

**Determinan Kepuasan Penggunaan E-Filing Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak**

*Determinants Of Satisfaction With E-Filing Usage And Its Impact On Taxpayer
Compliance*

Natalia Lily Babulu¹ Felisisima Afoan² Handrianus Mentu³

Email: natalialilly4@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Timor¹²³

Abstract

E-filing is a convenient means provided by the Directorate General of Taxes (DJP) to report tax obligations. The advantage of e-filing is that taxpayers can report Tax Returns (SPT) without being limited by distance, time and place. Even though e-filing can make submitting SPT easier, in its implementation this system still experiences many problems or obstacles. This is because many taxpayers still do not understand the operation of e-filing and the lack of information technology readiness of taxpayers in using e-filing. The research method used is a survey method by distributing questionnaires in several areas such as Belu, Malacca, TTU and TTS. The reason for separating these areas is because they are included in the area of the Pratama Atambua Tax Service Office (KPP). Sample selection uses a purposive sampling method where consideration is needed to determine the sample. Hypothesis testing uses analysis tools with the help of the SmartPLS Partial Least Square version 4.0 program. The results of the research show that Information Quality does not have a significant influence on satisfaction with using e.filing, System Quality does not have a significant influence on satisfaction with using e.filing, Service Quality has a significant influence on satisfaction with using e.filing and satisfaction with using e.filing has significant influence on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Satisfaction with Using E.Filing*

Abstrak

perpajakan. Keunggulan e-filing adalah wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tanpa dibatasi jarak, waktu dan tempat. Meskipun e-filing dapat mempermudah penyampaian SPT, akan tetapi dalam penerapannya sistem ini masih mengalami banyak kendala ataupun hambatan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak belum memahami tentang pengoperasian e-filing serta kurangnya kesiapan teknologi informasi wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Metode penelitian yang dipake adalah metode survey dengan menyebarkan kuisisioner di beberapa daerah seperti Belu, Malaka, TTU dan TTS. Alasan pemilihan wilayah tersebut karena termasuk dalam wilayah dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Atambua. Pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dimana untuk menentukan sampel di perlukan pertimbangan. Pengujian hipotesisi menggunakan alat analisis bantuan program SmartPLS Partial Least Square versi 4.0. hasil penelitian menunjukkan Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan e.filing, Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan e.filing, Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan e.filing dan kepuasan penggunaan e.filing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Penggunaan E.Filing

Pendahuluan

Saat ini Indonesia telah memasuki era 4.0. Era 4.0 merupakan era di mana semua akses dilakukan menggunakan teknologi. Semua perusahaan maupun instansi pemerintah di Indonesia harus mampu mengikuti perkembangan zaman yang sedemikian rupa, jika mereka tidak mampu mengikuti perkembangan zaman maka mereka akan tertinggal. Salah satu instansi pemerintah yang harus selalu update teknologi adalah DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Dalam memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, DJP melakukan pembaharuan yaitu modernisasi pada sistem administrasi perpajakan sehingga lebih efektif dan efisiensi. Administrasi perpajakan modern tersebut meliputi pendaftaran wajib pajak melalui *e-registration*, pengisian spt elektronik melalui *e-SPT*, pembayaran paak online melalui *e-billing*, faktur elektronik melalui *e-faktur*, dan pelaporan pajak online melalui *e-filing*. Berdasarkan Surat keputusan PMK-9/PMK.03.2018 yang berlaku mulai tanggal 1 April 2018, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan suatu sistem pembaharuan mengenai Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*E-Filing*).

Berdasarkan data yang diperoleh DJP rasio penyampaian SPT menggunakan e-filing tahun 2021 mencapai 98%. Persentase penyampaian SPT melalui e-filing meningkat dari tahun 2020 yaitu sebesar 93%. Dengan diterapkannya e-filing, akan lebih memudahkan para wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak tanpa harus datang dan mengantri di kantor pajak. Semakin banya wajib pajak yang menyampaikan SPT melalui e-filing maka realisasi penyampaian SPT melalui e-filing akan semakin tinggi.

Meskipun e-filing dapat mempermudah penyampaian SPT, akan tetapi dalam penerapannya sistem ini masih mengalami banyak kendala ataupun hambatan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak belum memahami tentang pengoperasian e-filing serta kurangnya kesiapan teknologi informasi wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Kasus ini juga dialami oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Atamuba dimana setiap tahun masih banyak wajib pajak yang ke kantor dan mengantri untuk melaporkan pajaknya.

Dilansir dari Laporan kinerja (LAKIN) DJP 2021 terlihat bahwa indeks kepuasan pengguna layanan tertinggi pada tahun 2020 dan menurun di tahun 2021 berada pada jenis layanan pelaporan SPT tahunan secara elektronik melalui e-filing.

Tabel 1
Indeks kepuasan penggunaan layanan DJP Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Layanan	IKPL DJP	
		Tahun 2020	Tahun 2021
1.	Pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor pokok wajib pajak (NPWP)	4,12	4,08
2.	Pelayanan pengukuhan pengusaja kena pajak (PKP)	4,16	4,12
3.	Pelaporan SPT tahunan secara elektronik melalui <i>e-filing</i>	4,17	4,14
4.	Pembuatan kode <i>billing</i> secara elektronik melalui aplikasi <i>billing(e-billing)</i>	4,06	4,00
5.	Pelayanan permohonan surat keterangan fiska (SKF) wajib pajak	4,10	4,18
	Agregat	4,10	4

Sumber :LAKIN DJP,2021

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing yaitu kualitas informasi. Kualitas informasi digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas keluaran dari informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sarazkha,2020 menunjukkan bawah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, karena apabila e-filing memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang menggunakan e-filing akan tinggi, sehingga terdapat kemungkinan penggunaan akan semakin meningkat. Kualitas sistem juga berguna untuk mengukur kepuasan wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Kualitas sistem lebih berkaitan dengan keberhasilan teknis sistem informasi oleh fitur teknis mengenai jaringan dan peralatan IT itu sendiri. Seperti yang diketahui bahwa jaringan pada daerah-daerah yang terpencil masih kurang memadai sehingga pada saat pengisian wajib pajak harus mencari jaringan internet yang lebih baik. Dikarenakan untuk pengisian e-filing harus menggunakan jaringan internet yang bagus. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia program sistem informasi. Kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan.

Studi ini akan menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan yang dirasakan pengguna e-filing. Hasil penelitian Sarazkha (2020), Ginting dkk.(2017) menemukan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna e-filing. Hasil yang berbeda ditemukan oleh Khairunnissa dan Yunanto (2017), menunjukkan kepuasan pengguna e-filing hanya ditentukan oleh kualitas sistem. Sebaliknya kualitas informasi tidak berdampak kepada kepuasan pengguna. Dari latar belakang yang sudah dijelaskan maka peneliti mengambil

judul tentang **Determinan Kepuasan Penggunaan E-Filling dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib pajak.**

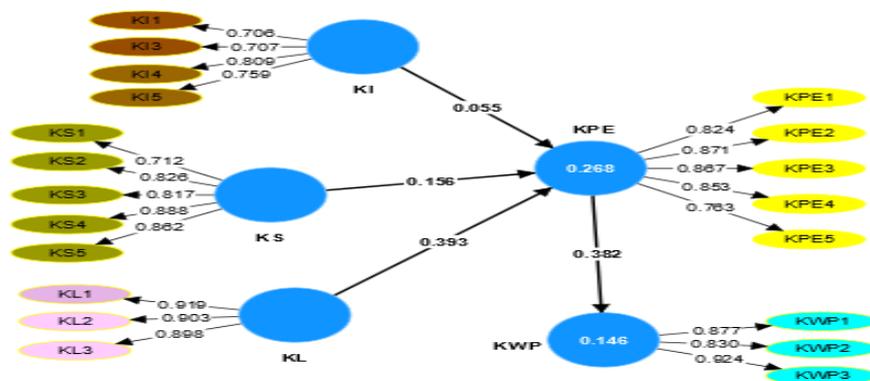
Metode

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan asumsi klasik dengan data runtut waktu (time series). Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari data BPS (*Badan Pusat Statistik*) Indonesia tahun 2013-2022.

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model/measurement model yang mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Dalam penelitian ini, menggunakan uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Validitas konvergen memiliki hubungan dengan prinsip bahwa pengukuran dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi sedangkan validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran konstruk berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. (Jogiyanto & Abdillah, 2016).



Gambar 1. Hasil Model Penelitian Algorithm

1. Convergent Validity dilakukan dengan melihat item reliability (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh nilai loading factor. Loading factor adalah angka yang menunjukkan korelasi antara skor suatu item pertanyaan dengan skor indikator konstruk indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai loading factor lebih

besar 0,7 dikatakan valid. Dalam penelitian ini batas loading factor yang digunakan sebesar 0,7. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 3.0 hasil loading factor dapat ditunjukkan seperti pada Tabel 4.1 :

Table 2 outer loading

	KI	KL	KPE	KS	KWP
KI1	0,706				
KI3	0,707				
KI4	0,809				
KI5	0,759				
KL1		0,919			
KL2		0,903			
KL3		0,898			
KPE1			0,824		
KPE2			0,871		
KPE3			0,867		
KPE4			0,853		
KPE5			0,763		
KS1				0,712	
KS2				0,826	
KS3				0,817	
KS4				0,888	
KS5				0,862	
KWP1					0,877
KWP2					0,830
KWP3					0,924

Hasil olah:Smart PLS 4.0

2. Discriminant Validity dilakukan dengan cara melihat nilai cross loading pengukuran konstruk. Nilai cross loading menunjukkan besarnya korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya. Suatu model pengukuran memiliki discriminant validity yang baik apabila korelasi antara konstruk dengan indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstruk blok lainnya. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 4.0 hasil cross loading dapat ditunjukkan pada Tabel 3 :

Tabel 3 Cross Loading

	KI	KL	KPE	KS	KWP
KI1	0,706	0,211	0,175	0,260	0,157
KI3	0,707	0,185	0,201	0,255	0,135
KI4	0,809	0,293	0,242	0,459	0,098
KI5	0,759	0,348	0,156	0,476	0,287
KL1	0,379	0,919	0,424	0,518	0,263
KL2	0,297	0,903	0,409	0,474	0,236
KL3	0,266	0,898	0,495	0,416	0,358
KPE1	0,228	0,526	0,824	0,392	0,220
KPE2	0,219	0,423	0,871	0,317	0,332
KPE3	0,255	0,351	0,867	0,380	0,203
KPE4	0,259	0,404	0,853	0,298	0,351
KPE5	0,151	0,333	0,763	0,225	0,468
KS1	0,490	0,343	0,205	0,712	0,129
KS2	0,418	0,439	0,324	0,826	0,242
KS3	0,377	0,388	0,308	0,817	0,268
KS4	0,374	0,470	0,395	0,888	0,237
KS5	0,402	0,462	0,308	0,862	0,205

KWP1	0,237	0,305	0,315	0,282	0,877
KWP2	0,080	0,189	0,291	0,143	0,830
KWP3	0,228	0,335	0,388	0,270	0,924

Dari hasil cross loading pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai korelasi kontrak dengan indikatornya lebih besar daripada nilai korelasi dengan kontrak lainnya. Dengan demikian bahwa semua kontrak atau variabel laten sudah memiliki discriminant validity yang baik, dimana indikator pada blok indikator kontrak tersebut lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

Evaluasi selanjutnya, yaitu dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar kontrak. Hasil yang direkomendasikan adalah nilai akar AVE harus lebih tinggi dari korelasi antar kontrak (Yamin dan Kurniawan, 2011). Model memiliki discriminant validity yang lebih baik apabila akar kuadrat AVE untuk masing-masing kontrak lebih besar dari korelasi antara dua kontrak di dalam model. Nilai AVE yang baik disyaratkan memiliki nilai lebih besar dari 0,5. Berikut adalah Berikut adalah hasil perhitungan nilai AVE Discriminant Validity.

Table 4 Nilai AVE

**AVERAGE VARIANCE EXTRACTED
(AVE)**

KI	0,557
KL	0,822
KPE	0,699
KS	0,678
KWP	0,771

3. Hasil perhitungan sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian sudah menunjukkan kevalidannya melalui uji Convergent Validity dan Discriminant Validity. Selanjutnya, pengujian dilakukan untuk menguji Reliabilitas penelitian melalui nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang berada di atas 0.6.

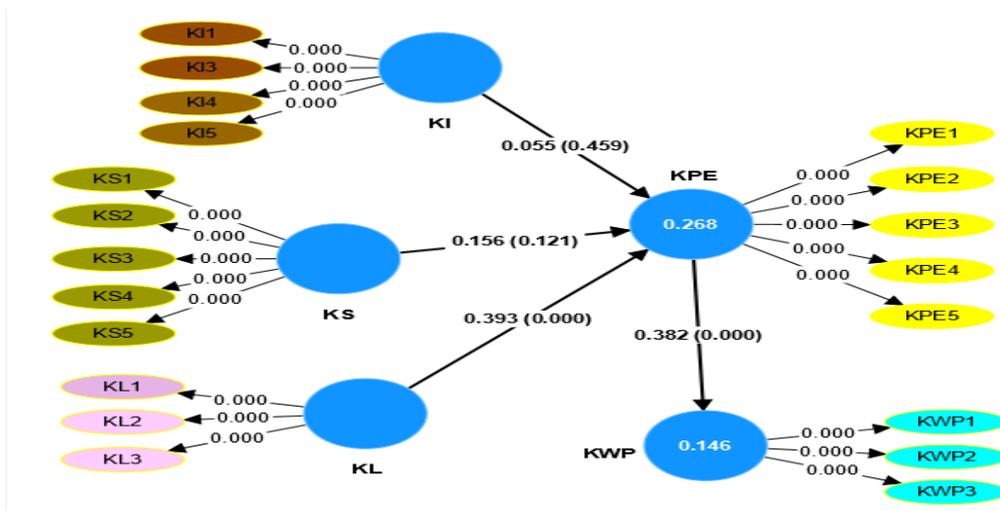
Table 5 Nilai Composite Reliability

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>
KI	0,736	0,751	0,834
KL	0,892	0,900	0,933
KPE	0,892	0,893	0,921
KS	0,881	0,905	0,913
KWP	0,852	0,875	0,910

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability masing-masing variabel sudah memenuhi standar berada di atas 0.6. Hal tersebut menunjukkan bahwa reliabilitas penelitian dapat diterima. Selain itu, nilai Composite Reliability juga sudah lebih tinggi dibandingkan nilai nilai Cronbach's Alphanya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semua variabel penelitian sudah memenuhi persyaratan mengenai kriteria reliabilitas yang sesuai sebagai dasar penelitian SEM yang dapat dianalisis menggunakan SmartPLS.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R² untuk variabel dependen dan nilai koefisien path untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai t-statistic setiap path. Adapun model struktural penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2 Hasil Model Penelitian

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian Inner Model (model struktural) yang meliputi output r-square, koefisien parameter dan t-statistik. Untuk melihat apakah suatu hipotesis itu dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-values. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SmartPLS (Partial Least Square) 4.0. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil bootstrapping. Rules of thumb yang digunakan pada penelitian ini adalah t-statistik >1,96 dengan tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif. Nilai pengujian hipotesis penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6 Tabel Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
KI -> KPE	0.055	0.073	0.074	0.741	0.459
KL -> KPE	0.393	0.391	0.078	5.060	0.000
KPE -> KWP	0.382	0.386	0.060	6.410	0.000
KS -> KPE	0.156	0.155	0.100	1.552	0.121

Hipotesis pertama menguji apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan e-filing. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien beta kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan e-filing sebesar 0.055 dan t-statistik yaitu sebesar 0.741. dari hasil ini dinyatakan tidak signifikan, karena $>1,96$ dengan p-value <0.05 sehingga hipotesis pertama ditolak. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh negative terhadap kepuasan penggunaan e.filing.

Hipotesis kedua menguji kualitas system berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan e.filing. berdasarkan hasil uji yang dilakukan nilai koefisien beta kualitas system terhadap kepuasan penggunaan e.filing sebesar 0.156 dan t-statistik sebesar 1.552. dari hasil ini dinyatakan tidak signifikan, karena $>1,96$ dengan p-value <0.05 sehingga hipotesis kedua ditolak.

Hipotesis Ketiga menguji kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan e.filing. berdasarkan hasil uji yang dilakukan nilai koefisien beta kualitas Layanan terhadap kepuasan penggunaan e.filing sebesar 0.393 dan t-statistik sebesar 5.060. dari hasil ini dinyatakan tidak signifikan, karena $>1,96$ dengan p-value <0.05 sehingga hipotesis ketiga diterima.

Hipotesis keempat menguji Kepuasan penggunaan e.filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan nilai koefisien beta kepuasan penggunaan e.filing terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.382 dan t-statistik sebesar 6.410. dari hasil ini dinyatakan tidak signifikan, karena $>1,96$ dengan p-value <0.05 sehingga hipotesis keempat diterima.

Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan e-filing

Analisis yang ada di tabel 4.5 menunjukkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e.filing. hasil ini bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andhikari & Ram (2017), Adina Sarazkha (2020) menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan e.filing. Hasil ini sejalan dengan penelitian Utomo,dkk (2020) yang menyatakan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan e.filing. Tujuan dari system e.filing untuk wajib pajak lebih mudah dalam pelaporan SPT, akan tetapi didalam system e.filing minim dalam memuat informasi mengenai perpajakan. Sehingga kualitas informasi yang terdapat dalam system e.filing tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan *e.filing*. hasil ini sejalan dengan penelitian Hanadia (2017) yang menunjukkan bahwa kulaitas sistem tidak memilik pengaruh yang signifikan terhapa kepuasan pengguna. Kualitas system yang diterapkam merupakan kewajiban yang harus diterapkan oleh seluruh wajib pajak, maka system di jalankan dinilai penting meskipun pengguna tidak mendapatkan kepuasan terhadap penggunaan system tersebut.

Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*

Hasil pengujian yang dilakukan menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e.filling*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting dan Marlina (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e.filling*. Kualitas layanan dalam system *e.filing* dapat mempermudah wajib pajak dalam proses pelaporan SPT, hal tersebut dapat memberikan layanan perpajakan yang lebih baik lagi. Semakin meningkat kualitas layanan maka akan berdampak terhadap peningkatan kepuasann pengguna.

Kepuasan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhn wajib pajak

Hasil menunjukan bahwa kepuasan penggunaan *e.filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwiyanti & Laksito (2019) dengan hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan penggunaan *e.filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan penggunaan *e.filing* karena merasa di permudah dalam melaporkan SPT maka pada akhirnya dapat membuat wajib pajak patuh dalam pelaporan pajak setiap tahunnya.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi, Kulaitas system dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan *e-filing* dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model SEM-PLS, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhapan kepuasan penggunaan *e.filing*, Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e.filing*, Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e.filing* dan kepuasan penggunaan *e.filing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Adhikari, & Ram, R. (2017). Kepuasan Wajib Pajak Dengan E-Filing Pajak Penghasilan (E-PPN). *Asia Selatan Jurnal Kebijakan Dan Pemerintahan* Vol 41 Nomor 2 , 57-74.
- Aji, Ridho Pramana, Adriyanti Agustina Putri, Dian Puji Puspita Sari. (2022). Determinan Kepuasan Pengguna e-Filing Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas* Volume 24 No 1. 181-193
- Ghozali, I. 2016. *Structural Equation Modeling dengan Partial least squares*. Edisi 4. BP Undip. Semarang
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas e-filing. *Media informatika*, 16(1), 20-31
- Islam, M. A., Yusuf, D. H., Yusoff, W. S., & Johari, A. N. (2012). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Dalam Sistem E-Filing Pajak Penghasilan Malaysia. *African Journal Of Business Management* Vol. 6 , 6447-6455.
- Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak tahun 2021
- Livari, J. (2005). An Empirical Test Of The Delone-Mclean Model Of Information System Success. *The DATA BASE For Advances In Information Systems - Spring* Vol. 36 No. 2 , 8-27.
- Prasojo, L. H., & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (Rts) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung). *eProceedings of Management*, 2(1).
- Rekayana, W. (2016). Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. *Journal Universitas Brawijaya*.
- Sarazkha, M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Keteepatan Waktu Penggunaan E filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. 53(9), 1689– 1699
- Sugiharti, M. ., Suhadak, & Dewantara, R. Y. (2015). Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). *Jejak Perpajakan*, 6, No. 2

Sugiyono.2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

Supadmi, P. A. E. P. W. N. L. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.

Tambun,Sihar & Ikhsan Muhtiar (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan penerapan e-system terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh Technology acceptance model. Jurnal Akuntansi Perpajakan vol.4 no 1. 1-15

Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). Apa Yang Menentukan Keberhasilan Layanan E-Government? Validasi Model Integratif Kelanjutan Penggunaan E-Filing. Government Information Quarterly (2018) , 1-14.

Waluyo. 2017. Perpajakan Indonesia Edisi 12. Jakarta. Salemba Empat.

Widiani, Y. N., & Abdullah. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen , 88-96.