

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PENERAPAN *E-FILLING* DAN *E-BILLING*
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK**

Wahdini
Universitas Pamulang
wahdini2809@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to scientifically test and prove the influence of Tax Service Quality, Implementation of e-filling and Implementation of E-billing on Individual Taxpayer Satisfaction in case studies of taxpayers registered at KPP Pratama Pondok Ranji. This type of research uses in-depth quantitative research in the form of numbers. The population in this research is individual taxpayers at KPP Pratama Pondok Aren. The sample in the research was determined based on the simple random sampling method. The number of respondents sampled in this research was 100 respondents. Data were collected using a questionnaire and analyzed using multiple regression using the SPSS version 27 program. The analytical method used was data analysis techniques in the form of data quality testing, classical assumption testing, hypothesis testing and descriptive statistical analysis. The results of the research show that the influence of Tax Service Quality, Implementation of e-filling and Implementation of E-billing has a significant and significant impact on Taxpayer Satisfaction. This shows how important these independent factors are in increasing taxpayer study satisfaction in the case of taxpayers registered at KPP Pratama Pondok Aren.

Keywords: influence of tax service quality, implementation of e-filling and implementation of e-billing on individual taxpayer satisfaction.

PENDAHULUAN

Pajak menjadi salah satu sumber penghasilan terbesar dalam anggaran pendapatan dan belanja negara. Pengertian pajak sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, Perubahan Ketiga Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menunjukkan bahwa pajak ini merupakan kewajiban hukum nasional. Berlandaskan pengertian tersebut jelas bahwa pajak merupakan kewajiban warga negara untuk membantu membiayai pembangunan nasional Mematuhi peraturan hukum dan pemerintah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan diperkenalkannya sistem pengarsipan dan penagihan secara elektronik. *E-Filing* merupakan layanan pengisian dan pelaporan SPT secara elektronik melalui sistem online real-time (Damayanti & Fauzi, 2015), dan *e-billing* merupakan sistem pemutakhiran pembayaran pajak secara elektronik. Sistem faktur elektronik memiliki istilah “kode faktur” yang merupakan kode identifikasi untuk melakukan pembayaran pajak (Nurhayati & Kusmuriyanto, 2017). Aplikasi *e-billing* sudah ada sejak tahun 2014 dan mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2016.

Direktorat Jenderal Pajak memberikan berbagai kemudahan dan pelayanan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Fitur atau layanan tersebut antara lain *e-registrasi*, *e-faktur*, *e-form*, *e-filling*, *e-invoice*, dan lain-lain. Layanan *e-filing* dan *e-billing* merupakan layanan yang biasa digunakan oleh wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan dan membayar pajaknya.

Peneliti (T.Munzir, Widodo Ismanto 2020) Makalah berjudul “Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak” menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima KPP Pratama Batam memberikan dampak positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Perbedaan hasil survei yang dilakukan oleh “Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak” (Ivana Rantansari, Herbaski Nurkayanto) mengungkapkan bahwa tanggapannya adalah ketidakpuasan terhadap pelayanan yang ada di KPP Pratama Semarang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Indriani & Waluyo 2019), (Ningsih, Sari dan Heryenzus 2019), (Sari & Rasmini 2017), dan (Putra & Padriyansyah 2019) menunjukkan bahwa kualitas *e-filling* dan *e-billing* menunjukkan bahwa hal itu mempengaruhi besarnya kepuasan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian yang dilakukan (Putra dan Padriyansyah 2019) Kami menunjukkan bahwa kualitas sistem faktur elektronik mempunyai dampak negatif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas dan uraian dari beberapa penelitian diatas, maka yang akan dilakukan penelitian adalah tertarik menggabungkan variabel-variabel tersebut atau menggabungkan salah satunya untuk mengetahui apakah terdapat **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-filling* dan *E-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.**

TELAAH LITERATUR

Theory of Planned Behaviour (TPB)

(Theori of planned behavior) teori perilaku terencana dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Afrianty 2021:15) teori terbentuknya dari perilaku seseorang beracuan hubungan timbal balik dengan kepercayaan atau *belief*, sikap atau *attitude*, dan intens atau *intention* individu. Dalam pandangan ini keyakinan dikategorikan sebagai aspek kognitif individu yang didalamnya terlibat pengetahuan, pendapat dan pandangannya terhadap suatu objek. TPB adalah suatu teori di bidang psikologi sosial yang menjelaskan perilaku manusia dibentuk melalui niat untuk berperilaku, Dimana niat sendiri dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan persepsi control perilaku (Ajzen, 1991).

Berdasarkan Theori of planned behavior yang berkaitan dengan norma subjektif dimana terdapat keyakinan bahwa orang lain dapat mendorong atau menghambat perilaku. Motivasi atau dorongan yang berasal dari luar diri seseorang atau individu lain dapat mempengaruhi perilaku orang tersebut termasuk wajib pajak, pelayanan perpajakan sendiri merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang disediakan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan (Sari, 2017). Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak pratama pondok aren

E-filling

E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2009). Menurut Haryadi dalam (Amalia & Hapsari, 2018) menyatakan bahwa indikator e-filling adalah sebagai berikut:

1. Keamanan dan kerahasiaan merupakan seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak.
2. Kesiapan teknologi informasi Merupakan sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya apakah sudah kompeten di bidangnya.
3. Persepsi pengguna merupakan ukuran penggunaan teknologi dapat dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi penggunaannya.
4. Persepsi kemudahan suatu ukuran sebuah system dengan mudah di pahami untuk digunakan.

E-billing

E-billing merupakan salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan untuk mengoptimalkan pelayanan Direktorat Jendral Pajak pada wajib pajak.

E-billing adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, pembayaran berdasarkan kode billing dan rekonsiliasi billing dalam system modul penerimaan negara. Pembayaran pajak dapat dilakukan dengan menyetero uang ke bank/pos persepsi dengan membawa kode billing. Setelah melakukan pembayaran wajib pajak akan diberikan bukti penerimaan negara.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Rusydi, 2011:992). Sedangkan Menurut (Elitan dan Ananta, 2007:47) Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan. Jadi kepuasan kualitas pelayanan adalah perasaan senang kecewa susah seseorang terhadap suatu pelayanan yang diterimanya

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek, mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2021:126). Dalam penelitian populasinya adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren pada tahun 2023 sebesar 127.799.

Sampel dalam penelitian kuantitatif didefinisikan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono,2021:127). Pengambilan sampel diharapkan dapat mewakili populasi yang ada. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *simple random sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu. Untuk menentukan minimum sampel survei populasi yang dipakai untuk mengestimasi proporsi populasi, maka penelitian mengambil jumlah populasi yaitu dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

$$n = \frac{127.799}{1+127.799 (0,1)^2}$$

$$n = 99,921$$

Dibulatkan jadi 100 Responden

Rumus di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel sebanyak 99,921 responden atau secara bulat menjadi 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-Filling* dan *E-Billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-Filling* dan *E-Billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai f hitung sebesar $66.071 > f$ tabel sebesar $2,7$ dengan nilai

signifikansi $0,001 < 0,05$. Karena nilai f hitung lebih besar dari f tabel dan nilai signifikansinya lebih kecil dari $0,05$. Dengan demikian hipotesis (H_1) diterima. Berarti dapat disimpulkan Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak Penerapan *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya Kualitas Pelayanan, Penerapan *e-filling* dan penerapan *e-billing* yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dan petugas pajak dapat memberikan Solusi kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh T. Munzir, Widodo Ismanto (2020) yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang hasilnya Bahwa kualitas pelayanan yang baik dari KPP Pratama Batam berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Dan penelitian Dimas Pratama Putra, Padriansyah (2019) yaitu Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik *E-filling* Dan *E-billing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak. Yang hasilnya Pengaruh system *E-filling* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Pengaruh system *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (XI) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil menunjukkan nilai signifikansi uji t sebesar $0.001 < 0.05$ dan t hitung $6.040 > 1.980$. Dengan demikian hipotesis (H_2) diterima. Berarti dapat disimpulkan Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fara Fernanda Erwansyah, M Yusuf S. Barusman (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasilnya Berdasarkan analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian menunjukkan bahwa di KPP Pratama Bandar Lampung Satu, Kepuasan Wajib Pajak Meningkatkan Seiring Dengan Kualitas Pelayanan Yang diberikan.

Theori of planned behavior digunakan pada penelitian ini memiliki keterkaitan yaitu Kualitas pelayanan pajak terdapat keyakinan bahwa orang lain dapat mendorong atau menghambat perilaku. Motivasi atau dorongan yang berasal dari luar diri seseorang atau individu lain pelayanan yang baik akan mendorong

atau meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak.

Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil Uji t (Parsial) pada di atas Penerapan *E-filing* (X2) memiliki nilai signifikan $0,06 > 0,05$ dan selain itu memiliki nilai t hitung sebesar $1,450 < 1,98472$ hipotesis (H₂) ditolak. Berarti dapat disimpulkan Penerapan *E-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*: Studi Kasus Wajib Pajak di Surakarta. menjelaskan bahwa kualitas informasi pengguna *E-filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

Sistem E-filing diperuntukan untuk memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT, akan tetapi didalam sistem/website *E-filing* minim dalam memuat informasi mengenai perpajak. Sehingga kualitas informasi yang terkandung dalam sistem *E-filing* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Pengaruh Penerapan *E-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil Uji t (Parsial) pada di atas Penerapan E-billing (X3) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dari hasil diatas menunjukkan nilai signifikansi uji t sebesar $0,001 > 0,05$ dan hitung $4,338 < 1,980$. Dengan demikian hipotesis (H₃) diterima. Berarti dapat disimpulkan Penerapan *E-billing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Technology Acceptance Model adalah model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penerapan sistem *e-billing* yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak dan petugas pajak dapat memberikan Solusi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Pondok Aren.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rizky Puteri Riyani¹, Ery Yanto² /Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, 3(9), 911-921 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* Terhadap Kemudahan Dan Kepuasan Wajib Pajak Badan 920 oleh penelitian Fadilah (2018) yang menyatakan bahwa dalam pembayaran pajak yang lebih sederhana membuat tingkat kepuasan Wajib Pajak akan meningkat.

SIMPULAN

1. Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-filing*, dan *E-billing* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Pertama, kualitas pelayanan pajak yang ditingkatkan melalui profesionalisme petugas pajak, transparansi dalam proses perpajakan, serta efektivitas dan efisiensi

layanan, secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam berinteraksi dengan otoritas pajak. Layanan yang cepat, akurat, dan ramah menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak. E-filing, yang memungkinkan wajib pajak melaporkan pajak secara elektronik, menawarkan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas. Namun, manfaat ini hanya dapat dirasakan maksimal jika sistemnya mudah digunakan, dapat diakses dengan baik, dan didukung dengan edukasi yang memadai. Jika e-filing diimplementasikan dengan baik, wajib pajak akan merasa lebih nyaman dan puas dengan proses pelaporan pajak yang lebih sederhana dan efisien. E-billing mempermudah proses pembayaran pajak dengan memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran secara elektronik kapan saja dan di mana saja. E-billing meningkatkan akurasi dan keamanan transaksi, serta transparansi dalam pelacakan dan verifikasi pembayaran, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Secara keseluruhan, penerapan kualitas pelayanan pajak, e-filing, dan e-billing yang efektif berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak. Dengan layanan yang lebih baik, wajib pajak merasa lebih dihargai dan didukung, yang pada gilirannya mendorong kepatuhan dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan.

2. Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan terlihat dari berbagai aspek. Layanan yang cepat, akurat, dan ramah cenderung meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap instansi pajak. Efektivitas dan efisiensi dalam layanan, seperti penyederhanaan prosedur, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan aksesibilitas informasi, secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Penerapan *E-filing* tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Penerapan e-filing yang tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dapat disimpulkan dengan beberapa poin. Meskipun e-filing seharusnya menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam pelaporan pajak, beberapa faktor mungkin menghalangi manfaat tersebut dirasakan oleh wajib pajak. Misalnya, kendala teknis seperti masalah aksesibilitas, kesulitan dalam penggunaan sistem, atau kurangnya dukungan teknis yang memadai dapat mengurangi efektivitas e-filing. mengakibatkan penerapannya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

4. Penerapan *E-billing* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan wajib Pajak.

Penerapan e-billing memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan e-billing, proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak, sehingga menghemat waktu dan tenaga. E-billing juga meningkatkan akurasi dan keamanan transaksi, mengurangi risiko kesalahan manusia, dan meminimalkan kemungkinan kebocoran data. Selain itu, transparansi dalam proses pembayaran meningkat karena wajib pajak dapat dengan mudah melacak dan memverifikasi transaksi mereka. Dengan berbagai kemudahan dan peningkatan ini, penerapan e-billing

terbukti meningkatkan kepuasan wajib pajak, menciptakan pengalaman yang lebih positif dan nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashan, F. R. (2022). *Pengaruh Pemahaman Sistem E-Filling Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Kota Sukoharjo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakakarta).
- Agustin, C. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Persepsi Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Equity: Jurnal Akuntansi*, 3(2), 77-83.
- Afifah, L. A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2), 87-101.
- Bandiono, A., Sinaga, A. K., & Pramukti, K. D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepuasan wajib pajak. *Keberlanjutan J. Manaj. dan J. Akunt.*, 6(2), 130-140.
- Deva, S. A., & Triyono, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-filing dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, 1(1), 102-112.
- D.i.b.p., & Utami, M. Pengaruh Kualitas E-Filing Dan Kualitas E-Billing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Erwansyah, F. F., & Barusman, M. Y. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 370-376.
- Fujianti, N. R. (2020). *Analisis Hubungan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Ghozali. I. (2018). *Aplikasi Analisa Multivariat dengan Program IMB SPSS 23*.
- Harlim, A. (2019, April). Pengaruh Penerapan E-Spt, E-Filling Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampak Nya Pada Kepatuhan Wajib Pajak. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-57).
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani, N. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 23(2), 108-120.

Munzir, T., & Ismanto, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 564-573.

Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139-155.

Ningsih, D., Sari, F. R., & Heryenzus, H. (2019). Pengaruh Fasilitas E-Filing Dan E-Spt Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Spt (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kota Batam). *JURNAL AKUNTANSI BARELANG*, 4(1), 21-31.

Oktaria, M. (2023). *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang)* (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinanti Palembang).

Purnaningsih, N. K. C., & Noviari, N. (2019, May). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Bukti Empiris Model UTAUT). In *Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper* (pp. 015-027).

Putra, D. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 2(2), 102-111.

Putri, A. A. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek E-Billing, E-Filling, Dan E-Faktur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, 21(1), 1-13.

Riyani, R. P., & Yanto, E. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem e-Billing Terhadap Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Badan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(09), 911-921.

Rantansari, I., & Nurcahyanto, H. (2018). Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur (Studi Kasus Pelayanan Pajak Penghasilan). *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 683-702.

Sugiharti, M. A., & Dewantara, R. Y. (2015). Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*/ Vol, 6(2).

Septanta, R. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Bagi

Wajib Pajak Orang Pribadi, Tarif Pajak dan Aturan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan dalam Melaporkan Pajak Penghasilan di Kpp Madya Tangerang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 5(2), 268-298.

Saga, B., & Wizanasari, W. Efektifitas Pemanfaatan Laporan Pajak Elektronik di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pluit-Jakarta Utara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 9(2), 135-150.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: