

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-BILLING TERHADAP KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN

Rizky Puteri Riyani¹, Ery Yanto²

^{1,2} President University

E-mail : rizkyputeririyani@gmail.com, ery.yanto@president.ac.id

Kata Kunci

Kemudahan, Kepuasan,
Sistem e-billing

Abstrak

Adanya sistem e-billing sebagai pembayaran pajak merupakan sebuah inovasi dari Direktur Jendral Pajak untuk menyajikan pelayanan lebih memadai untuk Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat dari pengaruh kemudahan dan kepuasan dari penggunaan sistem e-billing bagi Wajib Pajak Badan. Responden pada penelitian merupakan orang yang bekerja dengan bidang perpajakan pada jenis usaha atau non-usaha yang termasuk kategori Wajib Pajak Badan dengan pengambilan sampel menggunakan random sampling secara snowball sampling. Data yang diambil adalah secara langsung (data primer) kemudian dilakukan dengan penyebaran kuisisioner. Teknik pengujian dilakukan dengan cara uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda, dalam pengolahan data yang dilakukan menggunakan SPSS IBM model 25. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap sistem e-billing, sedangkan variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sistem e-billing.

Keywords

Ease of use, Satisfaction,
e-billing system.

Abstract

The existence of an e-billing system as a tax payment is an innovation from the Director General of Taxes to provide more adequate services for taxpayers. This research was conducted to determine the level of the effect of the ease and satisfaction of using the e-billing system for corporate taxpayers. Respondents in the study are people who work in the taxation sector in the type of business or non-business which is included in the category of Corporate Taxpayers by taking the sample using random sampling using snowball sampling. The data taken is direct (primary data) and then carried out by distributing questionnaires. The testing technique is done by means of validity test, reliability test, classical assumption test and multiple linear regression test, in data processing performed using SPSS IBM model 25. The results of the study indicate that the ease variable has a positive but insignificant effect on the e-billing system, whereas the satisfaction variable has a positive and significant effect on the e-billing system.

*Correspondent Author: Rizky Puteri Riyani

Email : rizkyputeririyani@gmail.com



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi menyebabkan orang-orang lebih memanfaatkan teknologi dalam semua bidang karena pada masa milenial seperti sekarang, orang-orang sangat ketergantungan pada teknologi. Perkembangan teknologi juga mendorong berkembangnya pada teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Perkembangan teknologi juga banyak berdampak pada penyedia layanan internet, yang semakin banyak berkembang. Untuk mengikuti perkembangan jaman yang semakin maju, pihak Direktorat Jendral Pajak (DJP) memberikan pelayanan terbaru dalam pembayaran pajak bagi wajib pajak yang dilakukan secara online.

Pembayaran pajak ini dapat dilakukan melalui sistem perpajakan berupa aplikasi *e-billing* yang dapat diakses oleh wajib pajak. *Billing System* ialah metode membayar melalui elektronik menggunakan Kode Billing. *E-billing* merupakan surat setor elektronik yang merupakan bentuk digital atau sebagai pengganti dari pengisian surat setor pajak (SSP) secara manual. Hal tersebut tercantum dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014, Pasal 1 ayat 1 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Dengan demikian, para wajib pajak yang akan melakukan proses dalam membayarkan pajaknya dapat menggunakan sistem online melalui *e-billing* ini, sebagai aplikasi untuk memperoleh kode billing yang digunakan untuk membayar pajak kepada DJP setempat.

Adanya sistem *e-billing* membuat muncul rasa kemudahan dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna sistem tersebut. Tujuan dari adanya rasa kemudahan dan kepuasan dalam penggunaan sistem *e-billing* diharapkan mampu untuk membuat subjek Wajib Pajak Badan yang belum memakai sistem *e-billing* dapat menggunakannya, dan dalam penggunaan sistem diharapkan mampu untuk membuat subjek Wajib Pajak Badan merasakan pembayaran yang lebih berkualitas (Yusdita, 2017).

Tinjauan Literatur

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model didefinisikan adopsi contoh dari TRA (*Theory of Reasoned Action*). Mengacu paparan Davis (1989) TAM ialah suatu teori dari sistem informasi dimana didesign guna menjabarkan pengertian dan penerapan suatu teknologi informasi dari pengguna. TAM yang digunakan ialah hasil pengembangan dari model Fishbein dan Ajzen (1975) yang mana terdapat unsur dari *belief* (keyakinan), *attitude* (sikap), *intention* (kehendak), dan *behavior* (perilaku).

Pada model TAM tercantum 2 variabel yakni, kemanfaatan (*usefulness*) yang mana seorang pengguna merasa yakin dalam menggunakan sistem memiliki manfaat yang akan meningkatkan kinerjanya, dan kemudahan (*ease of use*) yaitu seseorang merasa sistem tersebut dengan mudah dapat digunakan dan dipahami. Variabel kemudahan yang ada pada teori TAM relevan digunakan untuk menjelaskan dari sistem *e-billing* sebagai proses untuk mendapatkan kode *billing* untuk membayar pajak.

DeLone and McLean Information System Success Model

DeLone dan McLean (1992) melakukan inovasi pada suatu model penelitian dalam sistem informasi, dimana direpresentasikan menjadi enam variabel yakni :

1. *Organization impact* (Dampak organisasi);
2. *Individual impact* (Dampak individual);
3. *User satisfaction* (Kepuasan pemakai);
4. *Use* (Penggunaan);
5. *Information quality* (Kualitas informasi); dan
6. *System quality* (Kualitas sistem).

Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersamaan akan mempengaruhi pemakai dan memberikan dampak bagi kepuasan pengguna. Pada sistem *e-billing* model ini dapat dijadikan untuk mengukur dalam variabel kepuasan yang didapatkan oleh pengguna terhadap sistem tersebut, sehingga dapat memberikan manfaat pada pengguna dan penyedia layanan sistem informasi.

Kemudahan

Pengguna dapat merasa yakin bahwa sistem yang telah diciptakan merupakan suatu hal yang mudah dan bukan menjadikan atau memperumit bagi pengguna. Kemudahan dari sistem *e-billing* yang ada telah dipergunakan pengguna yaitu Wajib Pajak Badan yang dimana mempergunakan sistem *e-billing* pada proses membayar pajaknya merasakan adanya kemudahan, rasa kemudahan adanya sistem *e-billing* dapat diketahui dengan indikator yang diukur yaitu: Mudah dalam memahami atau dapat dengan mudah untuk dimengerti, mudah dalam penggunaan dan mengoperasikan, juga bersifat fleksibel dan mudah diakses (Pradnyana & Prena, 2019).

Kepuasan

Pengukuran kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tidak dapat diukur secara terpisah dari proses lain yang saling terkait. Rasa kepuasan menunjukkan respon dari pengguna terhadap adanya sistem informasi yang telah dibuat. Karena itu rasa kepuasan dapat diartikan untuk mengukur seberapa penting informasi yang telah disediakan oleh suatu sistem dalam membantu kinerja pengguna. Dalam penelitian ini, kepuasan dari adanya sistem *e-billing* bagi Wajib Pajak Badan yang mempergunakan sistem *e-billing* dalam proses membayar pajaknya merasakan adanya kepuasan, rasa kepuasan adanya sistem *e-billing*, bisa diukur dengan mengetahui: Membantu dalam pekerjaan menjadi lebih efisien, memberikan kesan atau pengalaman yang baik, dan pengguna menggunakan secara berulang dengan rasa bangga (Sukirman, Rokhman, & Budiarti, 2015).

Pajak

Pajak ialah suatu pungutan wajib dibawah perlindungan Undang-Undang dari pemegang otoritas yang berkuasa dan disetorkan secara teratur pada waktu dan wilayah tertentu, serta sebagai pengendali penggunaannya yakni pemegang kekuasaan dengan tidak perlu disertai tanggung jawab kepada pemberi pajak yang dibuat secara langsung (Pandiangan, 2015). Jadi pajak itu, ialah suatu pungutan yang wajib bagi masyarakat untuk diberikan atau diserahkan kepada pihak yang memiliki hak otoritas seperti pemerintah daerah sekaligus pemerintah pusat, dan dilindungi hukum serta telah diatur oleh Undang-Undang yang berlaku beserta tata cara perpajakannya, tanpa secara langsung diberikan timbal balik dan juga dipergunakan oleh negara agar dapat dinikmati kembali oleh masyarakat.

Seperti yang tertera pada pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat (2) menerangkan bahwa wajib pajak ialah badan ataupun perseorangan, mencakup pembayaran pajak, pemungutan dan pemotongan dengan kewajiban dan hak selaras peraturan yang ditentukan Undang-Undang mengenai pajak (Cahyono & Trinawati, 2021). Wajib pajak badan sebagai subjek pajak sebagai bentuk usaha ataupun non usaha yang mencakup : BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), PT (Perseroan Terbatas), CV (Perseroan Komanditer), Persekutuan, Perkumpulan, Dana pensiun, Lembaga, Yayasan, Organisasi, dan Bentuk Usaha Tetap (Statistik, 2019).

Sistem E-billing

Untuk memudahkan Wajib Pajak membayar kewajiban pajaknya maka Direktur Jenderal Pajak menciptakan sistem *e-billing* agar digunakan ketika membayar pajak memakai sistem elektronik. Sistem *e-billing* merupakan metode membayar pajak mempergunakan kode billing, sesuai yang tertera pada Pasal 1 ayat (1) dan ayat (2) pada peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, yang menjelaskan sistem pembayaran pajak elektronik termasuk sistem Penerimaan Negara yang metodenya elektronik dengan penerapan *Billing System* dan administrasinya dilaksanakan Biller Direktorat Jenderal Pajak. Definisi lain *Billing System* yakni metode membayar elektronik mempergunakan Kode Billing (Dewi, Pratiwi, Rahmamuthi, Petra, & Ramadhanu, 2019).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kemudahan Terhadap Sistem E-billing

Kemudahan merupakan rasa yang dimana seseorang atau pengguna merasakan mampu untuk menguasai atau memahami sesuatu. Menurut Tandi (2017), menyatakan bahwasannya e-billing ialah sistem dengan kemudahan penggunaan menjadi sarana guna membayar pajak secara elektronik. Apabila sistem e-billing mampu memberikan rasa mudah kepada pengguna tentunya akan kian banyak pihak yang memanfaatkan sistem itu. Sesuai dengan pemaparan sebelumnya, maka hipotesis yang diambil yakni :

H_{a1}: Kemudahan berpengaruh terhadap sistem e-billing dalam pembayaran pajak bagi Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Sistem E-billing

Kepuasan adalah rasa yang ditunjukkan oleh pengguna terhadap apa yang digunakan atau dimiliki. Menurut Fadilah (2018), menjabarkan bahwasannya e-billing mempunyai pengaruh bagi tingkat kepuasan wajib pajak. Dimana pengguna merasakan puas dengan adanya sistem e-billing sebagai alat membayar pajak menggunakan kode billing dapat membantu pekerjaan yang dilakukan. Sesuai dengan pemaparan sebelumnya, maka hipotesis yang diambil yakni :

H_{a2}: Kepuasan berpengaruh terhadap sistem e-billing dalam pembayaran pajak bagi Wajib Pajak Badan.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Dipergunakan metode penelitian kualitatif dengan pengukuran data mempergunakan data primer. Data primer bagi penelitian yakni data yang didapat dengan mendapatkan data secara langsung melalui penyebaran kuisisioner dengan menggunakan skala likert. Sugiyono (2004:86) skala likert dipergunakannya ketika hendak melakukan pengukuran persepsi, pendapat serta sikap individual atau kelompok berkaitan fenomena sosial. Skala likert akan diberikan skor positif yaitu sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). (Ratnadi & Widanaputra, 2019)k

Objek dan Sampel Penelitian

Pada dasarnya objek penelitian menjadi komponen yang penting pada penelitian guna memperoleh atau memberikan hasil dari penelitian yang dilakukan. Disini yang dijadikan objek penelitian yakni wajib pajak badan yang mempergunakan sistem e-billing dalam pembuatan kode billing sebagai alat pembayaran pajak atas kegiatan operasional.

Sampel yakni sebagian atas karakteristik dan jumlah milik populasi (Sugiyono (2011:81)). Hal ini yang kemudian jadi pertimbangan penulis untuk memilih *probability sampling*. Sugiyono (2020:94) menjelaskan bahwa: “*probability sampling* ialah teknik penentuan sampel dengan memberi kesempatan secara adil untuk kelesuruhan unsur populasi agar terpilih sebagai anggota sampel.” Penelitian disini menggunakan menggunakan sampel dengan ketentuan yang diambil adalah pekerja yang bekerja pada bidang yang berkaitan dengan penggunaan dari sistem *e-billing* sebagai alat dalam pembayaran pajak sebagai Wajib Pajak Badan berjumlah 67 orang.

Teknik Analisis Data

Menggunakan uji validitas mengacu paparan sugiyono (2010:137) “instrumen dinyatakan valid jika alat ukurnya mampu mengukur atau memperoleh data agar valid. Instrument mampu dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang semestinya diukur”. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah poin dari pertanyaan dalam kuisisioner sudah tersusun secara konsisten. Kemudian digunakannya uji asumsi klasik yang termasuk dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Serta untuk menguji antar variabel digunakan uji regresi berganda . Model ini mengasumsikan jika terdapat hubungan variabel uji maka hubungan tersebut adalah pada garis lurus/linear.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Penelitian

Wajib Pajak yang dijadikan responden disini ialah yang mempergunakan sistem *e-billing* pada proses pembayaran pajaknya. Sebanyak 67 kuisisioner atau 84% dapat diolah dengan baik karena sesuai dengan variabel yang akan diuji juga dapat dijadikan sampel guna diteliti. Diperoleh sejumlah 57% atau 38 orang responden jenis kelaminnya perempuan dan sejumlah 43% atau 29 orang responden yang jenis kelaminnya laki-laki. Didapat banyak 45 orang atau 67% telah bekerja selama 1 – 5 tahun, kemudian untuk rentang waktu 6 – 10 tahun didapat sejumlah 18 orang atau 27%, dan sejumlah 4 orang atau 6% menunjukkan sudah bekerja diatas 10 tahun.

Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Tabel 01. Hasil Uji Validitas

variabel	korelasi sig (2-tailed)	r tabel	keterangan
Kemudahan			
X1 (1)	0,846	0,2404	akurat
X1 (2)	0,876	0,2404	akurat
X1 (3)	0,806	0,2404	akurat
X1 (4)	0,814	0,2404	akurat
X1 (5)	0,823	0,2404	akurat
X1 (6)	0,828	0,2404	akurat
Total X1	1	0,2404	akurat
Kepuasan			
X2 (1)	0,821	0,2404	akurat
X2 (2)	0,642	0,2404	akurat
X2 (3)	0,841	0,2404	akurat
X2(4)	0,872	0,2404	akurat
X2 (5)	0,793	0,2404	akurat
X2 (6)	0,787	0,2404	akurat
Toal X2	1	0,2404	akurat
Sistem e-billing			
Y (1)	0,826	0,2404	akurat
Y (2)	0,861	0,2404	akurat
Y (3)	0,748	0,2404	akurat
Y (4)	0,795	0,2404	akurat
Y (5)	0,736	0,2404	akurat
Total Y	1	0,2404	akurat

Sesuai tabel 01 menunjukkan hasil penilaian output dari korelasi setiap indikator pertanyaan memperlihatkan hasil yang signifikan, dimana nilai signifikasinya lebih besar dibandingkan nilai r tabel adalah 0,2404 dengan jumlah responden (N) sebanyak 67 orang.

2. Uji Reabilitas

Tabel 02. Hasil Uji Reabilitas

variabel	cronbach alpha	standar	keterangan
Kemudahan	0,906	0,70	reliabel
Kepuasan	0,879	0,70	reliabel
Sistem E-billing	0,845	0,70	reliabel

Dari tabel 02 uji reliabilitaas didapatkan nilai Cronbach Alpha (α) dalam variabel X1 = 0,906, X2 = 0,879 dan Y = 0,845 menghasilkan nilai Cronbach Alpha > 0,70. Mengacu Nunnally (1994) pada buku Imam (Ghozali, 2018) data disebut reliabel apabila

cronbach alfa > 0,70. Sehingga kesimpulannya yakni variabel X1, variabel X2 dan variabel Y dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 03. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	67
Kolmogrov-Smirnov (Monte Carlo) sig (2-tailed)	0,384

Dari tabel 03 dilakukan pengujian normalitas dengan pendekatan Monte Carlo didapat nilai signifikansi (2-tailed) = 0,384 dimana nilai ini melebihi signifikansinya 0,05. Sehingga data dikatakan didistribusikan dengan normal.

b) Uji Multikolinearitas

Tabel 04. Hasil Uji Multikolinearitas

variabel	tolerance	cutoff	VIF	cutoff	keterangan
Kemudahan	0,409	0,10	2,448	10	terbebas dari multikolinearitas
Kepuasan	0,409	0,10	2,448	10	terbebas dari multikolinearitas

Dari tabel 04 uji multikolinearitas nilai tolerance dari variabel kemudahan (X1) = 0,409 dan variabel kepuasan (X2) = 0,409 yang artinya nilai tolerance dari variabel X1 dan variabel X2 menunjukkan > 0,10. Kemudian nilai VIF dari variabel kemudahan (X1) memperlihatkan VIF = 2,448 dan variabel kepuasan (X2) memperlihatkan VIF = 2,448 yang artinya nilai VIF dari variabel X1 dan variabel X2 menunjukkan < 10.

c) Uji Heterkesdastisitas

Tabel 05. Hasil Uji Heteroskesdastisitas

variabel	sig	standar	keterangan
Kemudahan	0,878	0,05	data homoskesdastisitas
Kepuasan	0,378	0,05	data homoskesdastisitas

Pada tabel 05 diatas hasilnya memperlihatkan variabel kemudahan (X1) didapatkan output signifikansi = 0,878 yang artinya nilai tersebut > 0,05. Pada variabel kepuasan (X2) didapatkan output signifikansi = 0,378 yang artinya nilai tersebut > 0,05. Maka dari data tersebut terjadi homoskesdastisitas atau tidak terdapat data heteroskesdastisitas.

d) Uji Autokorelasi

Tabel 06. Hasil uji Autokorelasi

DW	dU	4-dU	hasil	keterangan
1,745	1,6660	2,334	$dU < DW < 4-dU$	terbebas dari autokorelasi

Mengacu tabel 06 uji autokorelasi yang terlihat nilai dw yakni = 1,745 jika perbandingannya dengan nilai signifikansi 5% atau (0,05) dengan sampel (N) berjumlah = 67 dan variabel independennya berjumlah 2 ($K = 2$) = 2,67 maka dari dU bernilai = 1,6660 (dilihat dengan menggunakan tabel Durbin Watson). Nilai dw melebihi nilai dU dan nilai dU dan nilai DW dibawah ($4-dU$) = $4 - 1,6660 = 2,334$. Jadi kesimpulannya bahwa $dU (1,6660) < dw (1,745) < 4-dU (2,334)$. Atau disebut tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 07. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

model	<i>unstandardized coefficients B</i>
<i>constant</i>	7,691
X1	0,093
X2	0,466

Hasil dari tabel 07 diatas, menunjukkan bahwa model persamaan regresi dari yang telah dirumuskan sesuai dengan hipotesis adalah : (Janie, 2012)

$$Y = 7,691 + 0,093X_1 + 0,466X_2 + \varepsilon$$

Yang diartikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta (α) yakni 7,691 yang maknanya bila variabel kemudahan (X1) dan variabel kepuasan (X2) bernilai nol (0), variabel sistem e-billing bernilai positif sebesar 7,691.
- 2) Nilai dari koefisien regresi pada variabel kemudahan (X1) bersifat positif yakni 0,093, yang berarti bila variabel kemudahan (X1) mengalami peningkatan 1% dengan anggapan nilai dari variabel kepuasan (X2) dan konstanta (α) = 0 (nol) yang artinya bernilai tetap, maka penerapan dari aplikasi e-billing intensitasnya bertambah menjadi 0,093.
- 3) Nilai dari koefisien regresi pada variabel kepuasan (X2) bersifat positif yakni 0,466, yang berarti apabila variabel kepuasan (X2) mengalami peningkatan 1% dengan anggapan nilai dari variabel kemudahan (X1) dan konstanta (α) = 0 (nol) yang artinya bernilai tetap, maka penggunaan dari sistem e-billing akan meningkat 0,466. (Nirmala & Janie, 2012)

Uji Statistik T

Tabel 08. Hasil Uji T

variabel	t Hitung	t Tabel	standar	sig	keterangan
Kemudahan	0,773	1,99773	0,05	0,443	ditolak
Kepuasan	3,807	1,99773	0,05	0,000	diterima

Hasil uji t pada tabel 08 yang ditampilkan, berdasarkan nilai variabel kemudahan (X1) = 0,443, artinya $0,443 > 0,05$ dan nilai t hitung (0,773) < t tabel (1,99773), oleh karenanya pengambilan keputusan hipotesis **H_{a1} ditolak**.

Hasil uji t variabel kepuasan (X2) = 0,000 yang artinya $0,000 < 0,05$ dan t hitung bernilai (3,807) > t tabel (1,99773), maka pengambilan keputusan hipotesis **H_{a2} diterima**.

Uji Statistik F

Tabel 09. Hasil Uji Simultan F

	F Hitung	F Tabel	standar	sig	keterangan
uji simultan F	24,004	3,14	0,05	0,000	adanya variabel yang simultan

Mengacu hasil uji F pada tabel 09 yang dilakukan variabel kemudahan dan variabel kepuasan memperoleh nilai signifikansi = 0,000 yang artinya (Sig) $0,000 < 0,05$ dan hasil nilai F hitung (24,004) > F tabel (3,14), dimana kedua variabel X1 dan X2 saling mempengaruhi signifikan secara simultan (Indonesia, 2019).

Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji R²

nilai R Square
0,429

Terlihat nilai dari R Square yang didapat pada tabel 10 yakni 0,429 atau jika dijadikan dalam bentuk persen maka hasilnya adalah 42,9%, artinya sebesar 57,1% terpengaruh variabel lainnya di luar penelitian ini.

Pembahasan

1) Pengaruh Kemudahan terhadap Sistem E-billing

Hasil uji t yang ditampilkan, berdasarkan nilai variabel kemudahan (X1) = 0,443, artinya $0,443 > 0,05$ dan nilai t hitung (0,773) < t tabel (1,99773), oleh karenanya pengambilan keputusan hipotesis **H_{a1} ditolak**. Tidak signifikannya variabel kemudahan terhadap sistem e-billing yang dipergunakan, disebabkan konsultasi yang masih harus ditempuh pihak yang memanfaatkan sistem e-billing yakni kepada konsultan atau petugas pajak mengenai pembayaran pajak yang dilaksanakan supaya tidak ditemukan kejadian lebih bayar atau kurang bayar ketika membayar pajak dengan e-billing. Hal ini selaras riset yang dilaksanakan Arifin dan Syafii (2019) dimana menyatakan bahwasannya e-billing yang diterapkan tidak berhasil membawa peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Polonia.

2) Pengaruh Kepuasan terhadap Sistem E-billing

Hasil uji t variabel kepuasan (X2) = 0,000 yang artinya $0,000 < 0,05$ dan t hitung bernilai (3,807) > t tabel (1,99773), maka pengambilan keputusan hipotesis **H_{a2} diterima**. Variabel kepuasan signifikan terhadap penggunaan sistem e-billing, karena pengguna sistem e-billing akan terus menggunakan sistem tersebut yang dapat membantu pekerjaan dalam pembayaran pajak sehingga timbul rasa bangga dari pengguna. Hal tersebut sejalan

oleh penelitian Fadilah (2018) yang menyatakan bahwa dalam pembayaran pajak yang lebih sederhana membuat tingkat kepuasan Wajib Pajak akan meningkat.

3) Nilai dari R Square

Nilai dari R Square yang didapat yakni 0,429 atau jika dijadikan dalam bentuk persen maka hasilnya adalah 42,9%, artinya persentase kemudahan dan kepuasan dari penggunaan sistem e-billing hanya mampu menjelaskan sebesar 42,9% dan sebesar 57,1% terpengaruh variabel lainnya di luar penelitian ini.

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah Sistem E-billing tidak dipengaruhi oleh rasa kemudahan didalam penggunaany dan Sistem E-billing dipengaruhi oleh rasa kepuasan dalam penggunaanya.

Saran yang bisa saya sampaikan yakni Adanya kemudahan dan kepuasan dalam sistem ini diharapkan lebih banyak lagi para Wajib Pajak Badan mempunyai keinginan untuk menggunakan sistem e-billing. Jumlah responden bisa ditambah dan menambah subjek Wajib Pajak Badan pada jenis usaha dan non-usaha. Menambah jumlah variabel lainnya yang tidak dibatasi pada dua variabel saja yakni variabel kemudahan dan kepuasan.

REFERENSI

- Cahyono, Sony, & Trinawati, Rina. (2021). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dewi, Rindy Citra, Pratiwi, Hanna, Rahmamuthi, Avezrima, Petra, Berta Agus, & Ramadhanu, Agung. (2019). Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 93–97.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23(2), 1470.
- Indonesia, Badan Pusat Statistik. (2019). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2019*. Jakarta (ID): BPS.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. (2012). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS. *Jurnal, April*, 52.
- Nirmala, Dyah, & Janie, Arum. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press. Priyatno, D.(2010). *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*, Yogyakarta: Gava Media.
- Pandiangan, Roristua. (2015). *Hukum Pajak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pradnyana, Ida Bagus Putra, & Prena, Gine Das. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 18(1), 56–65.
- Ratnadi, N. M. D., & Widanaputra, AAGP. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Norma Subyektif pada Minat Berperilaku Penggunaan E-Billing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 14(2), 169.
- Statistik, Badan Pusat. (2019). *Statistik telekomunikasi indonesia 2019*. Jakarta: BPS.
- Sukirman, Sukirman, Rokhman, Ali, & Budiarti, Laeli. (2015). Kepuasan pengguna sistem informasi manajemen dengan Model D&M. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 13(1), 1–9.
- Yusdita, Elana Era. (2017). *Studi Interpretif Untuk Memahami Perilaku Keengganan*
- PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-BILLING TERHADAP KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN**

- Menggunakan E-Billing. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 6(1), 85–92.
- Davis, F. D. (1985). *A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End-User Information Systems : Theory and Results*. Massachusetts Institute of Technology. Wayne State University, Detroit, Michigan, United States.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*/Spring 2003. Vol. 19 No. 4 pp 9-30.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER–26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).