

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, PERSEPSI
KEMUDAHAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGGUNAAN *E-FILING*
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

Nama : Milla Addina Sarazkha

NIM : 2016310541

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2020

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Milla Addina Sarazkha
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 25 Maret 1998
N.I.M : 2016310541
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
J u d u l : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi
Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan *E-
Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Disetujui dan diterima baik oleh ;

Dosen Pembimbing,
Tanggal :

(Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak., MM., CA., AAP-B)

NIDN : 0719105901

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi
Tanggal :

(Dr. Nanang Shonhadji, SE., Ak., M.SI., CA, CIBA, CMA)

**EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, PERCEPTION
OF EASY AND TIMELINESS OF USING E-FILING ON PERSONAL
TAXPAYER SATISFACTION**

Milla Addina Sarazkha

2016310541

STIE Perbanas Surabaya

2016310541@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of system quality, information quality, perceived ease of e-filing and timeliness of e-filing on taxpayer satisfaction. The subject of this research is individual taxpayers of e-filing users who work at PT. Penanggungungan Eagle. With a purposive sampling research sampling method. The data technique used in this study was logistic regression analysis using SPSS. The results of this research explain that the variables of system quality, information quality and perceived convenience affect the satisfaction of individual taxpayers in using e-filing. Meanwhile, the variable timeliness does not affect the satisfaction of individual taxpayers in using e-filing.

Keywords: *systematic quality, information quality, perceived convenience, timeliness, taxpayer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pajak ialah iuran dari rakyat kepada negara berdasarkan undang-

undang. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara

yang terhutang 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.

Pada perkembangan era digitalisasi seperti saat ini, tentu saja dapat melakukan kegiatan apapun dengan mudah. Seperti halnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan atau penyampaian SPT yang semakin mudah dan semakin cepat dengan adanya *e-filing*. Direktorat Jendral Pajak (DJP) pun mulai gencar melakukan publikasi mengenai pelaporan Surat Pemberitahuan baik SPT Masa ataupun SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) selalu berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepuasan Wajib Pajak untuk tertib dalam membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak adalah dengan melakukan perbaikan proses pelaporan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menerapkan *e-filing*. *E-filing* itu sendiri merupakan salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dapat dilakukan melalui *website* DJP atau penyalur SPT Elektronik lainnya, sehingga wajib Pajak dapat melaporkan SPT secara *online*.

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Dari tujuan tersebut, *e-filing* tentunya akan membantu dalam memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memroses, dan melaporkan SPT. Berdasarkan hal tersebut, *e-filing* diharapkan dapat efektif dan layak menjadi sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memuaskan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan SPT menggunakan *e-filing* dapat dilihat dari berbagai keunggulan yang didapat, seperti mudah digunakan dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Dilansir dari (www.jpnn.com), sebanyak 60% Wajib Pajak baik pribadi maupun badan lebih memilih melaporkan Surat Pemberituannya dengan menggunakan *e-filing*. Hal ini dikarenakan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur I mendorong para Wajib Pajak untuk menyampaikan pelaporan SPT tahunan melalui *e-filing*. Wajib Pajak merasa terbantu dengan adanya *e-filing* karena mereka tidak perlu antri dan mereka dapat melaporkan Surat Pemberituannya dimanapun dan kapanpun.

Dilansir pula pada (www.surabaya.tribunnews.com), mayoritas Wajib Pajak menggunakan

e-filing untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Dari 700.000 Wajib Pajak yang wajib melaporkan SPT, sebanyak 395.000 memilih melaporkan menggunakan *e-filing* dan sisanya masih secara manual. Penggunaan layanan *e-filing* dalam pelaporan SPT pun semakin tahun semakin tinggi. Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak tujuan yang ingin dicapai oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana juga diamanatkan dalam Renstra Kementerian Keuangan yaitu optimalisasi penerimaan negara dan reformasi administrasi perpajakan.

Selain berdampak baik terhadap pelaporan SPT ternyata terdapat banyak permasalahan yang terjadi dalam pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Masalah yang sering terjadi adalah gangguan jaringan internet. Sebagaimana yang dinyatakan oleh salah satu perusahaan yang juga mengalami keluhan terkait gangguan pada saat mengakses melalui jaringan internet, meski ada peningkatan pengguna dibandingkan tahun sebelumnya, namun tetap ada keluhan yang datang dari Wajib Pajak. Terkait jaringan internet, bahwa sempat terjadi gangguan pada sistem *e-filing* otoritas pajak yang menyebabkan Wajib Pajak mengalami kesulitan mengunggah pelaporan SPT PPh dan SPT PPN melalui sistem elektronik tersebut (www.finance.detik.com).

Adanya beberapa alasan yang diperkirakan dapat mempengaruhi

mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filing*. Alasan yang pertama adalah kualitas sistem, kualitas sistem berguna sebagai untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (*e-filing*). Sistem dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu keandalan, fleksibilitas, kecepatan akses dan keamanan dalam penggunaan *e-filing*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Peneliti lain yaitu Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) pun meneliti dengan variabel yang sama dengan hasil yang sama pula walaupun sampel yang digunakan berbeda.

Alasan yang kedua yang diperkirakan dapat mempengaruhi mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filing* yaitu kualitas informasi, kualitas Informasi digunakan sebagai mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yovita

Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Dapat disimpulkan bahwa semakin wajib pajak puas terhadap kualitas informasi yang diberikan oleh *e-filing*, sehingga wajib pajak akan secara terus-menerus menggunakan *e-filing*.

Alasan yang ketiga yang diperkirakan dapat mempengaruhi mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filing* yaitu persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan (*easy of use*) adalah sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Terdapat beberapa faktor yang terkait dengan persepsi kemudahan yaitu mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan mudah dipahami, mudah untuk beradaptasi, dan mudah untuk jadi terampil. Penelitian yang dilakukan oleh Puspita Rama Nopiana dan Yuliadi (2017) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Dapat disimpulkan bahwa semakin *e-filing* memberikan kemudahan terhadap wajib pajak maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*.

Alasan yang keempat yang diperkirakan dapat mempengaruhi mengenai kepuasan wajib pajak

terhadap pengguna *e-filing* yaitu ketepatan waktu. Ketepatan waktu disini diartikan bahwa informasi harus disampaikan sedini mungkin untuk dapat digunakan sebagai dasar untuk membantu dalam pengambilan keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut. Terkait penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukkan ketepatan waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang hasilnya masih bervariasi dalam menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* sehingga mengakibatkan perbedaan dalam penyimpulan penelitian, maka penelitian ini penting untuk dilakukan karena ingin mengetahui bukti-bukti terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Sehingga hal ini dapat melatar belakangi penulis dalam

menentukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan E-Filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 1989). Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan sikap atau reaksi pengguna suatu teknologi, sikap pengguna yang muncul dari penerimaan teknologi dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut.

Kesimpulannya, teori TAM ini dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam manfaat pengguna. Model ini menggambarkan bahwa penerimaan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan (*easy to use*) dan manfaat (*usefulness*).

Teori *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) yang merupakan

pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori ini menjelaskan terkait perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu dikarenakan adanya niat untuk berperilaku. Dalam TRA dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *Attitude Toward The Behavior* dan *Subjective Norms*, sedangkan dalam TPB ditambahkan satu faktor lagi yaitu *Perceived Behavioral Control*. *Perceived behavioral control* sebagai mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan juga keterbatasan-keterbatasan dari sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Disini merupakan faktor-faktor *Theory of Planned Behavior* yaitu sebagai berikut:

1. Sikap terhadap perilaku
2. Persepsi kontrol perilaku
3. Norma Subyektif

E-filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara online dan realtime melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan

menunggu tanda terima secara manual. Hal ini berarti Wajib Pajak dapat melaporkan pajak dimana saja dan kapan saja, serta dapat memperoleh konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. Cara penyampaian SPT tersebut sudah di atur oleh Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam Pasal 1 “Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak”.

E-filling ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Oleh karena itu, Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filling* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat.

Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi

karakteristik produk. Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi. Kualitas sistem dalam sistem informasi di Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa system.

Dalam pengukuran suatu sistem tersebut berkualitas atau tidak diperlukanya indikator karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator yang terdapat pada kualitas sistem menurut Mirna Indriani dan Reza Adryan (2009 : 4) adalah :

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Flexibility* (Fleksibilitas)
3. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan (Rai et al.,2012). Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh system. Informasi tidak dapat lepas dengan suatu data, dikarenakan dasar dari informasi adalah data. Dimana data ini telah diolah sehingga menjadi bentuk yang berguna bagi penerima atau pengguna informasi tersebut. Suatu kesalahan dalam mengambil atau memasukkan data, serta mengolah data dapat menyebabkan kesalahan

dalam memberikan informasi yang berkualitas.

Menurut DeLone dan McLean (2003), Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan informasi berdasarkan seberapa besar informasi yang dapat disampaikan kepada pengguna informasi. Menurut Ratih (2009), menyatakan bahwa kualitas informasi dapat juga berarti menentukan kesuksesan berdasarkan suatu gambaran yang mudah dipahami oleh pengguna maka system informasi tersebut dapat dikatakan informasi tersebut berkualitas atau sukses.

Dalam pengukuran suatu kualitas informasi diperlukannya indikator karena kualitas informasi merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Kualitas informasi memiliki indikator yang dikemukakan oleh Lilis Puspita dan Sri Dewi Anggadani, (2011:13) adalah :

1. Akurat
2. Relevan
3. Lengkap
4. Tepat waktu

Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) merupakan kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi sebagai ukuran dimana individu tersebut beranggapan bahwa system teknologi dapat dengan mudah dipahami dan

digunakan. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono,2007). Kemudahan penggunaan disini bukan hanya berkaitan dengan kemudahan untuk mempelajari serta menggunakan suatu sistem atau teknologi melainkan mengacu pada kemudahan dalam melakukan pekerjaan atau dapat mempermudah seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan sistem dibandingkan mengerjakan secara manual.

Davis (1989) mengungkapkan persepsi kemudahan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*), yang artinya ketika seseorang menggunakan sistem, orang tersebut memerlukan waktu dalam mempelajari dikarenakan sistem tersebut sederhana, mudah dipahami, dan juga sudah dikenal (*familiar*) sehingga pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Dalam pengukuran suatu persepsi kemudahan diperlukannya indikator karena persepsi kemudahan merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Davis

(1989) dalam Matina Monisa (2012), menjelaskan beberapa faktor terkait dengan persepsi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi yang meliputi :

1. Mudah dipelajari.
2. Mudah dalam penggunaan.
3. Jelas dan dapat dipahami.
4. Mudah untuk beradaptasi
5. Mudah untuk menjadi terampil.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu variabel yang penting dalam menyajikan suatu informasi yang relevan. Dikarenakan informasi yang terlambat atau usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan dalam suatu pengambilan keputusan. Menurut Grogory dan Van Horn (1963) menyatakan, bahwa secara konseptual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu.

Tepat waktu menurut Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) yaitu dapat diartikan bahwa informasi harus disampaikan sedini mungkin untuk digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut. Menurut Bernardin dan Russel (2000) yaitu merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan

diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain. Indikator dalam ketepatan waktu diantaranya adalah dapat memberikan efisiensi dan fleksibilitas waktu.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berasal dari Bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Menurut Kotler (2005) dan Seddon dan Kiew (1994), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Pada dasarnya kepuasan pengguna mencakup terkait antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima Wajib Pajak sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan

pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya.

Dalam pengukuran suatu kepuasan pengguna diperlukannya indikator karena kepuasan pengguna merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah:

1. *Content* (Isi).
2. *Format* (Format).
3. *Easy of use* (Mudah digunakan).

Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan E-filing

Apabila *e-filing* memiliki sistem yang berkualitas maka niat seseorang untuk menggunakan sistem *e-filing* akan tinggi. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), pernyataan tersebut juga sejalan dengan Seddon dan Kiew (1995) dan Livari (2005)

mengungkapkan hasil yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*).

Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Dapat disimpulkan dari penelitian-penelitian tersebut bahwa semakin wajib pajak puas terhadap kualitas sistem yang diberikan oleh *e-filing*, maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*. Kualitas sistem itu sendiri dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan kajian teoritis diatas dan dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat diambil hipotesis:

H₁ : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing.

Apabila *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang untuk menggunakan *e-*

filling akan tinggi, sehingga individu tersebut dapat memperoleh kepuasan (manfaat). Teori tersebut didukung oleh pernyataan DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa kualitas informasi (*information quality*) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Terkait penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *e-filing* tersebut. Berdasarkan kajian teoritis diatas dan dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat diambil hipotesis:

H₂ : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam manfaat pengguna. Model ini menggambarkan bahwa penerimaan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan (*easy to use*) dan manfaat (*usefulness*). Terkait penelitian yang dilakukan oleh Puspita Rama Nopiana dan Yuliadi (2017) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Semakin *e-filing* memberikan kemudahan terhadap wajib pajak maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*.

Jika seseorang merasa bahwa sistem yang ada mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya, karena dianggap tidak menyulitkan dan pengguna merasa puas. Sehingga kemudahan penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi sikap wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dengan sistem yang lebih mudah digunakan oleh penggunanya akan menciptakan rasa kepuasan wajib pajak yang muncul akibat kemudahan penggunaan *e-filing*. Berdasarkan kajian teoritis diatas dan dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat diambil hipotesis:

H₃ : Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

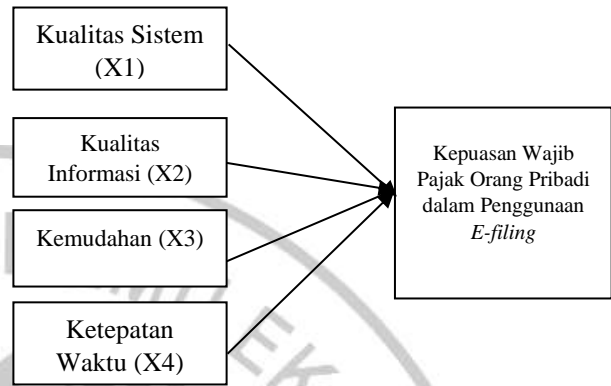
Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing.

Apabila *e-filing* dapat menjadikan pelaporan SPT menjadi tepat waktu maka niat seseorang untuk menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga individu tersebut dapat memperoleh kepuasan (manfaat).

Terkait penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukkan ketepatan waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Ketepatan waktu yang didapatkan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika pengguna *e-filing* terbantu dengan pelaporan SPT yang membuatnya tepat waktu dalam penyampaiannya maka akan memuaskan pengguna *e-filing* tersebut. Berdasarkan kajian teoritis diatas dan dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat diambil hipotesis:

H₄ : Ketepatan Waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini menggunakan proses datanya berupa angka yang digunakan sebagai menyelidiki, menjelaskan serta menginterpretasikan gambaran dari pengaruh sosial yang tidak dapat diukur atau di gambarkan melalui pendekatan kualitatif (Saryono, 2010).

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* yang bekerja di PT.Rajawali Penanggunan. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer, berupa surver kuisoner Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dengan kriteria yang telah ditentukan sebagai berikut:

1. Wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajaknya melalui *e-filing*.
2. Wajib pajak orang pribadi yang bekerja di PT. Rajawali Penanggungan.
3. Wajib pajak orang pribadi yang mempunyai NPWP.

Berdasarkan kriteria pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling yang sesuai dengan kriteria sebanyak 54 sampel.

Variabel yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan variabel terikat atau Variable Dependen dan variabel bebas atau variable independent. Dalam penelitian ini variable dependen merupakan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, serta variable independent nya merupakan kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan waktu.

DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL

Variabel Kepuasan

Kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* adalah perasaan senang atau kecewa wajib pajak yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dalam pengukurannya diperlukan indikator, indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kepuasan

pengguna diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kepuasan pengguna *e-filing* dalam bentuk kuesioner. Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala *likert* 1-5.

Indikator yang terdapat pada kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi yang meliputi : efisiensi, keefektivan, dan kebanggaan menggunakan system, sehingga menjadilah kuisoner.

Variabel Kualitas Sistem

Merupakan pengukuran tingkat kepuasan atau kualitas sistem dalam penggunaan *e-filing*. Kualitas sistem dalam penelitian ini diukur dengan beberapa indikator yang meliputi sistem *e-filing* mudah untuk dioperasikan, sistem *e-filing* memberikan kecepatan akses, memberikan keandalan dan fleksibilitas sistem dan wajib pajak merasa aman dalam mengakses sistem *e-filing*. Dalam pengukurannya diperlukan indikator, indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kualitas sistem *e-filing* dalam bentuk kuesioner. Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala *likert* 1-5.

Indikator yang terdapat pada kualitas sistem menurut Mirna Indriani dan Reza Adryan (2009 : 4)

adalah : *reliability* (keandalan), *flexibility* (fleksibilitas) dan *response Time* (kecepatan Akses), sehingga menjadilah kuisoner sebagai berikut :

Variabel Kualitas Informasi

Merupakan pengukuran tingkat kepuasan atau kualitas informasi dalam penggunaan *e-filing*. Kualitas informasi dalam penelitian ini diukur dengan beberapa indikator yang meliputi informasi yang ada dalam *e-filing* dapat bermanfaat untuk wajib pajak seperti informasi dalam *e-filing* dapat mudah dipahami, akurat, lengkap, terpercaya dan *up-to-date*. Dalam pengukurannya diperlukan indikator, indikator diperlukan karena kualitas informasi merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas informasi diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kualitas informasi *e-filing* dalam bentuk kuisoner. Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala *likert* 1-5.

Indikator yang terdapat pada kualitas informasi memiliki indikator yang dikemukakan oleh Lilis Puspita dan Sri Dewi Anggadini, (2011:13) adalah : akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu, sehingga menjadilah kuisoner sebagai berikut :

Variabel Persepsi Kemudahan

Merupakan penggunaan sistem *e-filing* yang mudah untuk pelajari, mudah digunakan, jelas dan dapat dipahami. Persepsi kemudahan

dalam penelitian ini diukur dengan tersedianya instruksi dalam *e-filing* sehingga *e-filing* dapat mudah dipelajari, mudah diingat dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Dalam pengukurannya diperlukan indikator, indikator diperlukan karena persepsi kemudahan merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator persepsi kemudahan diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai persepsi kemudahan *e-filing* dalam bentuk kuisoner. Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala *likert* 1-5.

Indikator yang terdapat pada persepsi kemudahan yang dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Matina Monisa (2012), menjelaskan beberapa faktor terkait dengan persepsi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi yang meliputi : mudah dipelajari, mudah dalam penggunaan, jelas dan dapat dipahami, mudah untuk beradaptasi dan mudah untuk menjadi terampil, sehingga menjadilah kuisoner sebagai berikut :

Variabel Ketepatan Waktu

Merupakan pelaporan SPT harus disampaikan sedini mungkin untuk dapat membantu dalam pengambilan keputusan. Ketepatan waktu dalam penelitian ini diukur dengan memberikan efisiensi waktu dalam pelaporan SPT, memberikan fleksibilitas waktu, dan membuat wajib pajak tepat waktu dalam

melaporkan SPT. Dalam pengukurannya diperlukan indikator, indikator diperlukan karena ketepatan waktu merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator ketepatan waktu diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai ketepatan waktu *e-filling* dalam bentuk kuesioner. Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala *likert* 1-5.

Indikator yang terdapat pada ketepatan waktu dalam penggunaan sistem informasi yang meliputi : memberikan efisiensi dan fleksibilitas waktu, sehingga menjadilah kuisoner sebagai berikut:

Pengukuran variabel

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* rentang lima, respon disusun dalam lima alternatif, dimana tiap respon dihubungkan dengan nilai skala untuk masing-masing pertanyaan :

Sangat setuju : diberikan skor 5

Setuju : diberikan skor 4

Netral : diberikan skor 3

Tidak setuju : diberikan skor 2

Sangat tidak setuju : diberikan skor 1

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu instrumen dikatakan sah atau valid jika pada setiap pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner. Untuk menghitung validitas dapat menggunakan *pearson correlation*, jika *pearson correlation* antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menghasilkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan tersebut dianggap valid.

Berdasarkan hasil uji validitas diatas menunjukkan bahwa pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan, ketepatan waktu dan kepuasan pengguna memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga hasil tersebut dikatakan valid atau indikator pernyataan kuesioner dapat menjelaskan variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Suatu kuesioner penelitian dikatakan reliabel jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang telah diajukan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan

reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60.

Berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa untuk nilai *Cronbach Alpha's* menunjukkan angka > 0.60 , sehingga dapat dikatakan bahwa indikator pernyataan reliabel atau dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai pengukuran.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dapat digunakan untuk menganalisis kualitatif yang diolah menurut perhitungan yang telah di tetapkan dalam variabel perhitungan, sehingga memberikan penjelasan yang tepat terhadap hasil yang di peroleh. Hasil dari pengujian analisis statistik deskriptif memperlihatkan perbandingan dari nilai minimum, maksimum, mean, standar deviasi dari sampel yang diteliti oleh penulis.

Nilai interval kelas digunakan untuk menentukan nilai masing-masing kelas pada rata-rata keseluruhan jawaban responden tiap variabel dan nilai tersebut akan menentukan kelas seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Kategori Mean Dari Skor Interval

Interval	Kategori
$1.00 < X \leq 1.80$	Sangat Tidak Setuju
$1.80 < X \leq 2.60$	Tidak Setuju
$2.60 < X \leq 3.40$	Netral
$3.40 < X \leq 4.20$	Setuju
$4.20 < X \leq 5.00$	Sangat Setuju

Analisis Deskriptif Kepuasan

Pengguna

Hasil pengujian variabel kepuasan pengguna berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pengguna

No	Item Pernyataan	N	Pernyataan					Mean	Std.
			STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	KP1	54	0	0	1	18	35	4.62	0.525
2	KP2	54	0	0	1	25	28	4.50	0.541
3	KP3	54	0	0	1	21	32	4.57	0.536
4	KP4	54	0	0	4	26	24	4.37	0.623
5	KP5	54	0	0	5	35	14	4.16	0.575
			Rata-rata					4.44	0.56

Terdapat lima item pertanyaan dalam variabel kepuasan pengguna, untuk setiap pernyataan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Rata-rata variabel kepuasan pengguna 4.44 pada rentang ($4.20 < X \leq 5.00$) yang artinya responden sangat setuju terhadap variabel kepuasan pengguna atau dapat diartikan bahwa responden merasa puas dalam menggunakan *e-filing*. Standar deviasi dalam variabel kepuasan pengguna 0.56 lebih kecil dari nilai rata-rata 4.44 maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara homogen.

Analisis Deskriptif Kualitas Sistem

Hasil pengujian variabel kualitas sistem berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Rekapitulasi Tanggapan
Responden Variabel Kualitas
Sistem

No	Item Pernyataan	N	Pernyataan					Mean	Std.
			STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	KI1	54	0	0	0	38	16	4.29	0.461
2	KI2	54	0	0	0	42	12	4.22	0.419
3	KI3	54	0	0	21	32	1	3.63	0.525
4	KI4	54	0	0	27	25	2	3.54	0.573
5	KI5	54	0	0	19	32	3	3.70	0.571
		Rata-rata						3.88	0.509

Terdapat lima item pertanyaan dalam variabel kualitas sistem, untuk setiap pernyataan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Rata-rata variabel kualitas sistem 4.00 pada rentang ($3.40 < X \leq 4.20$) yang artinya responden setuju terhadap variabel kualitas sistem atau dapat diartikan bahwa responden merasa sistem yang ada di dalam *e-filing* berkualitas. Standar deviasi dalam variabel kepuasan pengguna 0.607 lebih kecil dari nilai rata-rata 4.00 maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara homogen.

Analisis Deskriptif Kualitas Informasi

Hasil pengujian variabel kualitas informasi berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Rekapitulasi Tanggapan
Responden Variabel Kualitas

No	Item Pernyataan	N	Pernyataan					Mean	Std.
			STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	KS1	54	0	0	0	28	26	4.48	0.504
2	KS2	54	0	0	9	30	15	4.11	0.663
3	KS3	54	0	0	7	36	11	4.07	0.578
4	KS4	54	0	0	18	29	7	3.79	0.655
5	KS5	54	0	0	28	22	4	3.55	0.634
		Rata-rata						4.00	0.607

Informasi

Terdapat lima item pertanyaan dalam variabel kualitas informasi, untuk setiap pernyataan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Rata-rata variabel kualitas sistem 3.88 pada rentang ($3.40 < X \leq 4.20$) yang artinya responden setuju terhadap variabel kualitas informasi atau dapat diartikan bahwa responden merasa informasi yang disajikan oleh *e-filing* berkualitas. Standar deviasi dalam variabel kepuasan pengguna 0.509 lebih kecil dari nilai rata-rata 3.88 maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara homogen.

Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan

Hasil pengujian variabel persepsi kemudahan berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Rekapitulasi Tanggapan
Responden Variabel Persepsi
Kemudahan

No	Item Pernyataan	N	Pernyataan					Mean	Std.
			STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	PK1	54	0	0	3	34	17	4.26	0.556
2	PK2	54	0	0	3	40	11	4.15	0.492
3	PK3	54	0	0	11	33	10	3.98	0.629
4	PK4	54	0	0	11	40	3	3.85	0.492
5	PK5	54	0	0	21	28	5	3.70	0.634
		Rata-rata						3.98	0.561

Terdapat lima item pertanyaan dalam variabel persepsi kemudahan, untuk setiap pernyataan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Rata-rata variabel persepsi kemudahan 3.98 pada rentang ($3.40 < X \leq 4.20$) yang artinya responden setuju terhadap variabel persepsi kemudahan atau dapat diartikan bahwa responden merasa dimudahkan saat menggunakan sistem *e-filing*. Standar deviasi dalam variabel kepuasan pengguna 0.561 lebih kecil dari nilai rata-rata 3.98 maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara homogen.

Analisis Deskriptif Ketepatan Waktu

Hasil pengujian variabel ketepatan waktu berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Ketepatan Waktu

No	Item Pernyataan	N	Pernyataan					Mean	Std.
			STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	TW1	54	16	31	7	0	0	1.83	0.637
2	TW2	54	10	29	15	0	0	2.09	0.680
3	TW3	54	31	22	1	0	0	1.44	0.538
			Rata-rata					1.79	0.618

Terdapat tiga item pertanyaan dalam variabel ketepatan waktu, untuk setiap pernyataan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Rata-rata variabel ketepatan waktu 1.79 pada rentang ($1.00 < X \leq 1.80$) yang artinya responden sangat tidak setuju terhadap variabel ketepatan waktu atau dapat diartikan bahwa

responden tidak merasa tepat waktu walaupun menggunakan sistem *e-filing* dalam pelaporannya. Standar deviasi dalam variabel kepuasan pengguna 0.618 lebih kecil dari nilai rata-rata 1.79 maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara homogen.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016:160). Pada penelitian ini menggunakan analisis statistik yaitu *Kolmogorov-Smirnov* dengan tujuan untuk menghindari ketidakakuratan dalam mendeteksi data yang tidak sesuai.

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	0.082
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200

Berdasarkan Tabel menggambarkan hasil dari output pengujian normalitas data pada kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan

waktu terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Hasil dari output tersebut menjelaskan bahwa jumlah total data sebanyak 54 data yang memiliki nilai dari test *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0.82 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* senilai 0,200, yang mempunyai berarti nilai lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tujuan digunakannya pengujian ini untuk menguji apakah model regresi tersebut ditemukan adanya korelasi atau hubungan kuat antar variable bebasnya atau variable independen, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable bebas atau terjadinya multikolinieritas. Setiap variabel yang diuji nilai $> 0,10$ dan nilai $VIF \leq 10$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas tidak memiliki korelasi antara yang satu dengan yang lainnya secara signifikan (Sukartha 2015). Hasil dari uji multikolinieritas dapat dijelaskan pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem	.960	1.042
Kualitas Informasi	.984	1.016
Persepsi Kemudahan	.971	1.030
Ketepatan Waktu	.972	1.028

Pada Tabel 8 terdapat *tolerance value* dan *Varianve Infation Factor* (VIF) menunjukkan bahwa tidak ada *tolerance value* lebih dari 0,10, sementara untuk *Varianve Infation Factor* (VIF) pada penelitian ini memiliki nilai kurang dari 10 sehingga dapat menjelaskan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk melihat apakah variable tersebut terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke variable yang lain. Jika nilai dari uji heteroskedastisitas berada $> 5\%$ atau 0,05, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang ada bebas dari homoskedastisitas (Sukartha 2015). Jika diperoleh nilai signifikan $\leq 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil dari uji heteroskedastisitas *glejser* dapat di gambarkan pada Tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Glejser

Model	Coefficients ^a	
	t	Sig.
(Constant)	1.745	.087
Kualitas Sistem	-1.950	.057
Kualitas Informasi	-.663	.510
Persepsi Kemudahan	.659	.513
Ketepatan Waktu	-.827	.412

Pada Tabel 4.13 menunjukkan hasil dari uji heteroskedastisitas *glejser* yang menjelaskan bahwa

variabel kualitas sistem memiliki nilai signifikansi sebesar 0,057, variabel kualitas informasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,510, variabel persepsi kemudahan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,513, dan pada variabel ketepatan waktu memiliki nilai signifikansi sebesar 0,412. Hasil ini

menggambarkan terdapat variabel independen yang signifikansi secara statistik yang dapat mempengaruhi variabel independen dengan nilai

absolut res (abs_res). Sehingga pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi pada seluruh variabel lebih dari 0,05.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu dipergunakan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel dependen hanya pada satu variabel independen dengan atau tanpa variabel moderator, serta untuk mengetahui ketergantungan satu variabel dependen dengan variabel independen (Diantari & Ulupui, 2016).

Analisis tersebut dapat mengetahui arah yang terjadi pada hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen apa masing-masing variabel independen tersebut dapat berhubungan positif

atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil dari uji autokorelasi dapat dijelaskan pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error
(Constant)	-.379	5.415
Kualitas Sistem	.307	.137
Kualitas Informasi	.471	.196
Persepsi Kemudahan	.303	.137
Ketepatan Waktu	-.004	.235

Pada Tabel 10 menjelaskan bahwa persamaan yang dihasilkan pada model pertama regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + \epsilon$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta (a) sebesar -0,379 yang menjelaskan bahwa jika variable independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan waktu, dianggap konstan terhadap kepuasan pengguna serta akan mengalami penurunan sebesar 0,379.

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna yaitu positif, dimana nilai (B_1) adalah 0.307. Dimana memiliki arti jika kualitas sistem dinaikan 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 30,7% dimana kepuasan pengguna dianggap konstan.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu positif, dimana nilai (B_2) adalah 0.471. Dimana memiliki arti jika kualitas informasi dinaikan 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 47,1% dimana kepuasan pengguna dianggap konstan.

Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna yaitu positif, dimana nilai (B_3) adalah 0,303. Dimana memiliki arti jika kualitas informasi dinaikan 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 30,3% dimana kepuasan pengguna dianggap konstan.

Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna yaitu negatif, dimana nilai (B_4) adalah -0,004. Dimana memiliki arti jika ketepatan waktu dinaikan 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar 0.4% dimana kepuasan pengguna dianggap konstan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji regresi linier menyatakan bahwa hipotesis pertama (H_1) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0.029 yang lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa H_1 diterima atau variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta nilai t yang dimiliki menunjukkan angka positif yaitu sebesar 2.249. Jika dilihat dari angka positif pada penelitian ini, dapat dikatakan bahwa semakin meningkat nilai kualitas sistem maka akan terjadi peningkatan kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*, hal ini didukung pernyataan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna sistem. Oleh karena itu, semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filing* tersebut tinggi maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut. Penerimaan H_1 ini juga didukung oleh data lapangan, dimana dalam hasil responden yang merespon ke arah netral berjumlah 62 responden, responden ke arah setuju berkisar berjumlah 145 responden dan sedangkan untuk responden ke arah sangat setuju berkisar berjumlah 63 responden. Maka dapat disimpulkan

berdasarkan jawaban responden bahwa kualitas sistem yang dihasilkan oleh sistem *e-filing* Direktur Jendral Pajak yang di gunakan Wajib Pajak sudah memenuhi keandalan bagi pengguna sistem tersebut.

Penelitian ini juga didukung dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) yang terkait sikap terhadap perilaku, dimana perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu timbul karena memiliki kehendak untuk melakukan perbuatan atau berperilaku. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas sistem atau sistem *e-filing* berkualitas jika memenuhi keandalan bagi pengguna, sehingga membuat seorang individu memiliki kehendak untuk menggunakan sistem *e-filing* akan tinggi dan tentunya akan digunakan secara terus-menerus. Artinya semakin baik kualitas sistem pada sistem *e-filing* maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna sistem *e-filing*.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina (2016), Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016), Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014), MD. Aminul Islam, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, Wan Sallha Yusoff and Atikah Nor Binti Johari (2011) dan Gita Gowinda Kirana (2010) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji regresi linier menyatakan bahwa hipotesis kedua (H_2) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0.020 yang lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa H_2 diterima atau variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta nilai t yang dimiliki menunjukkan angka positif yaitu sebesar 2.400. Jika dilihat dari angka positif pada penelitian ini, dapat dikatakan bahwa semakin meningkat nilai kualitas informasi maka akan terjadi peningkatan dalam kepuasan pengguna dimana semakin tinggi kualitas informasi yang disajikan oleh *e-filing* maka terdapat kemungkinan kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Penerimaan H_2 ini juga didukung oleh data lapangan, dimana dalam hasil responden yang merespon ke arah netral berkisar berjumlah 64 responden, responden ke arah setuju berkisar berjumlah 169 responden dan sedangkan untuk responden ke arah sangat setuju berkisar berjumlah 34 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing* Direktur Jendral Pajak sehingga cukup tinggi kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak dalam penggunaan sistem *e-filing* tersebut.

Penelitian ini didukung pula dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) menyatakan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Apabila *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang untuk menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga individu tersebut dapat memperoleh kepuasan terhadap informasi yang telah di berikan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina (2016), Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016), Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014), Mariam Rehman and Vatcharaporn Esichaikul, Muhammad Kamal (2012), MD. Aminul Islam, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, Wan Sallha Yusoff and Atikah Nor Binti Johari (2011) dan Gita Gowinda Kirana (2010) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji regresi linier menyatakan bahwa hipotesis ketiga (H_3) persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0.031 yang lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa H_1 diterima atau variabel persepsi

kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta nilai t yang dimiliki menunjukkan angka positif yaitu sebesar 2.216. Jika dilihat dari angka positif pada penelitian ini, dapat dikatakan bahwa semakin meningkat nilai persepsi kemudahan maka akan terjadi peningkatan dalam kepuasan pengguna dimana semakin tinggi kemudahan yang didapatkan oleh para pengguna maka terdapat kemungkinan kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Penerimaan H_3 ini juga didukung oleh data lapangan, dimana dalam hasil responden yang merespon ke arah netral berjumlah 49 respon, responden ke arah setuju berkisar berjumlah 175 responden dan sedangkan untuk responden ke arah sangat setuju berjumlah 46 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa tingginya persepsi kemudahan saat menggunakan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan dalam menggunakan sistem *e-filing* tersebut.

Penelitian ini didukung oleh Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terkait persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam manfaat pengguna. Model ini menggambarkan bahwa penerimaan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan (*easy to use*). Artinya semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem *e-filing* maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna sistem *e-filing*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewa Gede Satria, Gede Adi dan Ni Kadek Sinarwati (2017), Puspita Rama Nopiana dan Yuliadi (2017), Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina (2016), Amilin dan Ana Nurjanah (2014), Mariam Rehman and Vatcharaporn Esichaikul, Muhammad Kamal (2012), Amitabh Ojha, G.P. Sahu and M.P. Gupta (2009) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji regresi linier menyatakan bahwa H_0 diterima menjelaskan bahwa variabel ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai signifikan $0,988 \geq 0,05$, serta nilai t yang dimiliki menunjukkan angka negatif yaitu sebesar -0.015 . Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara ketepatan waktu dengan kepuasan pengguna. Hal ini dapat dijelaskan bahwa baik tinggi ataupun rendah nilai ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penerimaan H_0 ini juga didukung oleh data lapangan, dimana dalam hasil responden yang merepon ke arah sangat tidak setuju berjumlah 57 responden, sedangkan untuk responden ke arah tidak setuju berjumlah 82 responden dan untuk responden ke arah netral berjumlah 23 responden. Maka dapat

disimpulkan bawa ketepatan waktu dalam pelaporan STP melalui sistem *e-filing* yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak masih relatif rendah, sehingga masih rendahnya ketepatan waktu pelaporan SPT yang dilakukan oleh Wajib Pajak atas pajak tangguhannya.

Penelitian ini didukung dengan dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) terkait kontrol perilaku persepsian, yaitu ukuran kepercayaan seseorang mengenai seberapa sederhana atau kompleksnya melaksanakan suatu perbuatan. Apabila *e-filing* membuat pelaporan SPT tidak perlu dilakukan dengan mendatangi KPP karena pelaporan *e-filing* prosesnya secara *real time* dan dapat dilakukan setiap saat, hal ini membuat Wajib Pajak dapat melakukan kesalahan dalam ketepatan waktu saat melaporkan pajak tangguhannya sehingga ketika Wajib Pajak memperoleh sanksi atas perilaku tersebut maka kepuasan terhadap sistem *e-filing* menjadi rendah. Namun, ketika Wajib Pajak melakukan pelaporan secara tepat waktu dengan menggunakan *e-filing* maka pengguna tidak memperoleh *reward* atas perilaku tersebut. Sehingga, kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem *e-filing* tidak terkait secara langsung dengan kecepatan waktu dalam pembayaran pajak dengan menggunakan sistem *e-filing*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum

dan Andi (2016), Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014), Mariam Rehman and Vatcharaporn Esichaikul, Muhammad Kamal (2012), MD. Aminul Islam, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, Wan Sallha Yusoff and Atikah Nor Binti Johari (2011) dan Gita Gowinda Kirana (2010) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti terhadap pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan waktu penggunaan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT.Rajawali Penanggungan. Berdasarkan hasil dari uji statistik yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat dihasilkan bukti terkait pengujian hipotesis, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filing* Direktur Jendral Pajak tersebut tinggi atau sudah memenuhi keandalan bagi pengguna maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut.
2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena apabila *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat

seseorang untuk menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga terdapat kemungkinan kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

3. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena tingginya persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem *e-filing* maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem *e-filing* itu sendiri.
4. Ketepatan Waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan pajak tangguhannya tidak terkait secara langsung dengan ketepatan waktu dalam menggunakan sistem *e-filing*.

KETERBATASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis masih jauh dari kata sempurna, sehingga terdapat kekurangan dan kendala yang menjadikan hal tersebut menjadi kendala dari penelitian ini. Keterbatasan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah data sampel penelitian pada perusahaan tersebut kurang maksimal, diakrenakan terdapat kuesioner yang tidak

kembali, sehingga kurangnya cakupan sampel yang mengakibatkan sampel penelitian menjadi lebih kecil

2. Nilai *Adjusted R² Square* yang dihasilkan didalam model regresi liner masih rendah, sehingga masih banyak variabel yang diluar model regresi yang dapat menjelaskan terkait variabel dependent.

SARAN

Terdapatnya keterbatasan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran yang bersifat untuk mengembangkan pada penelitian yang akan mendatang selanjutnya yaitu sebagai berikut :

1. Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah atau perusahaan maupun jenis Wajib Pajaknya.
2. Dikarenakan *Adjusted R²* relatif kecil, sebaiknya pada penelitian selanjutnya menambah beberapa variabel lain untuk diteliti seperti halnya kerahasiaan, kualitas layanan, keakuratan, dan hal lainnya serta variable yang dapat memberikan dampak terkait pelaporan pajak tangguhan Wajib Pajak.

3. Sebaiknya pada penelitian selanjutnya menggunakan lebih banyak pertanyaan terbuka dalam kuesioner agar mendapatkan hasil yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (n.d.). IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro) . *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 5, 807-811.
- Akhmadi, M. H. (2017). DETERMINAN KEBERHASILAN E-FILING PAJAK DI INDONESIA : STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA TAMANSARI DUA . *Jurnal Pajak Indonesia Vol.1 No.1*, 44-51.
- Amilin, & Nurjanah. (2014). ASPEK-ASPEK YANG BERPENGARUH DALAM PENGGUNAAN E-FILING ADMNISTRASI PERPAJAKAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK .

- Arista, D. (n.d.). KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING DENGAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA INDIVIDU (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia).
- Direktorat Jendral Pajak. (2018). *Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2018*. 2019.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN DAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS E-FILING (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede). *Media Informatika* Vol.16 No.1 .
- Gusti Ayu Raisa Ersania, & Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*
- Islam, M. A., Yusuf, D. M., Yusoff, W. S., & Binti Johari, A. N. (2012). *Factors affecting user satisfaction in the Malaysian income tax e-filing system*. *African Journal of Business Management* Vol. 6(21), pp. 6447-6455.
- Kirana, G. G. (2010). ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING.
- Ningrum, D. D., & Andi. (2016). KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KETEPATAN WAKTU, KERAHASIAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILING. *Tirtayasa EKONOMIKA* Vol.11, No.2.
- Nopiana, P. R., & Yuliadi. (2017). ANALISIS PERSEPSI KERUMITAN, KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP FASILITAS E-FILING SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA ONLINE DAN REALTIME (KAJIAN STUDI EMPIRIS: KOTA BATAM). *Jurnal AKRAB JUARA* Volume 2 Nomor 3 Edisi Agustus 2017, 1-13.

- Ojha, A., Sahu, G., & Gupta, M. (2009). Antecedents of paperless income tax filing by young professionals in India: an exploratory study. *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 3 No. 1, 2009 pp. 65-90 .
- Pajak, D. J. (2018). *LAPORAN KINERJA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK 2018*. Indonesi: Direktorat Jendral Pajak.
- Pakpahan, Y. E. (2015). PENGARUH PEMAHAMAN AKUNTANSI, PEMAHAMAN KETENTUAN PERPAJAKAN DAN TRANSPARANSI DALAM PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN . *JOM. FEKON* Vol. 2 No. 1 .
- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2012). *Factors influencing e-government adoption in Pakistan* . *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 6 No. 3.
- Samadiartha, I. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 14, No.1.
- Satria, D. G., Adi, G., & Sinarwati, N. (2017). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN E-FILING* . e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017) .
- Sugiharti, M. A., & Dewantara, R. Y. (2015). ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KELAYAKAN SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN EFILING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK . *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 6 No. 2.
- Sugiharti, M. A., Suhadak , & Dewantara, R. Y. (2015). ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KELAYAKAN SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN EFILING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 6 No. 2.
- Suryanti, H., & Sari, I. E. (2018). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS

- DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Jurnal Ilmu Akuntansi Volume 16, No 2.*
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.14.2 Februari*, 1239-1269.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. (2014). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KETEPATAN WAKTU, DAN KERAHASIAAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILING. *TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL. 4, NO.1.*
- Wowor, R. A., Morasa, J., & Elim, I. (2014). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN e-FILLING. *Jurnal EMBA Vol.2 No.3*, 1340-1349.
- Yuliadi, P. R. (2017). ANALISIS PERSEPSI KERUMITAN, KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP FASILITAS E-FILING SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA ONLINE DAN REALTIME (KAJIAN STUDI EMPIRIS: KOTA BATAM). *Jurnal AKRAB JUARA Volume 2 Nomor 3 Edisi Agustus 2017*, 1-13.