

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk meningkatkan pelayanan pajak kepada wajib pajak, Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Dalam regulasi atau peraturan perpajakan seperti dilakukannya *Tax Amnesty* sedangkan reformasi dalam administrasi perpajakan yang merupakan fokus dalam penulisan saya berupa resolusi perubahan pelayanan pembayaran pajak dengan peralihan dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan *online* atau melalui sarana elektronik, yang dimuat dalam Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, yang telah disahkan dan tepatnya 16 Juli 2016 resmi diberlakukan sistem pembayaran pajak secara elektronik atau yang di kenal

dengan *Billing System* di seluruh KPP baik Madya maupun Pratama di seluruh Jawa Barat.



*Billing System* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran atau penyetoran pajak dengan sistem pembayaran pajak secara elektronik. Pembayaran atau penyetoran pajak meliputi seluruh jenis pajak, kecuali:

1. Pajak dalam rangka impor yang di administrasikan pembayarannya oleh Biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan
2. Pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.

Keuntungan yang diperoleh dari *Billing System* adalah jika dulu menyetor pajak membutuhkan Surat Setoran Pajak, namun dengan adanya *Billing System*, Wajib Pajak tidak memerlukan waktu yang lama untuk menyetor pajak, cukup memerlukan perangkat dan internet, Wajib Pajak dapat menyetor pajak dari mana saja. Untuk lebih jelasnya dalam keuntungan pembayaran pajak secara *e-billing* adalah sebagai berikut :

1. Lebih Mudah

Wajib Pajak tidak perlu lagi mengantri di loket teller untuk melakukan pembayaran. Sekarang wajib pajak telah dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui *Internet Banking* cukup dari meja kerja atau melalui mesin ATM yang ditemui di sepanjang perjalanan, wajib pajak tidak perlu lagi membawa lembaran SSP ke Bank atau Kantor Pos. Sekarang wajib pajak hanya cukup membawa catatan kecil berisi Kode Billing untuk melakukan transaksi pembayaran pajak untuk ditunjukkan ke teller atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pajak di mesin ATM atau *Internet Banking*.

## 2. Lebih Cepat

Wajib Pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit dari mana pun berada, Jika wajib pajak memilih *teller bank* atau kantor pos sebagai sarana pembayaran, sekarang wajib pajak tidak perlu lagi menunggu lama teller memasukkan data pembayaran pajak, karena kode billing yang wajib pajak tunjukkan akan memudahkan teller mendapatkan data pembayaran berdasarkan data yang telah diinput sebelumnya, antrian di bank atau kantor pos akan sangat cepat berkurang karena teller tidak perlu lagi memasukkan data pembayaran pajak.

## 3. Lebih Akurat

Sistem akan membimbing wajib pajak dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi perpajakan wajib pajak, sehingga kesalahan data pembayaran, seperti Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran dapat dihindari. Kesalahan input data yang biasa terjadi di teller dapat terminimalisasi karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah wajib pajak input sendiri sesuai dengan transaksi.

Akan tetapi dengan reformasi administrasi perpajakan ini sebagaimana yang yang dicanangkan oleh DPJ, masih belum di rasa dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak karena sebenarnya proses reformasi administrasi perpajakan ini secara garis besar terdapat tiga tujuan spesifik yang hendak dicapai oleh reformasi administrasi perpajakan jangka menengah ini,<sup>1</sup> yaitu: Tercapainya tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi; Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap

---

<sup>1</sup> Heru Subiyantoro dkk. *Kebijakan fiskal pemikiran, konsep, dan implementasi*. (Jakarta : Buku Kompas, 2004), h.220

administrasi perpajakan; serta Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Dimana tujuan tersebut dapat dinilai melalui hasil survei penulis antara target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega belum dapat tercapai walaupun sebenarnya dari tahun ke tahun mengalami kenaikan jumlah penerimaan. Seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Seluruhnya**

<b>TAHUN</b>	<b>TARGET</b>	<b>REALISASI</b>
2011	419,373,066,628	386,324,467,606
2012	393,651,692,819	485,675,385,431
2013	505,871,380,005	509,654,823,222
2014	641,188,091,221	562,630,468,933
2015	847,566,326,309	736,187,412,883
2016 (Bulan Januari s/d Oktober)	1,056,114,668,000	609,158,531,065

*Sumber : PDI KPP Pratama Bandung Tegallega*

**Tabel 1.2**  
**Wajib Pajak Terdaftar dan Realisasi Wajib SPT**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>WP Terdaftar Wajib SPT</b>	64.181	47.157	54.972	54.151	58.389
<b>Realisasi SPT</b>	30.902	32.173	32.240	34.444	34.614

*Sumber : PDI KPP Pratama Bandung Tegallega*

Dengan menganalisis data KPP Pratama Bandung Tegallega diatas, dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi perpajakan belum mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yang seharusnya pada tahun 2016 ini terjadi kenaikan penerimaan dikarenakan sistem *billing system* ini sudah diberlakukan. Akan tetapi, dengan melihat hasil data diatas ketercapaian program masih kurang dengan target pencapaian 1,056,114,668,000 sedangkan realisasi pencapaian 609,158,531,065. Yang lebih rendah bila dibandingkan tahun-tahun sebelumnya sebelum *billing system* ini diberlakukan. Sedangkan di data Wajib Pajak Terdaftar dan Realisasi Wajib SPT tingkat ketercapaian dari tahun ke tahun belum mencapai tingkat maksimal. Serta berbagai kendala lain saya temukan dalam proses pelaksanaan *billing system* ini yang diperoleh dari salah satu hasil wawancara<sup>2</sup> salah satunya antara lain masih adanya pelaku usaha atau wajib pajak yang menginginkan menggunakan pembayaran pajak secara konvensional sebab sambungan internet masih kurang baik, karena sambungan internet yang kurang stabil tersebut sehingga sulitnya wajib pajak untuk masuk ke website pajak dalam pembuatan kode billing, sehingga wajib pajak harus datang ke KPP terlebih dahulu untuk mendapat kode billing, dengan demikian, keefisienan dalam waktu belum dapat tercapai.

Selain itu, masih kurangnya proses sosialisasi atau penyuluhan terhadap masyarakat atau wajib pajak mengenai cara atau langkah pembayaran pajak secara elektronik, karena dinilai susah bagi masyarakat yang masih awam terhadap penggunaan teknologi. Dan pelayanan sosialisasi untuk sejauh ini hanya melalui

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Asep Somantri, tanggal 10 november 2016 di kantor pelayanan pajak Bandung Tegallega

internet dan penyuluhan langsung di kantor pelayanan pajak. Serta pelayanan sosialisasi yang pernah dilakukan Dirjen Pajak waktu itu hanya sekali dan pelaksanaannya pada hari dan jam kerja pegawai yaitu hari kamis pukul 13.00 wib.<sup>3</sup> Dengan hal ini dirasa program pelayanan dalam sosialisasi dinilai belum efektif.

Serta kendala lain yang saya temui adalah, dalam proses billing sistem ini tidak adanya pengawasan atau kontrol dalam aspek *hardware* serta *software* dari masing-masing KPP, dan pengawasan hanya terdapat langsung dari pusat saja, dengan seperti ini pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi tidak dapat secara langsung ditangani.

Dari uraian diatas penulis menganggap penting untuk dilakukan penulisan mengenai masalah tersebut yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul :  
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega”

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun beberapa masalah dalam Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) terhadap kualitas pelayanan pajak pada Kantor

---

<sup>3</sup> Surat Undangan Sosialisasi Penggunaan *E-Billing System*. 29 Januari 2016

Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Dari segi komunikasi, kurangnya pelayanan penyuluhan atau sosialisasi sehingga program pembaharuan ini belum tepat sasaran dan tepat guna
2. Dari segi prasarana, kurang stabilnya jaringan website *billing system*
3. Dari segi pengawasan, belum adanya Pengawasan dari setiap masing-masing KPP, karena pengawasan hanya terdapat dipusat saja.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega?
2. Seberapa besar pengaruh Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega?
3. Seberapa besar pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran



pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega?

4. Seberapa besar pengaruh Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega?
5. Seberapa besar pengaruh Empati (*Emphaty*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega?
6. Seberapa besar pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besaran pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

2. Untuk mengetahui besaran pengaruh Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
3. Untuk mengetahui besaran pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
4. Untuk mengetahui besaran pengaruh Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
5. Untuk mengetahui besaran pengaruh Empati (*Emphaty*) dalam Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
6. Untuk mengetahui besaran pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

## 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan penggunaan *e-billing* serta memberikan sumbangan pemikiran guna menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan dalam penerapan kajian ilmu administrasi publik, khususnya kajian ilmu administrasi perpajakan mengenai pengaruh reformasi administrasi perpajakan yang lebih baik khususnya dalam pembayaran secara *Billing system*.

## 2. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Lembaga, Penulisan ini diharapkan dapat menambah referensi yang ada dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan. Penelitian ini serta dapat berguna dalam melakukan penelitian lebih lanjut, juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama dalam ilmu administrasi perpajakan.
- 2) Bagi Pembaca, Penulisan ini diharapkan memberikan sumbangan kepastakaan yang merupakan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengandakan penulisan lebih lanjut.
- 3) Bagi Penulis, hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi para penulis kebijakan didaerah maupun pusat, khususnya menjadi acuan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan dalam berbasis elektronik. Disamping itu, penulisan ini dapat berguna

sebagai sarana belajar untuk memahami permasalahan yang menjadi topik kajian dan hasil penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperluas dan memperkaya pandangan ilmiah di bidang ilmu administrasi publik.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Berikut ini dikemukakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan pajak dalam pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak penulis akan mengemukakan pengertian mengenai Kualitas Pelayanan Pajak adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>4</sup>

Pengertian Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No.81 Tahun 1993 adalah :<sup>5</sup>

“Segala bentuk kegiatan pelayanan umum dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

---

4 Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*.(Yogyakarta:Rineka Cipta,2003), h.60

5 Ibid. h.61

Dengan Demikian, Kualitas Pelayanan Pajak merupakan Pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit) guna pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry<sup>6</sup>, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi ServQual (*service quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)  
Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*Reliability*)  
Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)  
Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*)  
Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

---

6 Harbani Pasolong. *Teori administrasi publik*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h.135

Kemudian berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak adalah menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, menyatakan bahwa:<sup>7</sup>

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Hom dalam Chaizi Nasucha adalah sebagai tingkat sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan.<sup>8</sup>

Maka, pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Sedangkan dimensi yang diambil penulis untuk dijadikan tolak ukur adalah menurut Chaizi Nasucha, Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:<sup>9</sup>

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan pajak

Identifikasi indikator-indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut sesuai dengan kewajiban pajak yaitu:<sup>10</sup>

---

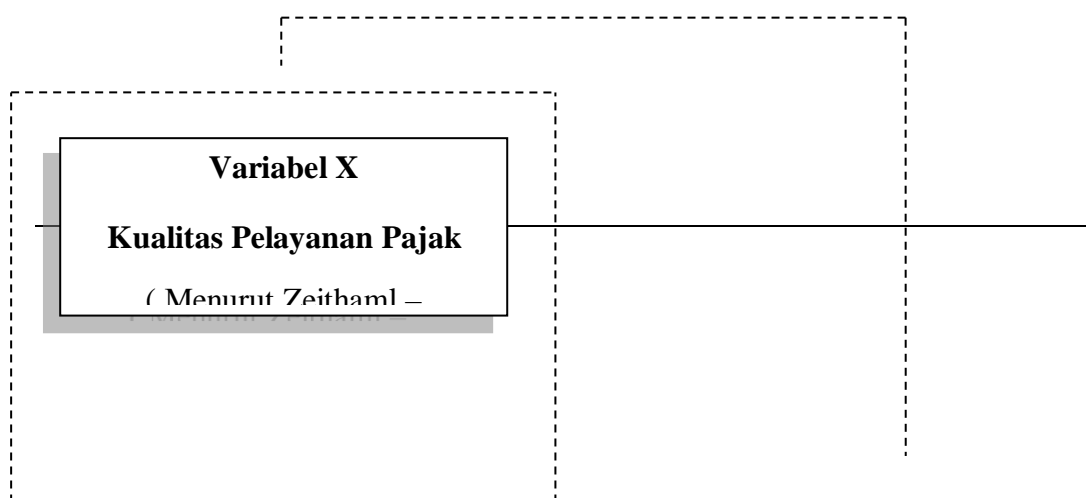
<sup>7</sup> Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. *Perpajakan konsep, teori, dan isu*. (Bandung:Kencana Predana Media Group,2010), h.112

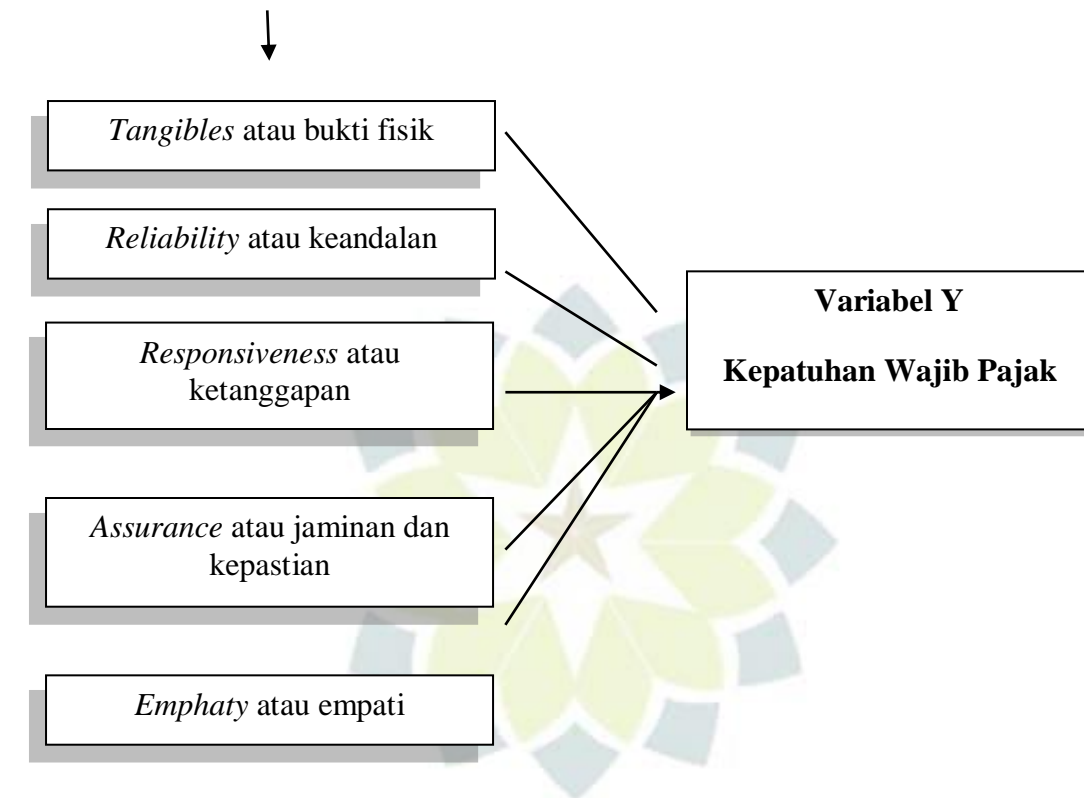
<sup>8</sup> Chaizi Nasucha, *Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktik*, (Jakarta : PT Grasindo, 2004),h.131

<sup>9</sup> Ibid, h.9-10

1. Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak  
Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *e-register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung pajak oleh wajib pajak  
Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalihkan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.
3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak
  - a. Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak, misalnya : angsuran pph 25 dilakukan setiap bulan oleh wajib pajak sendiri, pph 29 pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya.
  - b. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan surat setoran pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP2KP terdekat atau *e-payment*.
4. Pelaporan dilakukan wajib pajak  
Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan surat pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.





**Gambar 1.1**

**Model Paradigma Penelitian**

*Sumber : Data yang telah diolah penulis*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG



## 1.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- $H_a : \rho \neq 0$  : Adanya Pengaruh *Tangibles* atau bukti fisik dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
- $H_o : \rho = 0$  : Tidak adanya Pengaruh *Tangibles* atau bukti fisik dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
- $H_a : \rho \neq 0$  : Adanya Pengaruh *Reliability* atau keandalan dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
- $H_o : \rho = 0$  : Tidak adanya Pengaruh *Reliability* atau keandalan dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

- $H_a : \rho \neq 0$  : Adanya Pengaruh *Responsiveness* atau ketanggapan dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
- $H_o : \rho = 0$  : Tidak adanya Pengaruh *Responsiveness* atau ketanggapan dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
- $H_a : \rho \neq 0$  : Adanya Pengaruh *Assurance* atau jaminan dan kepastian dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
- $H_o : \rho = 0$  : Tidak adanya Pengaruh *Assurance* atau jaminan dan kepastian dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
- $H_a : \rho \neq 0$  : Adanya Pengaruh *Emphaty* atau empati dalam Kualitas

Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik  
(*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

- $H_0 : \rho = 0$  : Tidak adanya Pengaruh *Emphaty* atau empati dalam Kualitas Pelayanan Pajak dalam Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
- $H_a : \rho \neq 0$  : Adanya pengaruh *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan *Emphaty* atau empati secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
- $H_0 : \rho = 0$  : Tidak adanya pengaruh *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan *Emphaty* atau empati secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak elektronik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG