

JUDUL : PENGARUH PENERAPAN APLIKASI REGISTRASI, *E-FILING*,  
DAN *E-BILLING* TERHADAP *TAX PAYER LEVEL SATISFACTION*  
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA  
JOMBANG TAHUN 2019-2020

Nama : Haris Tri Ramadhani Winoto  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi  
Pembimbing : Drs. Eko Pudjolaksono, M.Ak., Ak., CA.

**ABSTRAK**

Setiap orang yang sudah memiliki penghasilan seharusnya mempunyai NPWP, dan setiap orang yang mempunyai NPWP merupakan Wajib Pajak. Peneliti membahas tentang Wajib Pajak Orang Pribadi, setiap Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak. Dahulu Wajib Pajak Orang Pribadi harus melaporkan pajak secara manual atau langsung datang ke KPP, lalu membayar pajak ke Kantor Pos. Hal ini tentunya merepotkan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu Pemerintah pada tahun 2014 menerbitkan fasilitas *e-system* pajak atau sekarang menyebutnya dengan aplikasi registrasi, *e-Filing*, dan *e-Billing* untuk memberikan fasilitas dan kemudahan Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya. Penelitian ini dibuat untuk mempelajari efek dari adanya aplikasi registrasi, *e-Filing*, dan *e-Billing* terhadap *tax payer level satisfaction*, dan dampaknya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jombang. Sampel sebanyak 103 responden digunakan dalam penelitian ini. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah PLS (*Partial Least Squares*) dengan menggunakan alat analisis data SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi registrasi berpengaruh signifikan terhadap *tax payer level satisfaction*, hal tersebut berdampak baik terhadap Wajib Pajak karena tidak perlu datang ke KPP setempat untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, hal tersebut dapat menghemat waktu Wajib pajak karena tidak perlu mengantri ke KPP setempat. *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap *tax payer level satisfaction*, hal tersebut berdampak baik karena membuat Wajib Pajak mudah, cepat, akurat dalam melaporkan SPTnya hanya menggunakan aplikasi atau website DJP, dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. *E-Billing* tidak berpengaruh terhadap *tax payer level satisfaction*, hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan mengenai sistem *e-billing*, dan tempat tinggal Wajib Pajak yang jauh dari bank, kantor pos, atau ATM, selain itu minimnya bank atau ATM membuat Wajib Pajak mengantri dan mengurus banyak waktu. *Tax payer level satisfaction* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, karena semakin tinggi *tax payer level satisfaction* maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : Aplikasi Registrasi, *E-Filling*, *E-Billing*, *Tax Payer Level Satisfaction*, Kepatuhan Wajib Pajak.

TITLE : THE EFFECT OF THE APPLICATION OF REGISTRATION, E-  
FILING, AND E-BILLING APPLICATIONS ON TAX PAYER  
LEVEL SATISFACTION ON TAXPAYER  
COMPLIANCE AT KPP PRATAMA  
JOMBANG YEAR 2019-2020

Name : Haris Tri Ramadhani Winoto  
Discipline/Study Programme : Accounting  
Contributor : Drs. Eko Pudjolaksono, M.Ak., Ak., CA.

**ABSTRACT**

Everyone who already has income should have an NPWP, and everyone who has an NPWP is a taxpayer. Here the researcher discusses about individual taxpayers, each individual taxpayer has an obligation to report and pay taxes. In the past, individual taxpayers had to report taxes manually or come directly to the KPP, then pay taxes to the Post Office. This is certainly inconvenient for individual taxpayers. Therefore, the Government in 2014 issued a tax e-system facility or now call it registration application, e-Filing, and e-Billing to provide facilities and convenience for taxpayers in carrying out their obligations.

This research was made to study the effect of the application of registration, e-Filing, and e-Billing applications on tax payer level satisfaction, and their impact on taxpayer compliance. This research was conducted on individual taxpayers registered at KPP Pratama Jombang.

A sample of 103 respondents was used in this study. The data analysis method used in this study is PLS (Partial Least Squares) using the SmartPLS 3.0 data analysis tool.

The results of this study indicate that the registration application has a significant effect on tax payer level satisfaction, it has a good impact on taxpayers because they do not need to come to the local KPP to register themselves as taxpayers, it can save taxpayers time because they do not need to queue at the local KPP . E-Filing has a significant effect on tax payer level satisfaction, it has a good impact because it makes it easy, fast, accurate for taxpayers to report their tax returns using only the DJP application or website, and can be done anytime and anywhere. E-Billing has no effect on tax payer level satisfaction, this is due to the lack of knowledge about the e-billing system, and the taxpayer's residence is far from banks, post offices, or ATMs, besides that the lack of banks or ATMs makes taxpayers queue and drain. a lot of time. Tax payer level of satisfaction affects taxpayer compliance, because the higher the level of tax payer satisfaction, the higher the level of taxpayer compliance.

Keywords : Application of Registration, E-Filing, E-Billing, Tax Payer Level Satisfaction, Taxpayer Compliance.