



# JURNAL AKUNTANSI PERPAJAKAN INDONESIA

**Indonesian Tax Accounting Journal**

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JAPI/issue/current>

Volume 04 (01) 2025, 72 - 83

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada KPP Pratama Serpong Tahun 2019-2023)

Anissa Putri Aprilia<sup>1\*</sup>, Desi Kurniawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Department of Accounting, Pamulang University,

Email:<sup>1</sup>anissaputriaprilia01@gmail.com, <sup>2</sup> dosen01078@unpam.ac.id

**Article History:** Received on 04 August 2025, Revised on 25 August 2025, Published on 31 August 2025

### **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of tax service quality and the ease of using e-filing on taxpayer compliance at KPP Pratama Serpong. The research used a quantitative method with questionnaires distributed to 100 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS version 29. Regression analysis results show that both independent variables have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on taxpayer compliance. The R<sup>2</sup> value of 0.299 indicates that 29.9% of the compliance variation is explained by the two variables.*

**Keywords:** Service Quality, E-Filing, Taxpayer Compliance

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kemudahan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Serpong. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 29. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,299 menunjukkan bahwa 29,9% variasi kepatuhan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Pajak, Kemudahan E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk Indonesia. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan Negara lainnya. Aspek yang utama adalah ekonomi. (Kusuma & Yushita, 2017:1)

Kita memahami bahwa pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Dengan jumlah pinjaman luar negeri yang begitu besar, diharapkan pajak menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi tersebut. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan Negara sampai saat ini. Penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun. (Kusuma & Yushita, 2017)

Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Serpong mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Namun tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Serpong tergolong masih rendah. Hal ini terlihat 3 tahun terakhir dari tahun 2021 – 2023 Realisasi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) wajib pajak menurun. Data pada tahun 2021 hanya 39.117 yang melaporkan SPT, tahun 2022 mengalami sedikit kenaikan menjadi 39.652. Dan di tahun 2023 sebesar 55.787 wajib pajak yang terdaftar wajib SPT, sebanyak 48.432 wajib pajak yang melaporkan SPT. Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut terhadap pendapatan negara, sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Dana ini dialokasikan untuk mendanai pembangunan pada berbagai sendi kehidupan bangsa untuk kemakmuran rakyat, mulai dari sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan jasa sektor industri. (Rara Susmita & Supadmi, 2016)

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunakan sistem self assessment. Direktorat Jenderal Pajak menerapkan sistem self-assessment sebagai bagian dari program reformasinya. Sistem penilaian resmi sebelumnya telah diganti dengan yang ini. Sistem self-assessment mempercayakan orang untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang harus mereka bayar, dengan tanggung jawab petugas pajak untuk mengawasi mereka. Hal Artinya kepatuhan wajib pajak dan pengawasan otoritas pajak yang efektif merupakan faktor kunci dalam menentukan berhasil atau tidaknya sistem ini. Masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak, yang sangat tergantung pada kesadaran Wajib Pajak akan kewajibannya. Maka dari itu pemerintah berusaha untuk memberikan fasilitas atau konsep-konsep terbaru dari proses pembayaran perpajakan. (Agustin Diyah Tri, 2023)

Kepatuhan pajak didefinisikan juga sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2010) dalam (Bahri et al., 2019), Gunadi (2013) Wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu adanya paksaan. Berdasarkan pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran dan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanpa adanya paksaan. Kepatuhan ini dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan tingkat pengawasan dari otoritas pajak. Dengan kata lain, semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban mereka, semakin besar kemungkinan mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat dan akurat. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan perpajakan dan pengawasan yang efektif sangat penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, Faktor pertama yaitu kualitas pelayanan perpajakan. Menurut American Society for Quality Control kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. (Afifah, 2019)

Berdasarkan pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan faktor kunci dalam membangun sistem perpajakan yang adil, efektif, dan efisien. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, membangun kepercayaan masyarakat, dan pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara.

Teknologi informasi yang berkembang semakin maju sangat berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan negara. Teknologi informasi menyentuh berbagai aspek di sektor pemerintahan dan membuat semuanya menjadi lebih mudah. Salah satu sektor pemerintahan yang mendapatkan kemudahan dengan perkembangan teknologi informasi ini adalah bidang perpajakan. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar. (Afriani & Budiasih, 2020)

Prof. Dr. S. Ismail (2015) mengatakan bahwa kemudahan akses dan kecepatan dalam e-filing membantu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak, yang berujung pada kepatuhan yang lebih tinggi. Nursinah (2015) menyatakan bahwa persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi didefinisikan sebagai ukuran di mana individu dapat dengan mudah memahami dan menggunakan sistem tersebut. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem e-filing mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan secara terus-menerus.

Kemudahan dalam menginterpretasikan sebuah sistem (e-filing) ialah mudah untuk mengoperasikan sehingga tidak membebani Wajib Pajak, dan dapat diringkas bahwa beban kerja dapat dikurangi karena adanya kemudahan seseorang dalam menerapkan suatu teknologi informasi (Nurjannah, 2017). Penggunaan sebuah sistem khususnya e-filing sangat berpengaruh terhadap kemudahan dalam penggunaan e-filing (Devina & Waluyo, 2016). Persepsi kemudahan menggambarkan bagaimana seseorang menjelaskan secara terperinci di karena mudahnya dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem (Desmayanti, 2012) dalam (Widyaningsih & Siringoringo, 2021).

E-filing merupakan sistem pelaporan SPT secara online bagi wajib pajak. Walaupun telah lama diterapkan di Indonesia, akan tetapi wajib pajak orang pribadi belum benar-benar fasih dalam penggunaannya. Selain itu akses internet merupakan syarat utama untuk dapat mengakses e-filing tersebut. Seperti daerah-daerah terpencil, dimana akses internet sangat susah untuk didapatkan menyebabkan wajib pajak orang pribadi merasa enggan untuk melaporkan pajaknya. Hal inilah yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi menurun (Indriyati et al., 2021). E-filing bisa digunakan bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771). Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi e-Filing.

Dengan adanya e-Filing ini penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Hal ini berarti Wajib Pajak dapat melaporkan SPT walaupun hari libur dan juga Wajib Pajak juga tidak perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Adanya e-Filing dapat Pengaruh menjadikan solusi bagi Wajib Pajak yang sibuk. e-Filing juga dapat menghemat biaya dan waktu, karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan internet Wajib Pajak bisa melakukan pengisian SPT. Dengan begitu maka e-Filing sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak. Selain itu, dengan adanya e-filing ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik. (Setyana, 2017)

Berdasarkan data yang didapat dari KPP Pratama Serpong bahwa kepatuhan wajib pajak pada tahun 2019 - 2023 pencapaian pajak melebihi target sehingga peneliti tertarik untuk meneliti di KPP Pratama Serpong. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan dalam mengakses informasi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Subjek yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Sarjana Terapan Prgram Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang sehingga penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Serpong Tahun 2019-2023)”**

## **LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepuasan pelanggan di industri perbankan. Kualitas pelayanan (X1) didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh bank, yang mencakup dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik. Sementara itu, kemudahan penggunaan teknologi (X2) merujuk pada sejauh mana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi, seperti internet banking dan mobile banking. Kepuasan pelanggan (Y) adalah perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan layanan bank, yang dipengaruhi oleh harapan dan pengalaman mereka.

Teori Atribusi dan Technology Acceptance Model (TAM). Teori Atribusi, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui selisih antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Lima dimensi kualitas pelayanan dalam teori ini—kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik—menjadi acuan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Sementara itu, Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989, menjelaskan bahwa dua faktor utama, yaitu Perceived Usefulness (kemanfaatan yang dirasakan) dan Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan yang dirasakan), memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan teknologi. Dalam konteks ini, jika pelanggan merasa bahwa teknologi perbankan yang digunakan mudah dan bermanfaat, maka mereka akan lebih cenderung untuk merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan landasan teoritis dan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didasarkan pada argumen bahwa pelayanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang sejalan dengan teori Servqual.

H2: Kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis ini berlandaskan pada Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa jika pelanggan merasa teknologi yang digunakan mudah dan bermanfaat, maka kepuasan mereka terhadap layanan bank akan meningkat.

H3: Kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan teknologi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan teknologi yang mudah digunakan akan menciptakan lingkungan yang mendukung kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di sektor perbankan, serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat asosiatif atau sebab akibat yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain dengan menggunakan uji statistik. Karena data -data ini di dapat dari wajib pajak pada KPP Pratama Serpong, sehingga penelitian ini menyebarkan langsung kuisioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong.

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Dalam hal ini, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:136). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Adapun populasi mempunyai karakteristik sesuai dengan kebutuhan penelitian yaitu 198.208 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong.

Teknik sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode penentuan sampel menggunakan simple random sampling adalah Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan stara yang ada didalam populasi ini. Dengan penarikan sampel menggunakan *margin of error* 10% dan *rumus slovin*. Menurut Sugiyono (2019) penggunaan margin of error 10% dalam penentuan sampel dapat diterima karena memberikan keseimbangan optimal antara keakuratan data dan efisiensi pengumpulan data. Dalam penelitian sosial dan bisnis, sering kali terdapat toleransi yang tinggi terhadap kesalahan, sehingga margin 10% dianggap memadai untuk mendapatkan gambaran representative dari populasi tanpa memerlukan sumber daya yang berlebihan. Penelitian hanya mengambil beberapa dari jumlah populasi yaitu dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir sebesar 10%

$$n = \frac{198.208}{1 + 198.208(10)^2} = 99,94$$

Atas dasar rumus Slovin dengan syarat margin of error 10%, diperbolehkan minimal sempel pada penelitian ini yaitu 99,94. Oleh karena itu memilih 100 responden dari total 198.208 populasi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner akan disusun berdasarkan variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan teknologi, dan kepuasan pelanggan. Kuesioner akan terdiri dari pertanyaan tertutup yang menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap variabel. Responden diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner dengan memilih salah satu dari lima pilihan, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju".

Rekapitulasi data kuesioner pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pajak (X1), kemudahan penggunaan e-Filing (X2), dan kepatuhan wajib pajak (Y) cenderung negatif. Mayoritas responden tidak puas dengan kualitas pelayanan (48.1% memilih "Tidak Setuju") dan kemudahan e-Filing (47.4% memilih "Tidak Setuju"), sementara tingkat kepatuhan wajib pajak juga rendah, dengan 61.0% memilih "Tidak Setuju." Hal ini mengindikasikan bahwa rendahnya kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan e-Filing berkontribusi terhadap rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Setelah data dikumpulkan melalui kuesioner, analisis data akan dilakukan menggunakan SPSS. Pertama, analisis deskriptif akan memberikan gambaran umum karakteristik responden dan data, termasuk frekuensi, persentase, serta statistik deskriptif. Selanjutnya, uji validitas dan reliabilitas akan memastikan instrumen pengumpulan data valid dan reliabel, diikuti dengan uji normalitas untuk memeriksa distribusi data. Uji hipotesis akan dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan uji F untuk signifikansi model dan uji t untuk signifikansi koefisien regresi. Hasil analisis akan disajikan dalam tabel dan grafik, dan peneliti akan menginterpretasikan hasil untuk menarik kesimpulan serta memberikan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **Uji Analisis Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk memahami arah dan kekuatan hubungan antar variabel, serta mengetahui apakah hubungannya bernilai positif atau negative antar variabel terikat (dependen) atau Y dan variabel bebas (independen) atau X.

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients Std. Error			
1	(Constant)	20,598	2,868	7,181	<.001
	Kualitas Pelayanan Pajak	,281	,087	,343	,002
	Kemudahan Penggunaan E-Filling	,236	,095	,266	,015

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

*Sumber: Data diolah SPSS versi 29 (2025)*

pada tabel 4.17 diatas dapat dijelaskan menggunakan persamaan regresi linier berganda yang telah ditetapkan, sehingga hasil analisis menghasilkan persamaan berikut:

$$Y = 20,598 + 0,281 + 0,236 + 2,868$$

Berdasarkan persamaan model regresi tersebut, dapat tarik kesimpulan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 20,598 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepatuhan wajib pajak belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kualitas pelayanan pajak (X1) dan kemudahan penggunaan e-filling (X2). Jika tidak ada pengaruh dan tidak mangalami perubahan kualitas pelayanan pajak (X1) dan kemudahan penggunaan e-filling (X2) maka nilai kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu 20,598.
- Nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,281 dan memiliki nilai positif yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antar kedua variabel tersebut. Yang berarti setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan pajak maka akan mempergaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,281, dengan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan pajak konstan. Nilai positif menunjukkan hubungan yang searah.
- Nilai koefisien untuk variabel kemudahan penggunaan e-filling sebesar 0,236 dan memiliki nilai positif yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antar kedua variabel tersebut. Yang berarti setiap kenaikan satu variabel kemudahan penggunaan e-filling maka akan mempergaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,236, dengan asumsi bahwa variabel kemudahan penggunaan e-filling konstan dan lain tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai yang positif menunjukkan hubungan yang searah.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperlukan untuk melihat seberapa jauh variabel dependen dipengaruhi variabel independen dalam model regresi. R Square digunakan dalam penelitian ini memiliki dua variabel independen sedangkan Adjusted R Square digunakan pada penelitian yang memiliki lebih dari dua variabel independen.

**Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,547 <sup>a</sup>	,299	,284	4,101

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan E-Filling, Kualitas Pelayanan Pajak

*Sumber: Data diolah SPSS versi 29 (2025)*

Mengacu pada hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel 4.18 dipengaruhi nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,299 yang berarti sebesar 29,9%. Berdasarkan hasil diatas bisa dikatakan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan paka dan kemudahan penggunaan e-filling sebesar 29,9%, sisanya 70,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## Uji t (Persial)

Untuk menilai pengaruh setiap variabel independen terhadap variable dependen perlu melakukan uji t. menggunakan kriteria yaitu apabila nilai signifikansi dibawah 0,05, maka hipotesis dapat diterima dan apabila nilai signifikansi dibawah 0,05, maka hipotesis ditolak. Pengujian ini juga dapat dilakukan dengan melakukan perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .apabila nilai  $t_{hitung}$  melebihi  $t_{tabel}$ , bisa dikatakan bahwa secara individual variabel independen terhadap variabel dependen mempunyai pengaruh yang signifikan.

**Tabel 3. Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	20,598	2,868		7,181	<.001
	Kulitas Pelayanan Pajak	,281	,087	,343	3,215	,002
	Kemudahan Penggunaan E-Filling	,236	,095	,266	2,487	,015

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS versi 29(2025)

Sesuai dengan Tabel 4.19 yaitu hasil uji t menunjukan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,215 >$  nilai  $t_{tabel} 1,984$ , maka  $H_2$  diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan. Dalam pengujian ini ( $n$ ) = 97, sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 dari ( $df=100-2-1=97$ ) pada pengujian dua sisi. Dan hasil uji t menunjukan bahwa nilai signifikansi pengaruh kemudahan penggunaan e-filling (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,487 >$  nilai  $t_{tabel} 1,984$ , maka  $H_3$  diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan.

## Uji F

Untuk menentukan adanya pengaruh signifikan antar variabel-variabel independent secara keseluruhan terhadap variable dependen dalam model regresi, diperlukan uji F. cara kerjanya adalah dengan melakukan perbandingan antara nilai  $F_{hitung}$  dan nilai  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi sebesar ( $0,05$ ) = 5%. Disajikan hasil dari pengujian tersebut pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	695,064	2	347,532	20,667	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	1631,096	97	16,815		
	Total	2326,160	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan E-Filling , Kulitas Pelayanan Pajak

Sumber: Data diolah SPSS versi 29(2025)

Pada tabel 4.21  $F_{hitung}$  yang dihasilkan sebesar 20,667 dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dari distribusi F, Dimana pada taraf signifikansi 5% dengan  $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$ , nilai  $F_{tabel}$  adalah 0,197. Perbandingan hasil menunjukan bahwa  $F_{hitung}$  melebihin nilai  $F_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 0,001 yang lebih rendah dari 0,05. Ini menandakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel dependen dalam model regresi.

## **Pembahasan hasil Penelitian**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kemudahan Penggunaan E-Filling dan Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan persamaan regresi  $Y = 20,598 + 0,281 (X_1) + 0,236 (X_2) + 2,868$  yang artinya nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) yaitu 0,281, nilai koefisien regresi pada variabel kemudahan penggunaan e-filling ( $X_2$ ) yaitu 0,236. Nilai R square 29,9% yang artinya kepatuhan wajib pajak sebesar 29,9% dipengaruhi oleh variabel yang terdapat pada penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 70,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tedapat pada penelitian ini. Analisis uji F didapatkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20,667 yang berarti lebih besar dari nilai nilai  $F_{tabel}$  sebesar 0,197 dan nilai signifikansi 0,001 yang berarti lebih kecil dari pada 0,05. Dimana pada taraf signifikansi 5% dengan  $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$ , nilai  $F_{tabel}$  adalah 0,197. sehingga hasil pengujian yang diperoleh tersebut adalah signifikan dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) dan kemudahan penggunaan e-filling ( $X_2$ ) setelah di uji secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) dan sejalan dengan hipotesis yang diajukan.

Kualitas pelayanan pajak adalah persepsi wajib pajak terhadap seberapa baik layanan yang diberikan oleh DJP dalam memenuhi harapan dan kebutuhannya. Dimensi yang umumnya digunakan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal ini terkait dengan Teori Atribusi, di mana wajib pajak mencari penjelasan (atribusi) atas pengalaman pelayanan mereka. Pelayanan berkualitas tinggi akan menghasilkan atribusi eksternal positif (sistem/petugas DJP yang baik), yang meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan. Sebaliknya, pelayanan buruk memicu atribusi eksternal negatif (kelemahan sistem/petugas), yang menurunkan motivasi patuh.

Kemudahan penggunaan e-filing adalah tingkat kemudahan wajib pajak dalam memahami dan mengoperasikan sistem pelaporan daring. Konsep ini didukung oleh *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan penerimaan teknologi melalui dua faktor yaitu *Perceived Usefulness* (Kemanfaatan yang Dirasakan) yaitu Keyakinan wajib pajak bahwa e-filing meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan. Dan *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan) yaitu Keyakinan wajib pajak bahwa e-filing mudah dipelajari dan dioperasikan tanpa banyak usaha. Semakin mudah e-filing dirasakan (*Perceived Ease of Use*), semakin tinggi pula kemanfaatan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), mendorong adopsi dan penggunaan e-filing. Penggunaan e-filing yang mudah dan bermanfaat ini, pada gilirannya, berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak karena proses pelaporan menjadi lebih efisien dan akurat.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  3,215 diatas nilai  $t_{tabel}$  1,984, dengan signifikansi lebih kecil dari pada batas standar 0,05 yaitu sebesar 0,001. Dalam pengujian ini ( $n$ ) = 97, sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 dari ( $df=100-2-1=97$ ) pada pengujian dua sisi. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) diantara individu-individu yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Serpong dan sejalan dengan hipotesis yang diajukan.

Dalam teori atribusi, menjelaskan bagaimana individu menjelaskan penyebab suatu peristiwa atau perilaku. Dalam konteks kualitas pelayanan pajak, perilaku wajib pajak apakah patuh atau tidak bisa dijelaskan melalui dua jenis atribusi yaitu Atribusi internal, dimana sikap dan nilai yang berasal dari dalam diri wajib pajak, seperti kesadaran, pemahaman, dan niat untuk mematuhi peraturan pajak. Dan Atribusi eksternal, dimana pengaruh dari luar seperti pengalaman pelayanan oleh petugas pajak, kejelasan informasi, atau pengaruh sosial. Kualitas pelayanan pajak termasuk dalam atribusi eksternal. Ketika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang ramah, informatif, cepat, dan transparan, mereka cenderung merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, jika

pelayanan buruk, maka timbul persepsi negatif yang bisa menyebabkan rendahnya kepatuhan. Pelayanan yang diperlukan bukan hanya pada saat wajib pajak datang ke kantor pajak atau offline tetapi juga ditingkatkan pelayanan pada wajib pajak melalui online maupun telepon.

Kualitas pelayanan pajak secara keseluruhan (baik manual maupun digital) memengaruhi persepsi dalam Technology Acceptance Model (TAM). Pelayanan yang baik dari petugas, termasuk dukungan untuk e-filing, akan meningkatkan kemanfaatan dan kemudahan penggunaan e-filing. Atribusi positif terhadap upaya instansi pajak dalam menyediakan pelayanan berkualitas (termasuk e-filing) akan memperkuat keyakinan WP terhadap manfaat dan kemudahan teknologi tersebut, sehingga mendorong kepatuhan. (Afifah, 2019) dalam penelitiannya Kualitas pelayanan perpajakan memegang peranan penting terhadap persepsi Wajib Pajak, dengan kata lain semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak, semakin meningkat pula wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **Kemudahan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan variabel kemudahan penggunaan e-filing (X2) memiliki nilai  $t_{hitung}$  2,487 diatas nilai  $t_{tabel}$  1,984 dengan signifikansi lebih kecil dari pada batas standar 0,05 yaitu sebesar 0,001. Dalam pengujian ini ( $n$ ) = 97, sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 dari ( $df=100-2-1=97$ ) pada pengujian dua sisi. Hal ini mencerminkan bahwa kemudahan penggunaan e-filing (X2) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) diantara individu-individu yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Serpong dan sejalan dengan hipotesis yang diajukan.

Dalam teori atribusi, seperti yang telah dijelaskan, adalah tentang bagaimana individu menjelaskan penyebab suatu peristiwa atau perilaku. Dalam konteks kemudahan penggunaan e-filing, wajib pajak akan mengatribusikan mengapa e-filing itu mudah atau sulit artinya kemudahan penggunaan yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk mengatribusikan keunggulan tersebut pada kompetensi dan komitmen DJP, memperkuat kepercayaan dan citra positif. Sedangkan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan) adalah salah satu dari dua prediktor utama (bersama dengan *Perceived Usefulness*) yang menentukan niat seseorang untuk menggunakan sebuah sistem informasi. Kemudahan penggunaan adalah faktor prediktif langsung terhadap niat penggunaan e-filing dan secara tidak langsung memperkuat persepsi manfaatnya.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Bahri (2019), bahwa penerapan sistem e-filing sangat membantu keamanan dan kerahasiaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak. Dengan demikian menjadi jelas bahwa penggunaan e-filing adalah untuk memberikan layanan yang praktis sistem e-filing ini menjadi solusi untuk mendukung sosialisasi tentang keamanan dan kerahasiaan data yang terdapat di kantor pajak agar dapat tersimpan dengan aman, sistem ini praktis mampu berperan penting untuk penanggung jawab dalam pelaporan SPT.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kemudahan Penggunaan E-Filling secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda pada diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X1) dan kemudahan penggunaan e-filing (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 20,667 lebih besar dari Ftabel sebesar 0,197, dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,001 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Dengan demikian, secara statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kemudahan penggunaan e-filing secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Serpong pada tahun 2019–2023 .

Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,299, yang berarti bahwa 29,9% variasi yang terjadi pada variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan pajak dan kemudahan penggunaan e-filing. Sedangkan sisanya, sebesar

70,1%, dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini yang tidak diteliti dalam penelitian, seperti sanksi perpajakan, pemahaman terhadap regulasi pajak, motivasi pribadi, pengaruh lingkungan sosial, dan faktor ekonomi.

Temuan ini menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maupun sistem e-filing yang mudah diakses dan digunakan memiliki kontribusi penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa dilayani dengan baik, diberikan informasi yang jelas, dan dapat mengakses serta mengisi SPT tahunan mereka secara mudah melalui e-filing, maka kecenderungan untuk patuh dan memenuhi kewajiban perpajakan akan semakin tinggi.

Penjelasan ini sejalan dengan Teori Atribusi yang menyebutkan bahwa perilaku individu, seperti kepatuhan, dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dan kemudahan sistem merupakan faktor eksternal yang memperkuat motivasi internal wajib pajak. Selain itu, sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), kemudahan sistem akan meningkatkan niat dan sikap positif seseorang untuk menggunakananya secara berkelanjutan.

Secara praktis, hasil ini memberikan bukti bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu terus meningkatkan dua aspek utama tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan petugas pajak, perbaikan sistem informasi pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sementara itu, untuk mendukung kemudahan penggunaan e-filing, DJP dapat melakukan perbaikan tampilan aplikasi, memberikan panduan yang lebih jelas, serta memperluas literasi digital kepada wajib pajak, khususnya individu yang belum familiar dengan teknologi.

Dengan adanya pengaruh simultan yang signifikan dari dua variabel tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara maksimal, dibutuhkan strategi terpadu antara peningkatan kualitas pelayanan langsung dan penguatan sistem teknologi perpajakan yang mudah digunakan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kemudahan penggunaan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak dengan studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong yang sudah dipaparkan di bab IV, dengan itu dapat ditarik kesimpulan dibawah ini:

1. Hasil dari pengujian yang dilakukan mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X1) dan kemudahan penggunaan e-filing (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada individu yang terdaftar di KPP Pratama Serpong.
2. Hasil dari pengujian yang dilakukan mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X1) secara persial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Pengaruh ini khususnya telihat pada individu yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Serpong.
3. Hasil dari pengujian yang dilakukan mengungkapkan bahwa variabel kemudahan penggunaan e-filing (X2) secara persial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini menegaskan bahwa sistem e-filing yang mudah digunakan turut mendorong wajib pajak untuk patuh dalam pelaporan pajaknya. Pengaruh ini khususnya telihat pada individu yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Serpong.
4. Hasil dari pengujian yang dilakukan mengungkapkan Kualitas pelayanan pajak dan kemudahan penggunaan e-filing secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F dan nilai signifikansi yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 29,9% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 70,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi antara pelayanan yang baik dan sistem pelaporan yang mudah menjadi kunci penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, I. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10, 1–19.
- Afriani, N., & Budiasih. (2020). Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jabodetabek. *UG Jurnal*, 14, 2.
- Awaludin, D. T., Hasanudin, H., & Alfitriani, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Kemudahan Pengguna Dengan Terhadap Pelaporan Pajak E-Filing. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 12(2), 107–117.
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Hidayatulloh, H. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 105–113.
- Hilman, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JAMMI – Jurnal Akuntasi UMMI*, 2(2), 31–44.
- Indah, & Nazmel Nazir. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Serpong). *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1679–1688. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16062>
- Indriyati, I., Laksmi P, K. W., & Ariwangsa, I. O. (2021). Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 24–31. <https://doi.org/10.38043/jiab.v6i1.3031>
- Mardiana, M., Nursaputri, P., & I'zzaty, R. D. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem E-Filing. *IJAcc*, 1(1), 53–59. <https://doi.org/10.33050/jakbi.v1i1.1380>
- Melani, M. H., & Sofianty, D. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6579>
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 15–22. <https://doi.org/10.21831/nominal.v1i1.988>
- Rahmawati, D., & Rustyaningsih, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JRMA | Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(3), 192–209. <https://doi.org/10.33508/jrma.v9i3.1066>
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Savitri, N. A., & Damayanti, T. W. (2018). Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepatuhan Pajak. *Perspektif Akuntansi*, 1(1), 21–37. <https://doi.org/10.24246/persi.v1i1.p21-37>
- Setyana, A. (2017). Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kemudahan Penggunaan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Magelang). *Hilos Tensados*, 1, 1–168.
- Sulistyorini, M., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2017). Pengaruh penggunaan sistem administrasi e-registration, e-billing, e-spt, Dan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal.Unimus.Ac.Id*, 1–9. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/2318>
- Tarmidi, D., Fitria, giawan N., & Purwaningsih, S. (2017). Analisis Kepatuhan Pajak: Persepsi Wajib Pajak Terhadap E-Filing. *Media Akuntansi Perpajakan*, 2(2), 9–22. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP>
- Widyaningsih, D. R., & Siringoringo, W. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Pemahaman Penggunaan

- Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 20 No 1 : 51-60, 20(1), 51–60.
- Aprillia, S. (2021). PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN E-FILLING PADA KP2KP TAKENGON (Doctoral dissertation, UMN AL-WASHLIYAH 12 FE AKT 2021).
- Agustin, N. T. D., & Mildawati, T. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA), 12(2).
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam, 4(2), 318-334.
- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang). Diponegoro Journal of Accounting, 9(2).
- Widyaningsih, D. R., & Siringoringo, W. (2021). Pengaruh kemudahan dan pemahaman penggunaan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan spt tahunan di kabupaten Bekasi. Ekonomi & Bisnis, 20(1).