model* (model struktural) menggunakan 4 cara yaitu melalui *R-Square* (R^2), *F-Square*, path coefficient, dan model fit.

4.3.2.1 *R-Square* (R^2)

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk (Juliandi,2018). Kriteria dari *R-Square* adalah: (1) jika nilai R^2 (*adjusted*) = 0.75 $\rightarrow$ model adalah substansial (kuat); (2) jika nilai R^2 (*adjusted*) = 0.50 $\rightarrow$ model adalah moderate (sedang); (3) jika nilai R^2 (*adjusted*) = 0.25 $\rightarrow$ model adalah lemah (buruk) (Juliandi,2018).

Berdasarkan pengelolaan data yang dilakukan dengan SmartPLS 4 maka diperoleh nilai *R-Square* sebagai berikut:

Tabel 4. 25 *R-Square* (R^2)

	<i>R-Square</i>	Adjust <i>R-Square</i>
Kualitas Pelayanan (Y)	0,439	0,415

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Kesimpulan dari pengujian nilai *R-square* pada penelitian ini masuk kedalam kriteria *R-Square* yang ketiga yaitu 0,25 karena hasil *R-Square* yang diperoleh dari data penelitian ini yaitu 0,439. artinya kemampuan variabel X1 (*E-Registration*), X2 (*E-SPT*), X3 (*E-Filing*), dan X4 (*E-Billing*) dalam menjelaskan Y (Kualitas Pelayanan) adalah 43,9% dengan demikian model tergolong lemah (buruk). Sedangkan sisanya 56,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3.2.2 *F-Square* (F^2)

Pengukuran *F-Square* atau F^2 *effect size* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran F^2 (*F-square*) disebut juga efek perubahan R^2 . Artinya, perubahan nilai R^2 saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, akan dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel yang dihilangkan memiliki dampak substansif pada konstruk endogen (Juliandi, 2018).

Kriteria *F-Square* menurut (Juliandi, 2018) adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai $F^2 = 0.02 \rightarrow$ Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen;
- (2) Jika nilai $F^2 = 0.15 \rightarrow$ Efek yang sedang/moderat dari variabel

eksogen terhadap endogen; dan (3) Jika nilai $F^2 = 0.35 \rightarrow$ Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen. Adapun hasil pengujian *F-Square* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 26 *F-Square*

	<i>F-Square</i>
<i>E-Registration</i> $\rightarrow$ Kualitas Pelayanan	0,019
<i>E-SPT</i> $\rightarrow$ Kualitas Pelayanan	0,155
<i>E-Filing</i> $\rightarrow$ Kualitas Pelayanan	0,002
<i>E-Billing</i> $\rightarrow$ Kualitas Pelayanan	0,005

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Kesimpulan nilai *F-Square* dapat dilihat pada tabel adalah sebagai berikut : (1) Variabel X1 (*E-Registration*) terhadap Y (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai = 0.019, maka efek yang kecil dari variabel eksogen dan endogen. (2) Variabel X2 (*E-SPT*) terhadap Y (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai = 0.155, maka efek yang sedang/moderat dari variabel eksogen dan endogen. (3) Variabel X3 (*E-Filing*) terhadap Y (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai = 0.002, maka efek yang kecil dari variabel eksogen dan endogen. (4) Variabel X4 (*E-Billing*) terhadap Y (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai = 0.005, maka efek yang kecil dari variabel eksogen dan endogen.

4.3.2.3 *Path Coefficient*

Pengujian nilai *Path Coefficient* dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk. Adapun hasil pengujian *Path Coefficient* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 27 Path Coefficient

	<i>Path Coefficient</i>
<i>E-Registration</i> → Kualitas Pelayanan	0,160
<i>E-SPT</i> → Kualitas Pelayanan	0,446
<i>E-Filing</i> → Kualitas Pelayanan	0,053
<i>E-Billing</i> → Kualitas Pelayanan	0,079

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil *Path Coefficient* yaitu bawah semua hubungan antar konstruk dapat dinilai kuat, karena nilai antar konstruk mendekati +1 hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar dua konstruk lebih kuat.

4.3.2.4 Model Fit

Pengujian *model fit* ini dilakukan untuk menilai kelayakan model dengan melihat nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Adapun hasil pengujian model fit dengan nilai SRMR dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 28 Model Fit (SRMR)

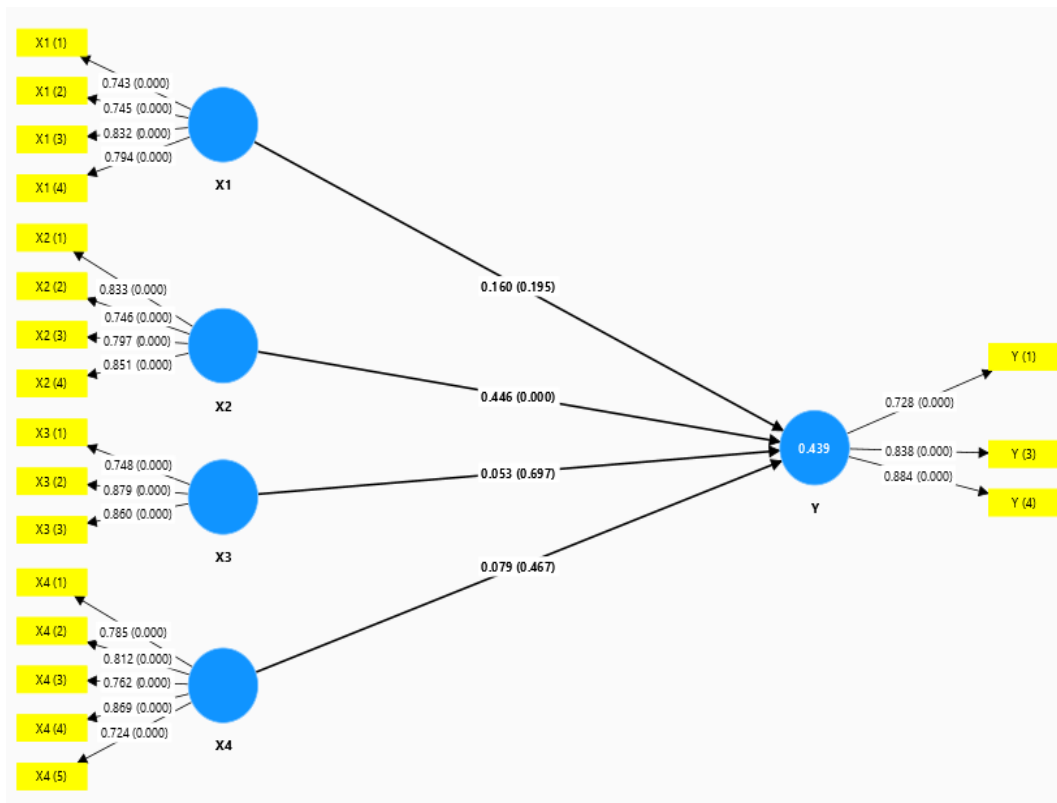
	Estimated Model
SRMR	0,084

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Berdasarkan tabel 4.28 diatas maka dapat dilihat bahwa nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) sebesar 0,084. Berdasarkan kriteria SRMR jika *role of thumb* $< 0,08$ atau dapat ditoleransi hingga $< 0,10$ maka model tersebut layak untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini layak untuk menjelaskan hubungan antar variabel karena nilai $SRMR < 0,10$.

4.3.3 Uji Hipotesis

Dalam melakukan analisis *inner model* dapat dilakukan melalui path diagram menggunakan analisis pada *bootstrapping*. Maka diperoleh gambar dibawah ini:



Gambar 4. 3 Output Bootstrapping

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan maka hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *t-statistic* dan *p-value*. Variabel independen dapat dinyatakan berpengaruh terhadap variabel dependen jika nilai *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SEM-PLS dalam uji hipotesis, maka dapat dikemukakan tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 29 Uji Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keputusan
X1→Y	0,160	1,296	0,195	H1 Ditolak
X2→Y	0,446	3,725	0,000	H2 Diterima
X3→Y	0,053	0,390	0,697	H3 Ditolak
X4→Y	0,079	0,728	0,467	H4 Ditolak

Sumber : Hasil pengolahan SmartPLS (2024)

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, maka dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

4.3.3.1 Pengaruh *E-Registration* Terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh *E-Registration* terhadap Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,160. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas *t-statistic* $1,296 < 1,96$ dan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,195 > 0,05$. Dengan melihat kedua hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak yang berarti *E-Registration* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Medan Belawan.

4.3.3.2 Pengaruh *E-SPT* Terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh *E-SPT* terhadap Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,446. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas *t-statistic* $3,725 > 1,96$ dan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan melihat kedua hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa H_2

ditetima yang berarti *E-SPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Medan Belawan.

4.3.3.3 Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh *E-Filing* terhadap Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,053. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas *t-statistic* $0,390 < 1,96$ dan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,697 > 0,05$. Dengan melihat kedua hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak yang berarti *E-Filing* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Medan Belawan.

4.3.3.4 Pengaruh *E-Billing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh *E-Registration* terhadap Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,079. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas *t-statistic* $0,728 < 1,96$ dan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,467 > 0,05$. Dengan melihat kedua hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak yang berarti *E-Registration* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Medan Belawan.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh *E-Registration* Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa *E-Registration* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Tidak berpengaruh ini bisa jadi disebabkan oleh ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna terhadap sistem *e-registration* dan kenyataan yang terjadi dalam pelaksanaannya. Jika sistem *e-registration*

tidak mudah diakses atau membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan, hal ini justru bisa menyebabkan ketidakpuasan pada pelanggan. Hasil yang tidak signifikan dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih berperan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Meskipun sistem *e-registration* diterapkan, faktor lain seperti kualitas interaksi langsung dengan petugas atau aspek fasilitas yang lebih mendasar mungkin memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pengguna. Salah satu langkah yang bisa diambil adalah dengan memperbaiki antarmuka pengguna atau meningkatkan pelatihan bagi staf untuk memaksimalkan penggunaan sistem *E-Registration*. Selain itu, diperlukan penyesuaian lebih lanjut untuk memastikan sistem ini dapat memberikan manfaat lebih besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi saja tidak cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ini dapat mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain seperti kualitas implementasi, kesiapan pengguna, atau faktor eksternal lainnya perlu diperhatikan agar teknologi dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Perbandingan ini menunjukkan bahwa meskipun teori-teori mendukung penerapan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dalam praktiknya, implementasi yang buruk atau hambatan lain dapat membatasi dampak positif tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Zakiyah & Indriastuti, 2020) bahwa variabel sistem *e-registration* berpengaruh positif

dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan, hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem *e-registration* di KPP Pratama sebagai sampel pada penelitian ini tidak mendukung kualitas pelayanan.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Azra Ramizah et al., 2022) bahwa *E-Registration* memiliki nilai t 2,112 dengan signifikansi sebesar 0,018 atau $< 0,05$ hal tersebut menunjukkan bahwa *E-Registration* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

4.4.2 Pengaruh *E-SPT* Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa *e-SPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem *e-SPT* berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam layanan perpajakan. Pengaruh positif ini dapat dijelaskan oleh kemampuan *e-SPT* untuk mempercepat proses pengajuan pajak, mengurangi kesalahan dalam pengisian data, serta memberikan transparansi lebih bagi wajib pajak yang dapat memantau status pengajuan mereka secara real-time.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi seperti *e-SPT* dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa *e-SPT* mampu memperbaiki beberapa dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, dan kemudahan akses, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman wajib pajak dan kepuasan mereka terhadap layanan perpajakan. Dalam hal ini, penelitian Anda memberikan bukti empiris yang mendukung teori-teori

tersebut dan menegaskan pentingnya penerapan sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Nurbaiti et al., 2016) bahwa *E-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Penerapan teknologi dalam sistem perpajakan terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui otomatisasi yang mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Yusuf et al., 2021) hasil uji t pada variabel penerapan *E-SPT* memiliki nilai koefisiensi regresi sebesar 0,016 (positif). Signifikansi sebesar 0,882 nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,882 > 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-SPT* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Beberapa faktor yang mendukung pengaruh positif ini termasuk penerimaan yang tinggi terhadap sistem di kalangan wajib pajak, kesiapan infrastruktur teknologi yang memadai, serta pelatihan yang diberikan kepada pengguna. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memberikan bukti lebih lanjut bahwa sistem *E-SPT* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan perpajakan. Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengeksplorasi tantangan dan hambatan yang mungkin dihadapi dalam implementasi sistem ini, serta untuk mengidentifikasi cara-cara untuk lebih meningkatkan kualitas layanan melalui teknologi.

4.4.3 Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa *E-Filing* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem *E-Filing* bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pengajuan pajak, penerapan sistem ini tidak secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak. Salah satu alasan pengaruh negatif ini adalah resistensi pengguna terhadap sistem *E-Filing*, terutama di kalangan wajib pajak yang tidak terbiasa dengan teknologi atau yang memiliki keterbatasan akses internet. Selain itu, gangguan teknis atau keterbatasan infrastruktur yang mendukung sistem *E-Filing* juga dapat mempengaruhi kelancaran penggunaan, yang berujung pada ketidakpuasan pengguna. Ketidaksignifikanan hasil ini bisa dipengaruhi oleh variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, seperti interaksi langsung dengan petugas atau kualitas fasilitas yang ada di kantor pajak.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan meskipun teori-teori teknologi dan perbaikan proses bisnis mengasumsikan bahwa *e-filing* seharusnya meningkatkan kualitas pelayanan, kenyataannya penerapan yang tidak optimal atau hambatan eksternal bisa menghalangi efek positif tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani, 2019) bahwa nilai signifikansi tersebut menunjukkan angka lebih besar dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu

0,05. Sehingga menunjukkan bahwa penerapan e-filling tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan karena kurangnya sosialisasi penerapan e-filling sehingga menyebabkan wajib pajak belum memahami cara – cara menggunakan *e-filling*.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Dewi & Junaidi, 2023) 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 *E-filling* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

4.4.4 Pengaruh *E-Billing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa *E-Billing* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem *E-Billing* dirancang untuk mempermudah proses pembayaran pajak dan meningkatkan efisiensi, penerapan sistem ini tidak berhasil memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak. tidak berpengaruh ini kemungkinan disebabkan oleh kesulitan teknis yang dihadapi oleh wajib pajak dalam mengakses atau menggunakan sistem *E-Billing*, terutama bagi mereka yang tidak familiar dengan teknologi atau memiliki akses terbatas ke internet. Selain itu, gangguan teknis yang terjadi pada sistem *E-Billing*, seperti kesalahan dalam integrasi data atau pemadaman sistem,

dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak dan menurunkan pengalaman mereka terhadap kualitas pelayanan. Hasil yang tidak signifikan ini juga mungkin dipengaruhi oleh variabel lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti pelayanan langsung yang diberikan oleh petugas pajak atau ketepatan layanan pelanggan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi seperti *e-billing* akan meningkatkan kualitas pelayanan, namun dalam praktiknya, masalah teknis, kurangnya adopsi, dan kesiapan pengguna bisa menghalangi tercapainya hasil tersebut. Untuk meningkatkan pengaruh sistem *e-billing* terhadap kualitas pelayanan, perlu ada perbaikan dalam implementasi, pelatihan, dan dukungan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Azra Ramizah et al., 2022) bahwa *E-Billing* memiliki nilai $t = 0,496$ dengan signifikansi sebesar $0,310$ atau $> 0,05$ hal tersebut menunjukkan bahwa *E-Billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Tanjung et al., 2024) bahwa hasil pengujian secara parsial adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan, diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,637 > 1,661$ dan taraf signifikansi $0,010 < \alpha$ dari probabilitas $0,05$. KPP Pratama Medan Barat harus memperhatikan aspek-aspek Penerapan Sistem *E-billing* sehingga Kualitas Pelayanan dapat ditingkatkan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris besarnya pengaruh *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Kualitas Pelayanan. Teknik analisa data menggunakan SEM-PLS dengan *software SmartPLS 4.0*, dengan jumlah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-Registration* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Medan Belawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa walaupun sistem *e-registration* diterapkan tetapi belum tentu berpengaruh baik terhadap kualitas pelayanan bagi wajib pajak.
2. *E-SPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Medan Belawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem *e-SPT* berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam layanan perpajakan. Pengaruh positif ini dapat dijelaskan oleh kemampuan *e-SPT* untuk mempercepat proses pengajuan pajak, mengurangi kesalahan dalam pengisian data, serta memberikan transparansi lebih bagi wajib pajak yang dapat memantau status pengajuan mereka secara real-time.
3. *E-Filing* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Medan Belawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa walaupun sistem *E-Filing* diterapkan tetapi belum tentu berpengaruh baik terhadap kualitas pelayanan bagi wajib pajak.

4. *E-Billing* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Medan Belawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa walaupun sistem *E-Billing* diterapkan tetapi belum tentu berpengaruh baik terhadap kualitas pelayanan bagi wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini antara lain:

1. Diharapkan KPP Pratama Medan Belawan terus meningkatkan sistem elektronik perpajakan seperti *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing* dan *E-Billing* agar dapat berpengaruh baik untuk kualitas pelayanan perpajakan bagi wajib pajak mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat memperluas atau mengganti objek penelitian pada KPP lain selain Medan Belawan, dan jika ingin melakukan penelitian yang sejenis diharapkan untuk dapat menggunakan data yang lebih luas, serta menambah variabel-variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya menggunakan metode survey melalui kuesioner, tanpa melakukan wawancara, sehingga simpulan yang dikemukakan hanya berdasarkan data yang terkumpul melalui kuesioner.

2. Penelitian ini masih menggunakan empat variabel saja yaitu *e-registration*, *e-spt*, *e-filing*, dan *e-billing* sedangkan masih banyak variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, L. A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-System* Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2), 87-101
- Astuti, B., Prananda, P. P., Zs, N. Y., Putra, Y. P., & Wahyuni, M. S. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-Spt WPOP Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Kerja KPP Pratama Bengkulu Dua. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 213–222.
- Daeng, R. R., & Mahmudi. (2022). Pengaruh penggunaan E-Filing, E-Billing, E-SPT dan E-Bupot terhadap kepatuhan wajib pajak. *NCAF*, 4, 12–17.
- Dahrani., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(2), 379-389.
- Dewi, F. W. P., & Junaidi, A. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Di KPP Bengkulu. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 12085–12098.
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517.
- Hadi, N., & Mahmuda, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257-274.
- Hafsah. (2012). Analisis Tingkat Kepatuhan wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Penerapan Elektronik SPT (e-SPT). 1–37.
- Hanum, Z. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak

- Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 18(2), 123–133.
- Irfan., & Alpi, M. F. (2023) Analisis Faktor Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(02), 1-8
- Lubis, H. Z., & Hidayat, M. A. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Medan Petisah). *Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 65–72.
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Agusti, R. R. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.
- Putri, A. N. (2022). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas dan Terdaftar di KPP Pratama Wilayah Jakarta Selatan). *Institutional Repository UIN*.
- Rahayu, R. R. (2019). Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing*, *E-Billing* Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. *Unwidha Repository Universitas Widya Dharma*.
- Ramizah, A., Handayani, D., & Sriyuni, F. (2022). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas e-System e-Registration, e-Billing, e-Filing terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Padang. *Jurnal Akuntansi, Bisnis Dan Ekonomi Indonesia (JABEI)*, 1(2), 46–55.
- Rialdy, N., & Septiara, R. A. (2019). Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filling Atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2, 1–6.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyorini, M., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2020). Pengaruh penggunaan sistem administrasi e-registration, e-billing, e-spt, dan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal.Unimus.Ac.Id*, 1–9.
- Tanjung, D., Rangkuti, S., & Al Firah, A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Journal Economic Management and Business*, 2(2), 361–376.
- Wijayani, I. G. A. M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 101–141.
- Yusuf, M., Fitriyani, S., & Yohani, Y. (2021). Pengaruh Ketegasan Sanksi, Pengetahuan, Tax Amnesty, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran, Penerapan E-Spt, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Neraca*, 17(1), 104–121.
- 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.
- Zulia Hanum. 2018. “Analisis Penyampaian SPT Masa Dan Jumlah Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 Di KPP Pratama Medan Belawan.” *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan* 18(2):123–33.

LAMPIRAN

KUESIONER

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK *E-REGISTRATION*, *E-SPT*, *E-FILING*,
DAN *E-BILLING* BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI PERPAJAKAN (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar
Di KPP Pratama Medan Belawan)**

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/i
Responden Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program
Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, saya :

Nama : Azzahra Zulaitha Saragih
NIM : 2005170184
Jurusan : Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan
judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK E-
REGISTRASION, E-SPT, DAN E-FILING, DAN E-BILLING BAGI WAJIB
PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PERPAJAKAN (Studi**

Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan” untuk itu, saya
sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjadi responden dengan
mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf
apabila mengganggu waktu Bapak/Ibu/Sdr/i. Data yang diperoleh akan digunakan
semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiaannya akan
saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Saya mohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi
kuesioner ini dengan seobjektif mungkin. Dimohon disetiap pernyataan untuk
membaca secara hati-hati agar tidak ada kesalahan dalam menjawab pernyataan.

Demikian yang saya sampaikan, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pernyataan yang ada didalam kuesioner.

Medan, 18 Juli 2024

Hormat Saya,

Azzahra Zulaitha Saragih

DATA RESPONDEN

Berilah tanda ceklis (☐) pada keterangan di bawah ini sesuai identitas diri :

Nama (optional)

Jenis Kelamin	:	☐ Laki-laki	☐ Perempuan
Usia	:	☐ < 30 Tahun	☐ 41-50 Tahun
		☐ 30-40 Tahun	☐ > 50 Tahun
Pendidikan Terakhir	:	☐ SMA/SM	☐ Strata 1 (S1)
		☐ Diploma	☐ Strata 2 (S2)
		☐ Strata 3 (S3)	☐ Lainnya
Pekerjaan	:	☐ Karyawan	☐ Pegawai BUMN
		☐ Wirausaha	☐ TNI/POLRI
		☐ PNS	☐ Lainnya

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Responden dapat menjawab setiap pernyataan dengan memberikan tanda ceklis (☐) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Dimohon untuk membaca setiap pernyataan secara detail dan menjawab dengan lengkap setiap pernyataan.

Pada masing-masing pernyataan terdapat 4 alternatif jawaban, yaitu :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner seobjektif mungkin.

1. e-Registration (X1)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Dengan adanya sistem e-Registration maka pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara online					
2	Dengan adanya sistem e-Registration maka pendaftaran NPWP dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja					
3	Dengan adanya sistem e-Registration tidak perlu ke kantor pajak untuk memperoleh NPWP					

4	Sistem e-Registrasi dapat meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak					
---	--	--	--	--	--	--

2. e-SPT (X)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sistem e-SPT dapat mempercepat pelayanan administrasi pajak dalam proses perhitungan SPT Tahunan					
2	Sistem e-SPT dapat menghemat waktu dalam pelayanan administrasi pajak					
3	Dengan diterapkannya sistem e-SPT perhitungan pajak lebih akurat					
4	Sistem e-SPT dapat mempercepat pelayanan administrasi pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan					
5	Dengan diterapkannya sistem e-SPT data yang disampaikan selalu lengkap					

3. e-Filing (X3)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Dengan adanya sistem e-Filing wajib pajak tidak perlu datang ke KPP karena pelaporan data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja					
2	Sistem e-Filing lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas					
3	Bukti penerimaan e-SPT yang disampaikan real time setelah verifikasi dilakukan wajib pajak					

4. e-Billing (X4)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Dalam perhitungan dan pengisian surat setoran pajak e-Billing lebih akurat					
2	Dengan adanya sistem e-Billing wajib pajak tidak perlu datang ke KPP karena pelaporan data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja					
3	Dengan adanya e-Billing maka wajib pajak dapat menghemat waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak					
4	Sistem e-Billing dapat memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran pajak					
5	Dengan adanya e-Billing maka mengurangi penyimpangan baik yang dilakukan wajib pajak maupun petugas pajak					

5. Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Y)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pelayanan administrasi perpajakan mampu menyelesaikan masalah wajib pajak dengan cepat dan tepat					
2	Wajib pajak puas terhadap pelayanan pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya					
3	Perhatian khusus yang diberikan kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapi dapat membantu meringankan masalah wajib pajak					

4	Pelayanan administrasi perpajakan bersikap ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak serta memahami kebutuhan wajib pajak					
5	Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dan dll di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik					

TABULASI OLAH DATA KUESIONER

Tabulasi E-Registration (X1)					
Responden	E-Registration				TOTAL
	X1 (1)	X1 (2)	X1 (3)	X1 (4)	
1	5	4	5	4	18
2	5	4	4	5	18
3	4	5	5	5	19
4	5	5	5	5	20
5	5	4	4	5	18
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	5	5	4	4	18
9	3	1	4	4	12
10	5	4	5	5	19
11	4	5	5	5	19
12	3	5	5	5	18
13	4	4	5	5	18
14	5	4	5	5	19
15	5	5	5	5	20
16	4	4	5	5	18
17	4	4	5	4	17
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	3	15
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	5	5	4	5	19
25	5	5	5	3	18
26	2	4	4	4	14
27	5	4	5	5	19
28	4	4	4	4	16
29	5	4	5	5	19
30	4	5	5	4	18
31	5	4	4	5	18
32	4	5	4	4	17
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	5	17
35	5	4	4	4	17

36	4	4	4	4	16
37	3	3	4	5	15
38	5	5	5	5	20
39	5	4	5	5	19
40	4	5	4	4	17
41	5	4	5	5	19
42	5	5	5	5	20
43	5	4	5	4	18
44	4	4	4	5	17
45	5	4	5	5	19
46	4	4	4	4	16
47	3	3	5	5	16
48	5	5	5	5	20
49	4	4	4	5	17
50	5	5	4	5	19
51	5	4	4	4	17
52	5	5	5	5	20
53	4	4	5	5	18
54	4	4	4	4	16
55	4	3	4	4	15
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	4	3	3	3	13
59	5	4	5	5	19
60	4	5	4	4	17
61	5	5	5	5	20
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	4	16
64	4	4	5	4	17
65	4	3	3	4	14
66	4	3	4	3	14
67	5	4	4	5	18
68	5	5	5	4	19
69	4	3	5	5	17
70	5	5	5	5	20
71	4	4	2	2	12
72	4	5	4	4	17
73	5	5	5	5	20
74	5	5	5	5	20
75	4	4	4	4	16
76	3	4	4	4	15

77	3	4	5	2	14
78	4	4	3	3	14
79	4	5	5	4	18
80	5	5	5	5	20
81	4	3	5	5	17
82	4	4	4	4	16
83	2	2	4	4	12
84	3	4	4	4	15
85	4	4	4	3	15
86	3	4	4	4	15
87	4	4	5	4	17
88	3	4	4	4	15
89	4	4	5	5	18
90	5	4	4	4	17
91	2	4	5	5	16
92	5	5	5	5	20
93	3	4	3	4	14
94	4	4	4	4	16
95	3	3	3	3	12
96	5	4	5	5	19
97	2	4	4	4	14
98	4	5	4	5	18
99	3	4	4	4	15
100	2	2	2	2	8
TOTAL	420	418	440	437	1715

Tabulasi E-SPT (X2)						
Responden	E-SPT					TOTAL
	X2 (1)	X2 (2)	X2 (3)	X2 (4)	X1 (5)	
1	5	4	4	4	4	21
2	4	4	5	5	3	21
3	5	5	4	4	4	22
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	3	22
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	4	5	5	22
9	3	2	3	3	4	15
10	5	5	5	4	4	23
11	4	5	5	4	5	23

12	5	5	5	5	3	23
13	5	4	4	4	4	21
14	5	5	4	4	2	20
15	5	5	5	5	4	24
16	4	4	4	5	4	21
17	4	5	5	4	4	22
18	5	4	5	4	3	21
19	4	4	5	5	4	22
20	4	5	4	5	4	22
21	4	5	5	5	4	23
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	5	5	5	24
25	4	2	5	5	3	19
26	4	5	4	4	4	21
27	5	5	5	5	4	24
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	2	22
30	5	5	4	5	4	23
31	5	4	5	5	4	23
32	4	4	5	4	4	21
33	4	4	4	4	4	20
34	4	5	5	5	5	24
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	5	5	3	21
37	5	5	4	5	5	24
38	5	5	4	5	4	23
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	4	3	4	21
41	5	5	5	5	4	24
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	4	5	5	22
44	4	5	4	4	4	21
45	4	5	5	5	5	24
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	4	24
48	4	4	4	5	5	22
49	5	5	4	4	5	23
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	3	4	4	19
52	3	5	5	5	4	22

53	4	5	4	4	5	22
54	4	4	4	4	4	20
55	3	4	4	3	3	17
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	3	3	3	16
59	5	5	5	4	5	24
60	4	5	4	5	4	22
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	4	4	4	4	4	20
64	5	5	5	4	5	24
65	2	3	4	3	2	14
66	4	3	4	4	5	20
67	4	4	5	4	4	21
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	5	4	24
70	5	5	5	5	5	25
71	2	5	5	4	4	20
72	5	4	5	4	4	22
73	5	4	5	5	5	24
74	5	5	5	5	5	25
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	3	4	2	3	4	16
78	3	4	4	4	3	18
79	4	5	5	4	2	20
80	5	5	5	5	5	25
81	3	3	4	3	3	16
82	4	4	4	4	3	19
83	4	4	5	5	4	22
84	4	4	4	4	4	20
85	4	3	4	4	4	19
86	4	4	3	4	4	19
87	4	4	5	3	3	19
88	4	5	4	5	5	23
89	3	3	4	4	5	19
90	5	5	4	4	4	22
91	2	4	2	2	5	15
92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	4	4	3	19

94	4	4	4	4	4	20
95	3	3	3	3	3	15
96	5	5	5	5	5	25
97	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	5	5	25
99	4	4	4	4	1	17
100	2	4	4	4	5	19
TOTAL	426	440	440	435	410	2151

Tabulasi E-Filing (X3)				
Responden	E-Filing			TOTAL
	X3 (1)	X3 (2)	X3 (3)	
1	5	5	4	14
2	5	4	5	14
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	2	4	11
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15
8	5	5	5	15
9	5	3	5	13
10	4	4	5	13
11	5	4	5	14
12	5	5	5	15
13	5	5	5	15
14	5	4	4	13
15	5	5	5	15
16	4	4	5	13
17	5	4	5	14
18	5	4	5	14
19	4	5	5	14
20	5	5	5	15
21	5	5	5	15
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	5	13
25	3	4	3	10
26	4	4	4	12
27	5	5	5	15
28	4	4	4	12

29	5	3	5	13
30	4	5	4	13
31	5	4	5	14
32	5	4	4	13
33	4	4	4	12
34	5	5	5	15
35	5	4	5	14
36	4	3	4	11
37	4	4	5	13
38	4	5	5	14
39	5	4	4	13
40	5	5	5	15
41	5	5	5	15
42	5	5	5	15
43	5	4	4	13
44	5	5	5	15
45	5	5	5	15
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	5	4	5	14
52	5	5	5	15
53	5	4	5	14
54	5	5	5	15
55	4	4	4	12
56	5	5	5	15
57	4	4	4	12
58	5	5	5	15
59	5	5	4	14
60	5	5	5	15
61	5	5	5	15
62	5	5	5	15
63	4	4	4	12
64	5	5	5	15
65	4	3	2	9
66	5	4	5	14
67	5	4	5	14
68	5	5	4	14
69	5	5	5	15

70	5	5	5	15
71	3	4	4	11
72	2	2	5	9
73	5	5	5	15
74	5	5	5	15
75	3	3	3	9
76	5	4	4	13
77	5	4	3	12
78	4	2	3	9
79	5	4	4	13
80	5	5	5	15
81	4	2	3	9
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	3	4	4	11
85	4	4	4	12
86	4	2	4	10
87	3	4	4	11
88	4	4	4	12
89	5	3	3	11
90	4	4	4	12
91	5	2	3	10
92	5	5	5	15
93	4	2	4	10
94	4	4	4	12
95	3	3	3	9
96	5	5	5	15
97	4	4	4	12
98	5	5	5	15
99	4	3	4	11
100	2	2	4	8
TOTAL	451	418	445	1314

Tabulasi E-Billing (X4)						
Responden	E-Billing					TOTAL
	X4 (1)	X4 (2)	X4 (3)	X4 (4)	X4 (5)	
1	5	4	4	4	5	22
2	4	5	3	4	4	20
3	5	5	5	5	4	24
4	5	5	5	5	5	25

5	5	4	4	5	4	22
6	4	4	4	5	4	21
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	4	5	4	21
9	3	3	4	3	3	16
10	5	5	5	5	4	24
11	4	4	5	5	5	23
12	5	5	3	5	5	23
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	4	5	3	5	5	22
18	4	5	5	5	5	24
19	3	4	3	4	4	18
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	5	5	22
25	3	3	3	4	3	16
26	4	4	4	4	4	20
27	5	5	5	5	5	25
28	3	3	4	4	2	16
29	3	4	3	4	4	18
30	3	4	4	4	5	20
31	5	5	3	4	4	21
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	5	21
35	4	5	5	5	5	24
36	4	4	4	4	4	20
37	5	4	4	5	4	22
38	4	4	5	4	4	21
39	5	4	5	4	4	22
40	3	4	4	4	4	19
41	5	5	5	4	5	24
42	4	4	4	5	5	22
43	5	4	4	4	4	21
44	5	4	4	4	4	21
45	5	5	5	5	5	25

46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	5	5	22
48	5	4	4	4	4	21
49	4	4	3	3	2	16
50	2	4	4	4	4	18
51	4	4	4	4	2	18
52	4	5	5	5	5	24
53	4	4	4	5	5	22
54	4	4	4	4	4	20
55	3	4	4	4	4	19
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	5	3	4	19
59	4	5	4	5	5	23
60	4	5	5	5	5	24
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	2	3	3	3	4	15
66	5	4	4	5	4	22
67	5	4	4	4	5	22
68	5	4	5	5	5	24
69	5	5	3	5	4	22
70	5	5	5	5	5	25
71	3	4	3	3	4	17
72	4	4	4	4	3	19
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	4	5	5	24
75	3	3	4	4	4	18
76	4	4	4	4	4	20
77	3	5	5	4	4	21
78	3	3	4	4	3	17
79	5	5	4	5	5	24
80	5	5	5	5	5	25
81	4	4	3	3	4	18
82	2	4	3	3	4	16
83	4	4	4	3	4	19
84	1	1	3	4	4	13
85	3	3	2	3	4	15
86	4	4	3	3	3	17

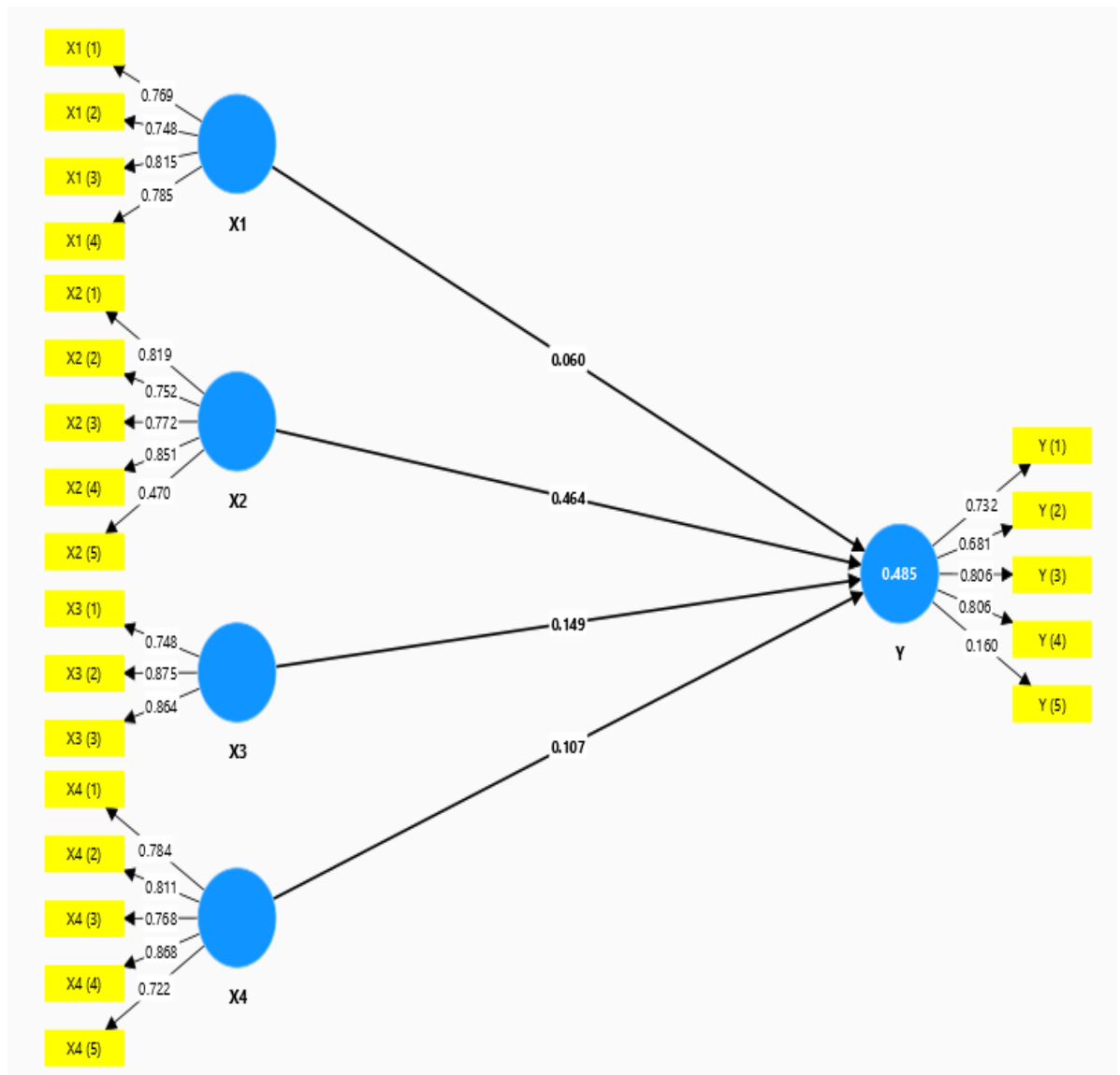
87	4	4	4	4	4	20
88	3	3	3	3	3	15
89	3	3	4	4	5	19
90	3	3	4	4	4	18
91	4	4	3	3	4	18
92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	3	4	3	18
94	4	4	4	4	5	21
95	3	3	3	3	3	15
96	2	3	3	4	4	16
97	4	4	4	4	4	20
98	2	2	4	4	5	17
99	4	4	4	4	4	20
100	2	3	4	4	2	15
TOTAL	398	411	404	423	420	2056

Tabulasi Kualitas Pelayanan (Y)						
Responden	Kualitas Pelayanan					TOTAL
	Y (1)	Y (2)	Y (3)	Y (4)	Y(5)	
1	5	4	5	4	4	22
2	3	4	5	5	5	22
3	5	4	4	5	5	23
4	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	3	23
8	5	5	5	5	5	25
9	3	5	5	3	4	20
10	4	4	4	5	3	20
11	5	5	4	5	4	23
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	3	4	5	22
14	3	5	4	4	4	20
15	5	5	5	5	4	24
16	5	5	4	5	5	24
17	5	4	5	5	4	23
18	4	5	4	4	5	22
19	4	4	3	4	5	20
20	4	5	5	5	4	23
21	5	5	5	5	4	24

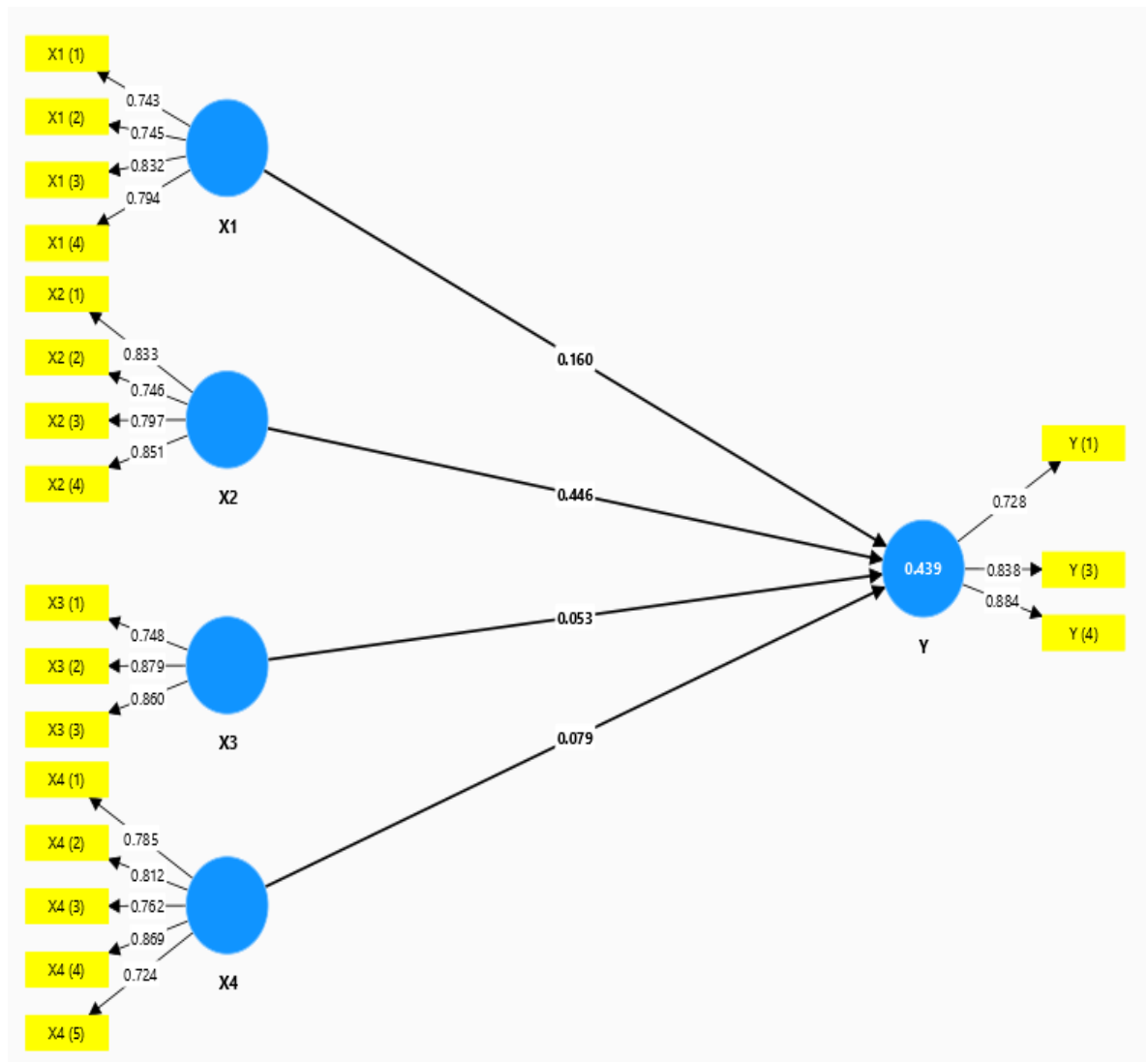
22	4	4	4	4	5	21
23	4	4	4	4	5	21
24	5	5	4	4	2	20
25	5	3	5	5	5	23
26	3	4	4	4	4	19
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	4	20
29	2	4	5	4	5	20
30	5	4	5	5	4	23
31	2	4	4	5	4	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	5	21
34	4	5	5	5	4	23
35	5	4	4	5	3	21
36	4	4	5	4	5	22
37	4	5	4	4	5	22
38	5	5	5	5	4	24
39	4	4	5	4	5	22
40	4	4	3	5	5	21
41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	5	21
44	4	5	5	4	4	22
45	5	4	5	5	3	22
46	4	4	4	4	5	21
47	5	5	5	5	4	24
48	4	4	4	4	5	21
49	5	4	4	4	5	22
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	4	24
52	4	5	4	5	4	22
53	4	4	4	4	4	20
54	3	4	4	3	5	19
55	3	4	2	3	4	16
56	5	5	5	5	4	24
57	4	4	4	4	5	21
58	5	5	4	4	4	22
59	4	4	5	4	5	22
60	5	4	5	5	5	24
61	5	5	5	5	4	24
62	5	5	5	5	4	24

63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	4	5	4	22
65	3	4	3	3	5	18
66	4	5	4	4	5	22
67	5	5	3	1	4	18
68	4	5	5	4	5	23
69	5	5	5	5	4	24
70	4	5	4	4	4	21
71	3	5	3	2	5	18
72	4	4	4	4	5	21
73	4	4	4	5	4	21
74	5	5	5	5	3	23
75	5	5	5	5	3	23
76	4	4	3	4	4	19
77	3	5	4	3	4	19
78	3	4	3	4	5	19
79	5	5	4	5	4	23
80	5	5	5	5	4	24
81	3	3	4	4	2	16
82	4	4	4	4	3	19
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	3	19
85	5	4	2	2	4	17
86	4	4	4	4	3	19
87	5	5	4	5	4	23
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	4	4	2	18
90	4	4	3	3	5	19
91	3	2	3	3	3	14
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	4	4	3	21
94	4	4	3	4	5	20
95	3	3	3	3	2	14
96	5	5	4	4	4	22
97	4	3	4	4	3	18
98	5	5	5	5	2	22
99	4	4	3	4	4	19
100	3	4	4	4	3	18
TOTAL	425	440	422	428	417	2132

FIRST OUTER LOADING



SECOND OUTER LOADING



NILAI LOADING FACTOR

Outer loadings - Matrix					
	X1	X2	X3	X4	Y
X1 (1)	0.743				
X1 (2)	0.745				
X1 (3)	0.832				
X1 (4)	0.794				
X2 (1)		0.833			
X2 (2)		0.746			
X2 (3)		0.797			
X2 (4)		0.851			
X3 (1)			0.748		
X3 (2)			0.879		
X3 (3)			0.860		
X4 (1)				0.785	
X4 (2)				0.812	
X4 (3)				0.762	
X4 (4)				0.869	
X4 (5)				0.724	
Y (1)					0.728
Y (3)					0.838
Y (4)					0.884

NILAI AVE, COMPOSITE REALIBILITYN, DAN CROBANCH'S ALPHA

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.785	0.793	0.861	0.607
X2	0.823	0.836	0.882	0.653
X3	0.778	0.811	0.869	0.691
X4	0.852	0.889	0.893	0.627
Y	0.751	0.764	0.859	0.671

NILAI FORNELL – LACKER CRITERION

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion						
	X1	X2	X3	X4	Y	
X1	0.779					
X2	0.687	0.808				
X3	0.632	0.651	0.831			
X4	0.667	0.605	0.613	0.792		
Y	0.553	0.639	0.493	0.489	0.819	

NILAI R – SQUARE

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y	0.439	0.415

NILAI F – SQUARE

f-square - List		
	f-square	
X1 -> Y	0.019	
X2 -> Y	0.155	
X3 -> Y	0.002	
X4 -> Y	0.005	

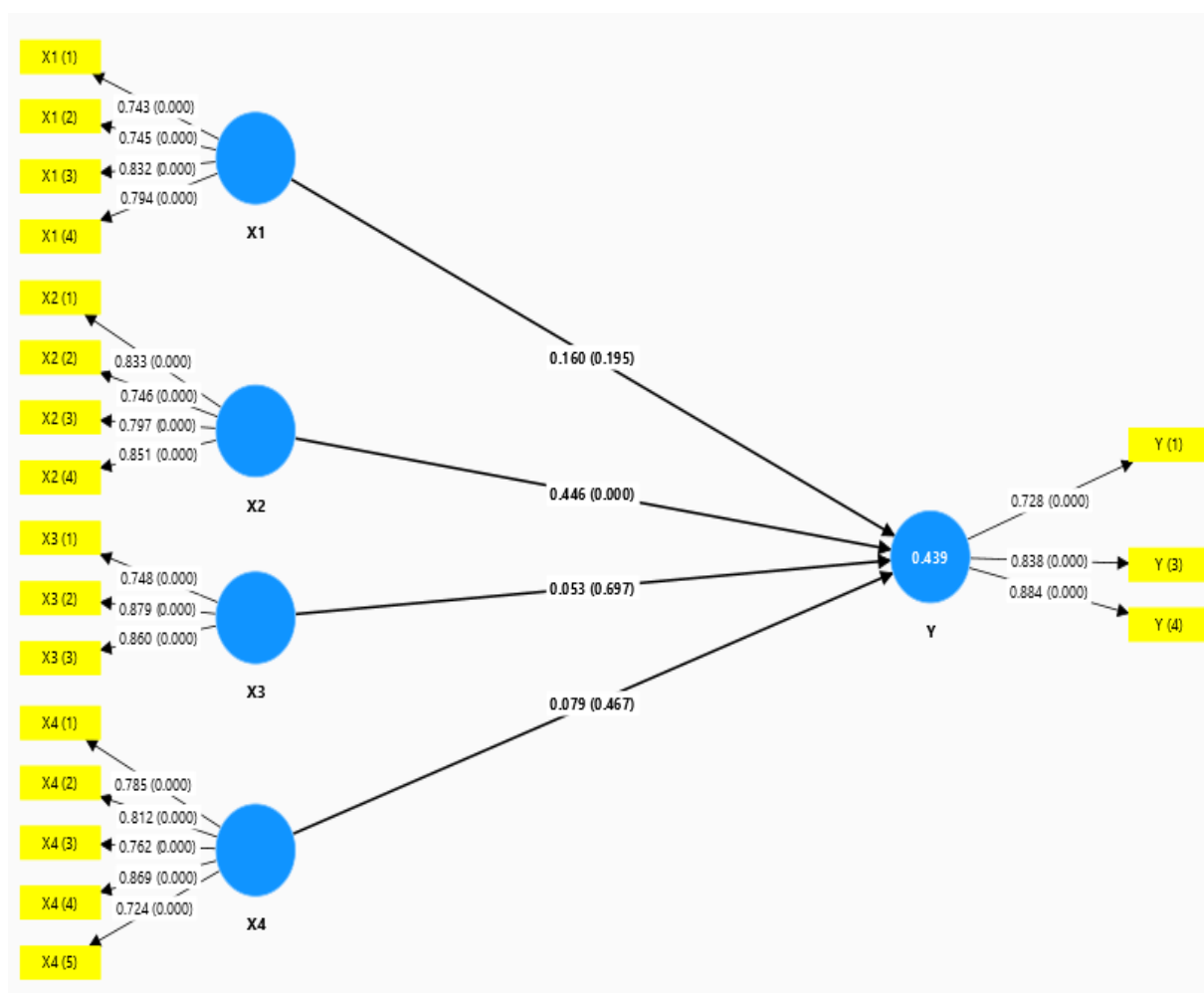
NILAI SRMR

Model fit		
	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.084	0.084

NILAI PATH COEFFICIENTS, T STATISTIC DAN P VALUE

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0.160	0.170	0.124	1.296	0.195
X2 -> Y	0.446	0.457	0.120	3.725	0.000
X3 -> Y	0.053	0.047	0.136	0.390	0.697
X4 -> Y	0.079	0.081	0.109	0.728	0.467

OUTPUT BOOTSTRAPPING





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 45/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/21/02/2024

Nama Mahasiswa : AZZAHRA ZULAITHA SARAGIH
 NPM : 2005170184
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
 Tanggal Pengajuan Judul : 21/02/2024
 Nama Dosen pembimbing*) : Rezki Zuriah, S.E., M.Si (20 Maret 2024)

Judul Disetujui**)

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK E-REGISTRATION, E-SPT, E-FILING, DAN E-BILLING BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KE PAJAKAN (Studi Pada Wajib Pajak terdaftar di Kpp Pratam Medan Belawan)

Disahkan oleh:
 Ketua Program Studi Akuntansi

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E.,
 M.Si)

Medan,

Dosen Pembimbing

(Rezki Zuriah, S.E., M.Si)

Keterangan:

*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi

**) Diisi oleh Dosen Pembimbing

setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload pengesahan Judul Skripsi"



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Bina, Mengembangkan, dan Mengabdikan
 Masyarakat dan lingkungannya.

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Nomor : 1856/IL3-AU/UMSU-05/F/2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Medan, 12 Muharram 1446 H
 18 Juli 2024 M

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pimpinan
KPP Pratama Medan Belawan
 Jln. KL. Yos Sudarso, No. 27 KM 8.2, Tanjung Mulia Medan
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Azzahra Zulaita Saragih
 Npm : 2005170184
 Program Studi : Akuntansi
 Semester : VIII (Delapan)
 Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-registration, E-SPT, E-Filing, dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
 1. Pertinggal



Dr. H. Jendri, SE., MM., M.Si., CMA
 NIDN : 0109086502





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [fb/umsuMEDAN](#) [ig/umsuMEDAN](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
 PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 1856/TGS/II.3-AU/UMSU-05/F/2024

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan
 Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : Akuntansi
 Pada Tanggal : 20 Maret 2024

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Azzahra Zulaitha Saragih
 N P M : 2005170184
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Akuntansi
 Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-registration, E-SPT,
 E-Filing, dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas
 Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak
 Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

Dosen Pembimbing : **Rezki Zurriah, S.E., M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa**
Daluarsa tanggal : 18 Juli 2025
4. Revisi Judul

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
 Pada Tanggal : 12 Muharram 1446 H
 18 Juli 2024 M

Dekan

Dr. H. Januri, SE., MM., M.Si., CMA
 NIDN : 0109086502



Tembusan :
 1. Peringgal





Riset : Persetujuan Izin Riset

pesan

Isi: **Direktorat Jenderal Pajak** <riset@pajak.go.id>
 Alamat ke: **riset@pajak.go.id**
 Kepada: **azzahra zulaitha saragih@gmail.com**

Kam, 1 Agu 2024 pukul 16



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP SUMATERA UTARA I

JALAN SUKAMULIA NO.17A, GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LANTAI VII, KEL.AUR, KEC.MEDAN MAIMUN, MEDAN 20151
 TELEPON 061-4538833; FAKSIMILE 061-4538340; SITUS www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
 EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-360/RISET/WPJ.01/2024 Medan , 1 Agustus 2024
 Sifat : Biasa
 Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Azzahra Zulaitha Saragih

Jalan Rawe Iv Lingk Vi Lorong Tengah Gang Restu Martubung Medan Labuhan

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **04382-2024** pada **18 Juli 2024**, dengan informasi:

NIM : 2005170184
 Kategori riset : GELAR-S1
 Jurusan : Akuntansi
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Judul Riset : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-registration, E-spt, E-filing, Dan E-billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di Kpp Pratama Medan Belawan)
 Izin yang diminta : Data, Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Medan Belawan**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **1 Agustus 2024 s/d 31 Januari 2025**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Lusi Yuliani



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Jumat, 20 September 2024* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : Azzahra Zulaitha Saragih
NPM. : 2005170184
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 01 Juli 2002
Alamat Rumah : Jln. Rawe IV Lorong Tengah Gang Restu Medan
Judul Proposal : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-Spt, E-Filing, Dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	kempirnakan judul dikaitkan Akuntansi
Bab I	latar belakang masalah
Bab II	teori di penguasaan
Bab III	kesimpulan
Lainnya	kesimpulan sistematis penulisan buku pedoman
Kesimpulan	☐ Lulus ☐ Tidak Lulus

Medan, 20 September 2024

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Rezki Zurriah, S.E., M.Si

Pembanding

Irfan, S.E., M.M., Ph.D



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL

Nama Lengkap : Azzahra Zulaitha Saragih
N.P.M : 2005170184
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Nama Dosen Pembimbing : Rezki Zurriah, S.E., M.Si
Judul Penelitian : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-SPT, E-Filing, Dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab I	- perbaiki/penulisan sesuaikan dg pedoman skripsi - Latar belakang diperbaiki, jelaskan masalah penelitian - Identifikasi, Batasan dan rumusan masalah diperbaiki	24 Juli '24 29 Agt '24	
Bab II	- Teori disesuaikan - Kerangka konseptual diperbaiki - Hipotesis disesuaikan	24 Juli '24 29 Agt '24	
Bab III	- Jenis penelitian diperbaiki - Tabel Def. operasional disesuaikan - sampel dan populasi disesuaikan	29 Agt '24 29 Agt '24	
Daftar Pustaka	- Daftar pustaka pakai mendeley - Daftar pustaka dilengkapi	24 Juli 2024 20 Agt '24	
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	- Teknik analisis data diperbaiki - Teknik pengumpulan data disesuaikan	20 Agt '24 29 Agt '24	
Persetujuan Seminar Proposal	Bimbingan Proposal selesai, ACC !!!	2 sept '24	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, SE., M.Si)

Medan, Agustus 2024
Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

(Rezki Zurriah, S.E., M.Si)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menerima surat ini agar diarahkan
nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [u umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Nomor : 2813/IL3-AU/UMSU-05/F/2024
Lamp. :
Hal : Menyelesaikan Riset

Medan, 21 Rabi'ul Akhir 1446 H
24 Oktober 2024 M

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Pimpinan
KPP Pratama Medan Belawan
Jln. KL. Yos Sudarso, No. 27 KM 8.2, Tanjung Mulia Medan
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studinya, mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di perusahaan/instansi yang bapak/ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Tugas Akhir pada Bab IV – V*, dan setelah itu mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan surat keterangan telah selesai riset dari perusahaan yang bapak/ibu pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi **Strata Satu (S1)** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Azzahra Zulaiitha Saragih
N P M : 2005170184
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-SPT, E-Filing dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan Belawan)

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Peninggal

Dekan
Dr. H. Jamri, SE., MM., M.Si., CMA
NIDN : 0109086502





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA I
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN

JALAN K.L. YOS SUDARSO KM. 8.2 TANJUNG MULIA MEDAN 20243
 TELEPON (061) 6642763, 6632328; FAKSIMILE (061) 6642764; LAMAN www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
 SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-93/KPP.0104/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Mujtahid;
 jabatan : Kepala Kantor;

dengan ini menerangkan bahwa,

nama : Azzahra Zulaitha Saragih
 NIM : 2005170184

strata : Strata 1/ Sarjana

jurusan : Akuntansi

fakultas : Ekonomi dan Bisnis

perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

judul riset : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik E-Registration, E-SPT, E-Filing,
 Dan E-Billing Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi
 Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Medan
 Belawan)

telah menyelesaikan penelitian/riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

Demikian Surat Keterangan ini kami terbitkan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 24 Oktober 2024
 Kepala Kantor Pelayanan Pajak
 Pratama Medan Belawan



Ditandatangani secara elektronik
 Mujtahid



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Azzahra Zulaitha Saragih
 Tempat/Tgl Lahir : Medan, 01 Juli 2002
 Alamat : Jl. Rawe IV Lorong Tengah Gg. Restu Martubung
 Kelurahan/Desa : Tangkahan
 Kecamatan : Medan Labuhan
 Kabupaten/Kota : Medan
 Provinsi : Sumatera Utara
 Kode Pos : 20252
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Status : Belum Menikah
 Warga Negara : Indonesia
 No. Handphone : 083816012832
 Email : azzahrazlthsaragih@gmail.com
 Nama Orang Tua
 Ayah : Miran Saragih
 Ibu : Sri Muliawati

Pendidikan Formal

2008 – 2014 : SD Negeri 067269 Medan
 2014 – 2017 : SMP Negeri 25 Medan
 2017 – 2020 : Madrasah Aliyah Persiapan Negeri 4 Medan
 2020 – 2024 : Pendidikan S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara