

PENGARUH PELAYANAN ONLINE TERHADAP KEMUDAHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PBB DI KOTA TANGERANG

Adwin Safarudin¹, MD. Sukamto²

^{1,2}Universitas Yuppentek Indonesia

Email: adwinsafarudin26@gmail.com

ABSTRACT

The problem in this research is to see the effect of online services on the ease of taxpayers in paying land and building taxes in Tangerang City. Meanwhile, the aim is to prove the research hypothesis. Online services as an independent variable are measured using service principles, namely Transparency, Accountability, Conditionality, Participation, Equality of Rights, and Balance of Rights and Obligations. Meanwhile, the convenience of taxpayers is used as a dependent variable with the dimensions of ease in submitting Tax Returns Due, ease in paying, Compliance in calculations and ease in payment and arrears. Quantitative research methods were used to answer research problems using a research sample size of 100 respondents who were land and building tax payers in Tangerang City, taken randomly. Based on the results of the research analysis, information can be obtained related to testing the hypothesis, namely that there is a significant influence of online services on the ease of taxpayers in paying for land and buildings. The Tangerang City Regional Revenue Agency, as the provider of Land and Building Tax services, needs to provide outreach regarding the understanding of taxation to the public in Tangerang City, especially regarding the provisions relating to Land and Building Tax

Keywords: Online services and convenience for land and building tax payers

ABSTRAK

Permasalahan pada penelitian ini untuk melihat pengaruh pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang. Sedangkan tujuannya adalah untuk membuktikan hipotesis penelitian. Pelayanan *online* sebagai variabel *independent* diukur dengan menggunakan azas-azas pelayanan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Sedangkan kemudahan wajib pajak dijadikan sebagai variabel *dependent* dengan dimensi mudah dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang, mudah membayar, Kepatuhan dalam penghitungan dan mudah dalam pembayaran dan tunggakan. Metode penelitian secara kuantitatif digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian dengan menggunakan ukuran sampel penelitian sebanyak 100 responden yang menjadi wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Tangerang yang diambil secara random. Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat diperoleh informasi terkait dengan pengujian hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh secara signifikan pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar bumi dan bangunan. Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang sebagai penyelenggaran pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan perlu melakukan sosialisasi mengenai pemahaman tentang perpajakan kepada masyarakat di Kota Tangerang terutama mengenai ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan.

Kata Kunci: Pelayanan *online* dan Kemudahan wajib pajak bumi dan bangunan

PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Tangerang mengeluarkan berbagai macam kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya menyediakan pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang berbasis pada pemanfaatan teknologi yaitu melalui pelayanan secara *online* dengan menggunakan aplikasi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran. Aplikasi yang dimaksud yaitu aplikasi Tangerang Live. Aplikasi Tangerang LIVE yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Menjadi sebuah kemudahan, manfaat dan keniscayaan saat mengakses layanan publik di kota Tangerang tanpa jarak dan waktu. Layanan dan fitur pada aplikasi Tangerang LIVE terus berkembang dan semakin memudahkan penggunaannya. Khususnya bagi yang ber KTP di Kota Tangerang. Salah satu layanan yang ada pada aplikasi Tangerang Live yaitu layanan ekonomi.

Dengan adanya layanan ekonomi khususnya fitur Pajak Bumi dan Bangunan pada aplikasi Tangerang LIVE bisa memberikan kecepatan dan kemudahan pelayanan baik bagi pemerintah maupun masyarakat dalam mengurus dan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang menjadi kewajibannya. PBB merupakan salah satu pajak daerah yang telah dilimpahkan kepada pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk memungut pajak (*taxing power*). Salah satu jenis pajak yang dapat dipungut oleh daerah adalah PBB. Dengan adanya pengalihan pajak tersebut kepada daerah, diharapkan daerah dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

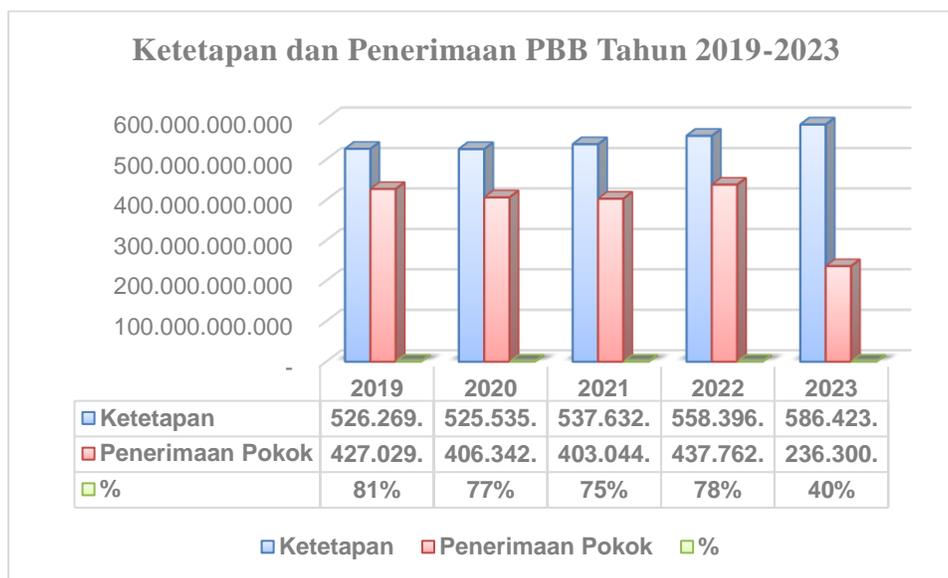
PBB sebagai pajak daerah di Kota Tangerang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah yang kemudian ada perubahan dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, kemudian Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah dan yang terakhir Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Didalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa yang menjadi wajib Pajak adalah orang atau pribadi atau badan yang secara nyata

mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan.

Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Tangerang kewenangannya dilimpahkan kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, dimana dalam pengelolaannya didasarkan pada prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas. Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang sebagai Badan yang mempunyai kewenangan untuk mengelola pajak daerah salah satunya PBB untuk meningkatkan pendapatan daerah disektor pajak berusaha menggali potensi pajak daerah yang dimiliki Kota Tangerang agar potensi yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal dengan berupaya terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan pajaknya secara optimal. Salah satu usaha peningkatan pelayanan PBB yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yaitu pelayanan secara *online* melalui aplikasi Tangerang Live untuk memudahkan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan.

Permasalahan yang dihadapi saat ini khususnya di Kota Tangerang menunjukkan bahwa meskipun realisasi penerimaan pajak khususnya PBB dapat mencapai target, akan tetapi jika dilihat dari kepatuhan jumlah wajib pajak PBB masih rendah, maka upaya untuk mengoptimalkan penerimaan PBB yaitu dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara memberikan pelayanan yang memudahkan para wajib pajak untuk mengurus PBB secara cepat melalui pelayanan yang berbasis *online* yaitu melalui aplikasi Tangerang Live pada fitur layanan ekonomi PBB.

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti bahwa terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak terdapat ketidaksesuaian antara jumlah keseluruhan Wajib Pajak yang terdaftar, dengan Wajib Pajak yang melaporkan SPPT dan PBB terutang yang dapat terlihat pada diagram berikut ini.



Gambar 1. Grafik Realisasi PBB Tahun 2019-2023

Berdasarkan diagram diatas dapat diperoleh suatu informasi bahwa pada tahun 2019 realisasi kepatuhan wajib pajak mencapai 81 %, pada tahun 2020 mencapai 77 %, pada tahun 2021 mencapai 75 %, pada tahun 2022 mencapai 78 % sedangkan diawal tahun tahun 2023 sampai dengan bulan Mei kepatuhan wajib pajak baru mencapai 40%. Berdasarkan diagram diatas juga dapat diperoleh suatu informasi bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tangerang selama kurun waktu 5 tahun mengalami kenaikan dan penurunan setiap tahunnya. Sedangkan wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya selama lima tahun terakhir mengalami kenaikan. Hal ini tentu akan memberikan dampak terhadap jumlah penerimaan terutang oleh Badan Pendapatan Daerah sebagai lembaga yang berwenang untuk melakan SPPT PBB terutang oleh wajib pajak. Dilihat dari jumlah penerimaan pokok PBB belum mencapai ketetapan yang harus dibayar hal tersebut terjadi karena masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dalam hal melakukan kewajibannya untuk melapor dan membayar pajak PBB.

Guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Badan Pendapatam Daerah Kota Tangerang telah mengupayakan banyak hal, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan yang mendukung kegiatan perpajakan. Pengelolaan terhadap sistem perpajakan kini banyak yang telah dirubah, antara lain organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan,

maupun aparat yang mengelola pajak tersebut. “Hal ini merupakan salah satu bentuk modernisasi dengan maksud untuk memudahkan, meningkatkan, serta mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak” Ayu, *dkk* (2020).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang bahwa pelayanan PBB *online* melalui portal web www.pbb.tangerangkota.go.id selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 wajib pajak yang menggunakan pelayanan PBB online sebanyak 137 wajib pajak, mengalami peningkatan pada tahun 2022 menjadi 2.070 wajib pajak, sedangkan pada tahun 2023 sampai awal bulan Juni sudah mencapai 332 wajib pajak yang menggunakan layanan PBB secara online. Sedangkan pelayanan secara offline pada tahun 2021 sebanyak 9.096 orang, tahun 2022 sebanyak 17.422 orang dan tahun 2023 sampai dengan bulan Juni sebanyak 4.502.

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut diatas, terlihat adanya GAP antara pelayanan yang dilakukan secara *online* dan pelayanan secara *offline* selama tiga tahun terakhir. Pembayaran PBB dengan menggunakan *e-commerce* dan pelayanan PBB pada aplikasi Tangerang Live merupakan bagian dari modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis *e-system* diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Tujuan diperbaruinya sistem pajak dengan ditambahnya *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepatuhan pajak serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Sedangkan tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, dan akurat. Dengan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pembayaran dan melaporkan pajak.

Dengan demikian penelitian ini untuk menemukan hal yang baru dari penelitian sebelumnya melalui fenomena permasalahan yang ada pada objek penelitian di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang mengenai pembayaran PBB melalui *e-commerce* sebagai

elayanan *Online* serta kaitannya dengan kemudahan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Tangerang. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan memberikan judul ” **Pengaruh Pelayanan *Online* terhadap Kemudahan Wajib Pajak Membayar PBB di Kota Tangerang**”.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aplikasi Tangerang Live yang dimaksud pada penelitian ini yaitu pelayanan secara *online* yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah Kota Tangerang. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan suatu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang. Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dalam konsep ini birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari *government* menjadi *governance* sehingga administrasi publik akan tampil lebih *powerfull* dalam menjelaskan masalah-masalah kontemporer yang terjadi di dalam bahasan publik.

Pelayanan berbasis *online* merupakan perwujudan dari *e-government* sebagai inovasi pelayanan publik yaitu terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kegiatan pelayanan publik termasuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pemanfaatan teknologi merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindarkan sebagai modernisasi pelayanan perpajakan, karena kebutuhan informasi yang cepat dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama dalam segala aspek. Menurut Setyaningrum (2012:83) mengatakan: Salah satu teknologi yang saat ini paling berkembang adalah teknologi yang berbasis android atau yang sering disebut dengan online dengan menggunakan internet. Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal. Keberadaan

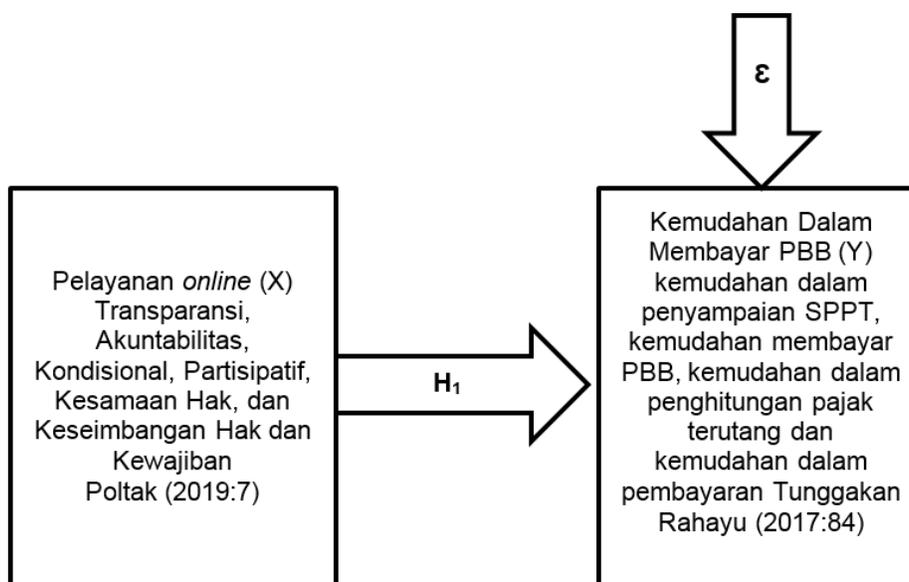
teknologi diharapkan juga bisa untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan apabila pemerintah mulai mengadopsi teknologi tersebut sebagai infrastruktur utama pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi harapan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan menurut Poltak (2019:7) yaitu sebagai berikut: 1) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. 5) Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi. 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak akan memaksa wajib pajak untuk patuh dalam membayara pajak, oleh sebab itu perlu dijelaskan terlebih dahulu pengertian mengetani kepatuhan wajib. Menurut Mardiasmo (2018:89) mengatakan “Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu wajib membayar pajak tepatwaktu dan wajib melaporkan pajak tepat waktu.” Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kepatuhan wajib pajak diatas maka dapat diambil suatu sintesa bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai dengan paraturan yang telah ditetapkan. Sedangkan dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kemudahan wajib pajak menurut Rahayu (2017:84) yaitu sebagai berikut: 1) Kemudahan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT). 2) Kemudahan untuk menyetorkan kembali SPPT. 3) Kemudahan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang. 4) Pembayaran pajak terutang dan kemudahan dalam pembayaran dan tunggakan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis asosiatif. Berdasarkan pada metode penelitian yang dilakukan maka desain penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Desain Penelitian.

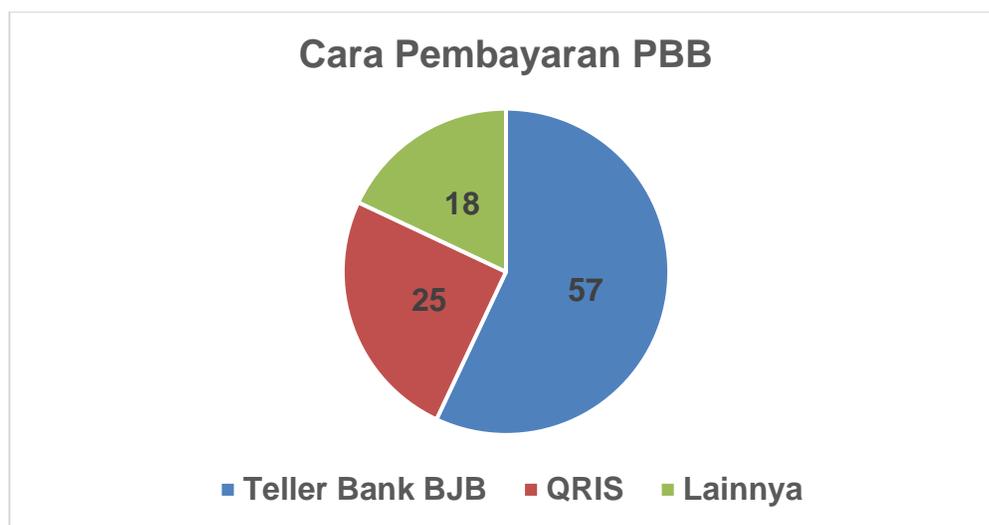
Responden penelitian yang dijadikan sebagai sampel pada penelitian ini yaitu 100 orang responden yang menjadi wajib pajak bumi dan bangunan. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random. Instrumen penelitian yang digunakan menggunakan kuesioner penelitian yang disebar melalui *google form* dan pengisian kuesioner secara *face to face*. Untuk menguji data dilakukan teknik persyaratan uji analisis data dengan menggunakan uji validitas data, uji reliabilitas data, uji normalitas data dan linearitas data, sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik analisis korelasi, koefisien determinasi dan regresi linear.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

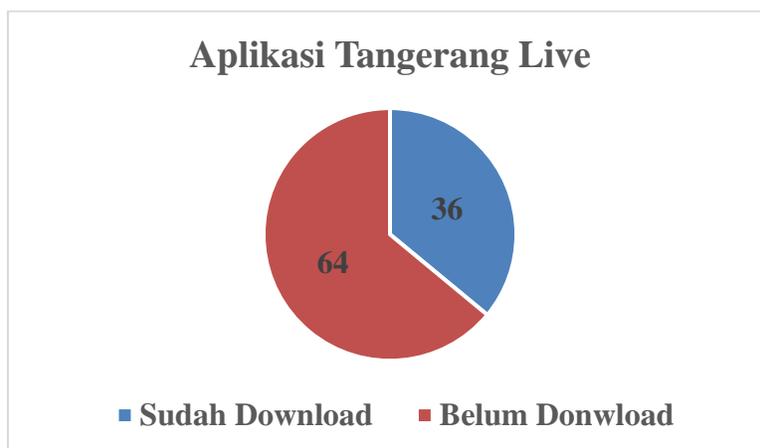
Berdasarkan penyebaran kuesioner penelitian yang disebar kepada 100 responden berkaitan dengan luas bumi dan bangunan dapat diperoleh informasi mengenai responden penelitian berdasarkan cara pembayaran PBB dapat diperoleh informasi responden yang

membayar melalui teller Bank BJB sebanyak 57 responden, responden yang membayar PBB melalui Qris sebanyak 25 responden, dan membayar di tempat lainnya seperti *alfamart*, *indomaret*, *Linkaja* sebanyak 18 responden. Dengan demikian responden berdasarkan cara pembayarannya didominasi oleh responden yang membayar di teller Bank BJB. Adapun data mengenai karakteristik responden berdasarkan cara pembayaran PBB dapat dilihat pada diagram pie berikut ini.



Gambar 3. Deskripsi Cara Pembayaran PBB Responden Penelitian

Selanjutnya responden penelitian yang sudah menggunakan dan mendownload aplikasi Tangerang Live dapat diperoleh informasi bahwa responden penelitian yang sudah mendownload aplikasi Tangerang Live sebanyak 36 responden, dan yang belum mendownload aplikasi Tangerang Live sebanyak 64 responden. dengan demikian responden penelitian didominasi oleh responden yang belum mendownload aplikasi Tangerang Live. Adapun data mengenai penggunaan aplikasi Tangerang Live oleh responden penelitian dapat dilihat pada diagram pie berikut ini.



Gambar 4. Deskripsi Penggunaan Aplikasi Tangerang Live Responden Penelitian

Deskripsi Data Variabel Penelitian

Deskriptif variabel penelitian pada penelitian ini yaitu pelayanan *online* (X), dan kemudahan wajib pajak (Y), berdasarkan analisis deskriptif secara ringkas dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Deskripsi Variabel Penelitian

		P.Online.X	Kemudahan.WP.Y
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		43,05	42,32
Median		43,00	42,00
Mode		40	40
Std. Deviation		4,382	4,485
Range		20	19
Minimum		30	31
Maximum		50	50

Dari kedua variabel yang dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dapat juga diperoleh informasi mengenai nilai standar deviasi untuk variabel kemudahan wajib pajak

memiliki nilai standar deviasi yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai standar deviasi variabel pelayanan *online*, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai standar deviasi untuk variabel kemudahan wajib pajak lebih bersifat heterogen dibandingkan dengan nilai variabel pelayanan *online*.

Analisis Uji Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui apakah adanya arah pengaruh antara variabel dependen kemudahan wajib pajak dengan variabel independen yaitu pelayanan *online* mengalami perubahan. Secara ringkas hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Analisis Regresi

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,441	3,506		2,693	,008
	P.Online.	,622	,090	,608	6,899	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan.WP.Y

Persamaan regresi yang dihasilkan pada tabel diatas yaitu memenuhi persamaan $Y = 9,441 + 0,622 X$ dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 9,441 yang berarti jika variabel pelayanan *online* tidak ada atau nol, maka besarnya kemudahan wajib pajak yang terjadi adalah sebesar 9,441.
2. Koefisien regresi variabel pelayanan *online* sebesar 0,622 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa jika variabel pelayanan *online* mengalami kenaikan maka kemudahan kewajiban wajib pajak mengalami kenaikan. Selain itu dari tabel diatas diperoleh hasil bahwa t hitung sebesar 6,899 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a

diterima sedangkan H_0 ditolak yang artinya bahwa hipotesis penelitian diterima kebenarannya yaitu Terdapat pengaruh secara signifikan pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Tangerang.

Kemudian untuk langkah selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan pajak *online* terhadap variabel kemudahan wajib pajak dapat diketahui oleh nilai *R Square* pada tabel hasil analisis dibawah ini.

Tabel 3. Analisis *R Square* Pelayanan Pajak *Online* terhadap Kemudahan Wajib Pajak

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepatuhan.WP.Y *	,692	,479	,765	,586
P.Online.X2				

Hasil analisis pada tabel diatas dapat diketahui nilai *R Square* pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak sebesar 47,9% ($0,479 \times 100\%$).

Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dianalisis kemudian dilakukan pembahasannya untuk menyajikan temuan dari penelitian ini mengenai Pengaruh Pelayanan *Online* terhadap Kemudahan Wajib Pajak Membayar PBB di Kota Tangerang. Pembahasan hasil penelitian ini akan menguraikan jawaban terhadap masalah penelitian yang telah dirumuskan dan untuk membuktikan hipotesis penelitian sebagai jawaban dari rumusan masalah.

Dari hasil analisis penelitian menjelaskan keberadaan variabel pelayanan *online* terhadap variabel kemudahan wajib pajak dengan menggunakan analisis regresi diperoleh sebuah informasi bahwa pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak PBB memiliki nilai *constan* (ketetapan) sebesar 9,441 dengan nilai beta 0,622, artinya terdapat nilai yang positif dengan nilai *t* hitung sebesar 6,899 signifikan sebesar $0,000 <$ (lebih kecil) dari 0,05. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat terdapat pengaruh secara signifikan pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan bangunan di Kota Tangerang diterima kebenarannya, artinya hipotesis penelitian diterima.

Adanya pengaruh secara signifikan variabel pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Tangerang memenuhi persamaan $Y = 9,441 + 0,622 X$ nilai persamaan tersebut memberikan pengertian bahwa pelayanan *online* dapat menjelaskan secara positif perubahan dari kemudahan wajib pajak, apabila pelayanan *online* dinaikan satu unit skor maka akan memberikan peningkatan kepada kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang ditambah dengan nilai (*constan*) ketetapan dari Kemudahan wajib pajak. Kemudian besarnya pengaruh pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan analisis koefisien determinasi diperoleh nilai pengaruh sebesar 47,9 % sedangkan sisanya sebesar 52,1 % (100%-47,9%) merupakan variabel epsilon yaitu variabel lainnya didalam penelitian ini yang bisa memberikan pengaruh terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan akan tetapi tidak diteliti seperti pelayanan jemput bola untuk membuka loket pelayanan PBB.

Dengan demikian apabila pelayanan pajak *online* terus dioptimalkan oleh pemerintah Kota Tangerang dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang maka akan memberikan kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak PBB yang harus dibayarkan. Temuan pembuktian hipotesis dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putra and Marsono, 2020) di Kota Surakarta bahwa penerapan pelayanan pajak *online* dapat meningkatkan kepatuhan waib pajak dalam membayar pajak, selain itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teori dari (Poltak, 2019) mengenai indikator pelayanan publik yang dikaitkan dengan pelayanan *online* dengan indikator Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan hak dan kewajiban.

KESIMPULAN

Pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak PBB memiliki nilai *constan* (ketetapan) sebesar 9,441 dengan nilai beta 0,622, artinya terdapat nilai yang positif dengan nilai t hitung sebesar 6,899 signifikan sebesar $0,000 <$ (lebih kecil) dari 0,05. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat terdapat pengaruh secara signifikan pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang

diterima keberannya, artinya hipotesis penelitian diterima. Besarnya pengaruh pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan analisis koefisien determinasi diperoleh nilai pengaruh sebesar 47,9 % sedangkan sisanya sebesar 52,1 % (100%-47,9%) merupakan variabel epsilon yaitu variabel lainnya didalam penelitian ini yang bisa memberikan pengaruh terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan akan tetapi tidak diteliti. Adanya pengaruh secara signifikan variabel pelayanan *online* terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Tangerang memenuhi persamaan $Y = 9,441 + 0,622 X$ nilai persamaan tersebut memberikan pengertian bahwa pelayanan *online* dapat menjelaskan secara positif perubahan dari kemudahan wajib pajak, apabila pelayanan *online* dinaikan satu unit skor maka akan memberikan peningkatan kepada kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang ditambah dengan nilai (*constan*) ketetapan dari Kemudahan wajib pajak.

Pembayaran PBB-P2 melalui *e-Commerce* sebagai bentuk dari pelayanan *online* perlu dioptimalkan lagi oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang dengan menambah aplikasi pembayaran non tunai selain di BJB Digi Cash, QRIS, Linkaja, Gopay, Tangerang Live melalui Virtual Account, Bukalapak dan Tokopedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu, V. *et al.* (2020) 'ProBank : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan ISSN : 2579-5597 (online) ISSN : 2252-7885 (cetak) ProBank : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan ISSN : 2252-7885 (cetak)', 5(1), pp. 138–156.
- Hama, A. (2021) 'Knowledge of Tax Regulations, and Tax Education on Tax Payment Compliance With E-Commerce Transactions', *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studie*, 1(2), pp. 173–185. Available at: <https://doi.org/10.53754/88>.
- Indrianti, I., Masitoh Jurusan Akuntansi, E. and Ekonomi, F. (2017) 'Seminar Nasional IENACO-2017', pp. 712–717
- Mardiasmo (2018a) *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo (2018b) *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nugroho, A. S. (2016) *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Poltak, S. L. (2019) *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pravasanti, Y. A. (2020) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

- Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan', *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(01). doi: 10.29040/jap.v21i1.1165
- Pratama, P. A. E. (2015) *E-Commerce, E-Business, dan Mobile Commerce*. Bandung: Informatika.
- Purnamasari, Y., Pradhanawati, A. and Hidayat, W. (2015) 'Analisis Peluang E-Commerce Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Produk Batik. (Studi Kasus Pada Usaha Batik Di Semarang)', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 4(4), pp. 42–49.
- Putra, A. A. and Marsono, S. (2020) 'Pengaruh Penerapan Sistem Online Pajak (E-Registration, E-Filing, dan E-Billing) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi', *Advance : Jurnal Akuntansi*, 7(1), pp. 45–55
- Rahayu, S. K. (2017) *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahman, A. (2018) 'Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan', *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang*, 6(1), pp. 1–20.
- Setyaningrum, E. (2018) *Riset dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*. Surabaya: Revka Petra Media.
- Sitorus, R. R. and Kopong, Y. (2017) 'Pengaruh E-Commerce Terhadap Jumlah Pajak Yang Disetor Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening', *Media Akuntansi Perpajakan*, 2(2), pp. 65–80.
- Sitorus, R. R. and Suciati, L. (2020) 'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan E-Commerce Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Internal Control Sebagai Variabel Moderating', *Media Akuntansi Perpajakan*, 5(1), pp. 32–44.
- Soemitro, R. (2014) *Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu.
- Subekti, S. A. (2016) 'Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Hotel di DIY)', *Repository. umy. ac. id*, pp. 1–21
- Sugiyono (2016) *Statistika Untuk Penelitian*. Best Selle. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo (2017) *perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zakiah, I. and 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*, pp. 944–971.