

Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

AFIQAH SYAFRUDDIN¹, ALJUFRI², SATRIA TRI NANDA³

^{1,2,3} Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
Jln. Yos Sudarso KM 08 Rumbai Telp. (0761) 52581
E-mail : satriatrinanda@unilak.ac.id

Abstract: This study aims to (1) determine the effect of the application of e-filing on individual taxpayer compliance at the Bangkinang Primary Tax Office, (2) to determine the effect of the quality of the e-filing system on individual taxpayer compliance at the Bangkinang Pratama Tax Office, (3) determine the effect of implementing e-filing and the quality of the e-filing system simultaneously on individual taxpayer compliance at the Bangkinang Primary Tax Office. The population in this study were individual taxpayers at the Bangkinang Primary Tax Service Office who submitted e-filing of Annual Tax Returns in 2019 with a total sample size of 90 respondents. The sampling technique for this research is non-probability sampling using convenience sampling method. The type of data in this study is quantitative with descriptive statistical analysis and validity, reliability, classical assumption, hypothesis testing and multiple linear regression. The results of this study indicate that the application of e-filing has a significant effect on taxpayer compliance and the quality of the e-filing system has a significant effect on taxpayer compliance. Then, simultaneously the application of e-filing and the quality of the e-filing system affects taxpayer compliance.

Keywords: *E-Filing Implementation, E-Filing System Quality and Individual Taxpayer Compliance.*

Pajak merupakan sumber utama dalam penerimaan Negara Republik Indonesia yang digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup negara dan sumber pembiayaan belanja-belanja pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan. Oleh sebab itu, agar pendapatan negara dapat dihimpun secara optimal maka Direktorat Jenderal Pajak dan pemerintah harus memperhatikan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyetor dan melaporkan perpajakannya. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2019 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak dari penyampaian SPT Tahunan PPh lebih tinggi dari tahun sebelumnya yang mencapai 72,92% sedangkan di tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 71% namun tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum mencapai target penerimaan yaitu 80%.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu melalui penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* dan terus meningkatkan kualitas sistem *efiling*. Dengan adanya penerapan *e-filing*, memberikan kemudahan bagi wajib pajak karena penyampaian SPT Tahunan dapat diakses secara online sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta wajib pajak dapat menghitung pajak terutang sendiri dan akurat. Selain itu, wajib pajak akan mendapatkan notifikasi melalui e-mail sebelum tanggal lapor SPT sehingga dapat terhindar dari risiko keterlambatan penyampaian SPT Tahunan.

Dalam *website* Kementerian Keuangan Republik Indonesia, saat acara Konferensi Pers APBN KITA edisi Maret 2019 yang bertempat di Aula Direktorat

Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) Sri Mulyani selaku menteri keuangan RI menjelaskan bahwa data per 19 Maret 2019, terdapat penerimaan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi sebanyak 7.106.666 SPT dan diantaranya terdapat 374.000 SPT wajib pajak Orang Pribadi yang melakukan penyampaian SPT Tahunan secara manual yakni dengan pengisian formulir SPT Tahunan menggunakan kertas. Masih banyaknya wajib pajak yang melakukan penyampaian SPT secara manual tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua wajib pajak mengerti atau merasa kesulitan terhadap penggunaan sistem *e-filing* karena membutuhkan pemahaman internet. Disinilah pentingnya peran pemerintah dalam mengkampanyekan penggunaan sistem *e-filing* sebagai bentuk pengadministrasian perpajakan elektronik agar dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat luas. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

Dari segi kualitas sistem, *e-filing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak karena dapat diakses secara online sehingga wajib pajak hanya membutuhkan waktu 15 menit untuk menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan komputer, laptop, maupun smartphone. Selain itu, tampilan fitur *e-filing* yang telah disederhanakan dapat dengan mudah dipahami dan dipelajari sendiri oleh wajib pajak. Penyimpanan data SPT juga berbasis data web sehingga dapat mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Namun, *e-filing* sebagai suatu sistem tentunya pernah mengalami permasalahan seperti munculnya kode *error* pada saat menjelang tenggat pelaporan pajak ataupun masalah keamanan data terkait peretasan akun pengguna. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus selalu melakukan perbaikan atau pembaruan terhadap kualitas sistem *e-filing* agar dapat

mengurangi risiko terjadinya kode *error* dan memberikan perlindungan terkait keamanan data untuk mengatasi risiko pencurian data atau peretasan data yang disimpan serta merahasiakannya dari pihak luar. Dengan adanya perbaikan atau peningkatan terhadap kualitas sistem *e-filing* maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

Penelitian terdahulu terkait penerapan *e-filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Nurlaela., (2017) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Garut. Penelitian Tumuli., dkk (2016) juga menyatakan bahwa penerapan e-SPT dan *e-Filing* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Manado. Penelitian terkait penerapan *e-filing* dan kualitas sistem *e-filing* yang dilakukan oleh Larasati., dkk (2019) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* mempengaruhi kepatuhan pajak dan kualitas sistem *e-filing* tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak. Sedangkan penelitian Sari (2017), menyatakan kualitas Pelayanan Pajak dan kualitas sistem *e-filing* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Penelitian selanjutnya terkait kualitas sistem *e-filing* yang dilakukan oleh Dimas dan Padriyansyah (2019), juga menyatakan bahwa kualitas sistem media *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna wajib pajak.

Penulis tertarik melakukan penelitian terkait *e-filing* dan kualitas sistem *e-filing* karena dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengadministrasian perpajakan dengan diimbangi kualitas sistem yang baik tentunya memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Kampar Provinsi Riau dikarenakan dari sumber literatur belum pernah dilaksanakan penelitian kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kampar.

Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Berencana) dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975 yang digunakan untuk mengkaji perilaku individu sebagai wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh niat. TPB menjelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu : keyakinan perilaku (*behavioral belief*), keyakinan normatif (*normative belief*), dan keyakinan terhadap kontrol (*control beliefs*).

Technology Acceptance Model (Model Penerimaan Teknologi) dikemukakan oleh Davis pada tahun 1989 yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi berdasarkan 2 variabel, yaitu : persepsi kebermanfaatannya (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceive ease of use*).

Information System Success Model (Model Kesuksesan Sistem Informasi) dikemukakan oleh Delone & Mclean pada tahun 1992 yang merupakan model pengujian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi. Menurut Delone & Mclean, kualitas sistem menunjukkan kualitas produk dari aplikasi sistem informasinya. Jadi, semakin baik kualitas sistem informasi yang diberikan maka akan meningkatkan intensitas pengguna sistem.

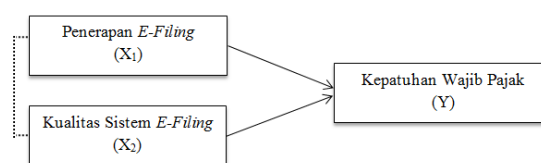
Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2014, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau

Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (*Application Service Provider*).

Kualitas sistem adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Jadi, kualitas sistem *e-filing* adalah kemampuan dari sistem e-filing dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan wajib pajak selaku pengguna sistem tersebut.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Hipotesis

- H₁ : Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₂ : Kualitas sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₃ : Penerapan *e-filing* dan kualitas sistem *e-filing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE

Dalam penelitian ini, objek penelitiannya yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. Populasi dalam penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang yang melakukan penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* pada tahun 2019 sebanyak 30.476 wajib pajak. Untuk menentukan jumlah dari sampel penelitian ini menggunakan Teori Roscoe (1975) dalam sugiyono (2017:156), mengatakan bahwa dalam penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi linear berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel maka untuk jumlah sampel yang digunakan yaitu $10 \times 3 = 30$ untuk setiap kategori. Jadi,

jumlah sampel seluruhnya adalah 90 responden yang terdiri dari antara lain :

Tabel 1 : Jumlah Sampel Penelitian

Jenis SPT Tahunan	Jumlah Sampel
Formulir 1770	30
Formulir 1770 S	30
Formulir 1770 SS	30
Total	90

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *Non-probability Sampling* dengan menggunakan metode *convenience sampling* karena dapat memudahkan dalam menjangkau populasi dengan memberikan kuesioner kepada wajib pajak dan bersedia untuk menjadi responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan sumber datanya ialah data primer. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Identifikasi Variabel, dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu : 1). Variabel Independen : penerapan *e-filing* (X_1) dan kualitas sistem *e-filing* (X_2); 2). Variabel Dependen : kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 2: Operasionalisasi Variabel

NO	Variabel	Indikator	Skala
1.	Penerapan <i>E-filing</i> (X_1) <u>Yuliano dan Budiantara (2018)</u>	a) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara online. b) Murah. c) Penghitungan dilakukan secara tepat. d) Kemudahan dalam mengisi SPT. e) Kelengkapan data pengisian SPT. f) Ramah lingkungan. g) Tidak merepotkan.	<i>Likert</i>

2.	Kualitas Sistem <i>E-filing</i> (X_2) <u>Dimas dan Padriyansyah (2019)</u>	a) Kemudahan penggunaan b) Kecepatan akses c) Keandalan sistem d) Fleksibilitas sistem e) Keamanan sistem	<i>Likert</i>
3.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y) <u>Rahayu (2017)</u>	a) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP . b) Tepat waktu dalam membayar pajak yang terutang ke kas negara. c) Tepat waktu dalam penyampaian SPT. d) Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.	<i>Likert</i>

Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:206) analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan seadanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau *generalisasi*.

Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS *Statistic* versi 21 dengan teknik uji validitas membandingkan koefisien korelasi *product moment* dengan R tabel. Menurut Azwar (2012: 54), jika R hitung > R tabel dengan taraf *signifikansi*

5% berarti item valid atau jika nilai *signifikansi* $0,00 < 0,05$, berarti item valid.

Uji Reliabilitas

Cara yang lebih akurat untuk menghitung reliabilitas sekelompok item yaitu dengan menggunakan *cronbach's alpha* (α). Menurut Silaen (2013: 55), jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$, berarti item reliabel atau handal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Sunyoto (2015: 70), uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan 2 uji normalitas yaitu sebagai berikut :

- 1) Uji Normalitas *Probability (P-Plot)*, jika data plotting (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal maka data dikatakan terdistribusi normal
- 2) Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas- (*Glejser*)

Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadinya gejala heterokedastisitas dan salah satu cara yang akurat untuk mendeteksi heterokedastisitas yaitu dengan uji *glejser*. Menurut Sunyoto (2015), jika *Sig.* $> 0,05$ maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Dasar pengambilan keputusan penggunaan uji multikolinearitas menurut Ghozali (2018:107), yaitu :

- 1) Melihat nilai *Tolerance* : Jika nilai *tolerance* lebih besar dari $> 0,10$ maka tidak terjadi multikoleniaritas.
- 2) Melihat nilai *VIF* : Jika nilai *VIF* lebih kecil dari $< 10,00$ maka tidak terjadi multikoleniaritas.

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini uji hipotesis terdiri dari 2 antara lain :

- 1) Hipotesis Nol (H_0)
Variabel Independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).
- 2) Hipotesis Alternatif (H_a)
Variabel Independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Uji hipotesis yang baik yaitu uji Hipotesis alternatif (H_a) maka dalam hal ini Hipotesis nol (H_0) ditolak. Untuk menjelaskan uji hipotesis dapat melihat uji regresi berganda pada tabel uji t dan uji f sebagai pedoman dasar dalam mengetahui apakah H_a diterima atau ditolak.

Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2013:101), regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan level of signifikan sebesar 5% persamaan untuk regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen
a = Konstanta regresi
 $\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi
 $X_1 X_2$ = Variabel independen
e = Variabel pengganggu / standar *error*

Konsep dasar analisis uji regresi linear berganda yaitu terdiri dari :

Uji t (Uji Parsial), bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Uji F (Uji Simultan), bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Uji Koefisien Determinasi, berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

HASIL

Hasil Penelitian

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 3 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	41	45,56%
	Perempuan	49	54,44%
	Jumlah	90	100%
Usia	20 – 30	28	31,11%
	31 – 40	39	43,33%
	Diatas 41	23	25,56%
	Jumlah	90	100%
Pekerjaan	PNS	23	25,56%
	Karyawan	21	23,33%
	Wirausaha	30	33,33%
	Pekerja Bebas	16	17,78%
	Jumlah	90	100%
Jenis SPT	Formulir 1770 SS	30	33,33%
	Formulir 1770 S	30	33,33%
	Formulir 1770	30	33,33%
	Jumlah	90	100%

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah terbanyak yaitu perempuan sebanyak 49 responden (54,44%) dan jumlah terendah yaitu laki-laki sebanyak 41 responden (45,56%). Karakteristik responden berdasarkan usia dengan jumlah terbanyak yaitu 31-40 tahun sebanyak 39 responden (43,33%) dan jumlah terendah yaitu diatas 41 tahun sebanyak 23 responden (25,56%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan jumlah terbanyak yaitu wirausaha sebanyak 30 responden (33,33%) dan jumlah

terendah yaitu pekerja bebas sebanyak 16 responden (17,78%). Karakteristik responden untuk jenis SPT jumlahnya sama banyak agar dapat mewakili populasi.

Tabel 4. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Penerapan E-filing

Pernyataan	ST	T	N		S	S	N	Skor Nilai	Me	TC	R	Kategori
	1	2	3	4	5							
X1.1	0	0	15	35	40	90	385	4,28	86%			Sangat Baik
X1.2	0	0	99	43	20	90	383	4,26	85%			Sangat Baik
X1.3	0	0	16	52	20	90	366	4,07	81%			Baik
X1.4	0	0	11	53	60	90	375	4,17	83%			Baik
X1.5	0	0	19	52	01	90	362	4,02	80%			Baik
X1.6	0	0	14	49	20	90	373	4,14	83%			Baik
X1.7	0	0	22	44	40	90	372	4,13	83%			Baik
X1.8	0	0	22	43	50	90	363	4,03	81%			Baik
X1.9	0	3	83	33	60	90	362	4,02	80%			Baik
X1.10	0	0	33	34	30	90	390	4,33	87%			Sangat Baik
X1.11	0	2	77	52	10	90	358	3,98	80%			Baik
X1.12	0	7	66	07	00	90	317	3,52	70%			Baik
X1.13	0	5	33	66	00	90	313	3,48	69%			Baik
X1.14	3	8	11	99	00	90	323	3,59	72%			Baik
X1.15			12	45	80	90	319	3,54	71%			Baik
Total								5,361	3,97	79%		Baik

Tabel 4. menunjukkan bahwa dari pernyataan kuesioner yang tersedia untuk variabel penerapan e-filing (X1), tingkat capaian responden (TCR) terendah terdapat pada pernyataan X1.13 sebesar 69% dan dikategorikan “Baik” sedangkan tingkat capaian responden (TCR) tertinggi terdapat pada pernyataan X1.10 sebesar 87% dan dikategorikan “Sangat Baik” dengan pernyataan yaitu penyampaian SPT melalui sistem e-filing memudahkan saya untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Dari keseluruhan pernyataan kuesioner, total TCR diperoleh sebesar 79% dan dikategorikan “Baik” sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan e-filing mampu memenuhi kebutuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Tabel 5. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Sistem *E-filing*

Pernyataan	S	T	N	S	S	N	Sk or Nilai	Me an	T C R	Kategori	
	S	S									
	1	2	3	4	5						
X2.1	0	1	9	5	3	9	37	4,2	84	Sangat Baik	
X2.2	0	1	7	4	2	9	37	4,1	82	Baik	
X2.3	0	0	4	5	2	9	37	4,1	82	Baik	
X2.4	0	1	2	4	2	9	37	4,1	83	Baik	
X2.5	0	0	0	4	3	9	38	4,2	86	Sangat Baik	
X2.6	0	0	0	2	4	2	9	36	4,0	82	Baik
X2.7	0	0	4	5	2	9	37	4,1	82	Baik	
X2.8	0	0	0	4	2	9	36	4,0	82	Baik	
X2.9	0	0	3	4	2	9	35	3,9	80	Baik	
X2.10	0	1	1	5	2	9	37	4,1	83	Baik	
X2.11	0	0	9	4	2	9	36	4,0	81	Baik	
X2.12	0	5	8	4	1	9	33	3,7	75	Baik	
X2.13	1	5	6	3	3	1	9	32	3,5	71	Baik
X2.14	0	1	5	4	1	9	33	3,7	75	Baik	
X2.15	1	3	6	4	1	9	32	3,6	72	Baik	
Total							5,4	4,0	80	Baik	
							03	0	%		

Tabel 5. menunjukkan bahwa dari pernyataan kuesioner yang tersedia untuk variabel kualitas sistem *e-filing* (X2), tingkat capaian responden (TCR) terendah terdapat pada pernyataan X2.13 sebesar 71% dan dikategorikan “Baik” sedangkan tingkat capaian responden (TCR) tertinggi terdapat pada pernyataan X2.5 sebesar 86% dan dikategorikan “Sangat Baik” dengan pernyataan yaitu kualitas sistem e-filing dapat diandalkan dalam pemenuhan kebutuhan wajib pajak.. Dari keseluruhan pernyataan kuesioner, total TCR diperoleh sebesar 80% dan dikategorikan “Baik” sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem e-filing yang baik mampu mendorong wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan menggunakan sistem e-filing secara terus-menerus.

Tabel 6. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	S	T	N	S	S	N	Sk or Nilai	Me an	T C R	Kategori
	S	S								
	1	2	3	4	5					
Y.1	0	0	8	4	3	9	38	4,2	86	Sangat Baik
Y.2	0	0	1	4	2	9	37	4,1	82	Baik
Y.3	0	5	9	3	2	9	35	3,9	80	Baik
Y.4	0	2	3	4	1	9	34	3,8	76	Baik
Y.5	0	2	3	3	1	9	34	3,8	76	Baik
Y.6	0	1	3	3	2	9	34	3,8	77	Baik
Y.7	0	1	3	4	1	9	33	3,7	75	Baik
Y.8	0	2	2	4	1	9	35	3,8	78	Baik
Y.9	2	0	8	3	1	9	32	3,6	72	Baik
Total							3,1	3,9	78	Baik
							62	0	%	

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari pernyataan kuesioner yang tersedia untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y), tingkat capaian responden (TCR) terendah terdapat pada pernyataan Y.9 sebesar 72% dan dikategorikan “Baik” sedangkan tingkat capaian responden (TCR) tertinggi terdapat pada pernyataan Y.1 sebesar 86% dan dikategorikan “Sangat Baik” dengan pernyataan yaitu saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak secara sukarela. Dari keseluruhan pernyataan kuesioner, total TCR diperoleh sebesar 78% dan dikategorikan “Baik” sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan patuh terhadap peraturan perpajakan.

Uji Validitas

Tabel 7. Uji Validitas Data

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel 5% (90)	Kriteria
Penerapan <i>E-filing</i> (X1)	X1.1	0,750	0,205	Valid
	X1.2	0,455	0,205	Valid
	X1.3	0,585	0,205	Valid
	X1.4	0,514	0,205	Valid
	X1.5	0,506	0,205	Valid
	X1.6	0,566	0,205	Valid
	X1.7	0,540	0,205	Valid
	X1.8	0,692	0,205	Valid
	X1.9	0,564	0,205	Valid

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel 5% (90)	Kriteria
	X1.10	0,619	0,205	Valid
	X1.11	0,438	0,205	Valid
	X1.12	0,519	0,205	Valid
	X1.13	0,449	0,205	Valid
	X1.14	0,534	0,205	Valid
	X1.15	0,465	0,205	Valid
Kualitas Sistem E-filing (X2)	X2.1	0,360	0,205	Valid
	X2.2	0,415	0,205	Valid
	X2.3	0,353	0,205	Valid
	X2.4	0,561	0,205	Valid
	X2.5	0,425	0,205	Valid
	X2.6	0,509	0,205	Valid
	X2.7	0,472	0,205	Valid
	X2.8	0,499	0,205	Valid
	X2.9	0,429	0,205	Valid
	X2.10	0,278	0,205	Valid
	X2.11	0,475	0,205	Valid
	X2.12	0,549	0,205	Valid
	X2.13	0,585	0,205	Valid
	X2.14	0,541	0,205	Valid
	X2.15	0,604	0,205	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,496	0,205	Valid
	Y.2	0,627	0,205	Valid
	Y.3	0,614	0,205	Valid
	Y.4	0,739	0,205	Valid
	Y.5	0,670	0,205	Valid
	Y.6	0,667	0,205	Valid
	Y.7	0,602	0,205	Valid
	Y.8	0,547	0,205	Valid
	Y.9	0,589	0,205	Valid

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa uji validitas data, terhadap 15 pernyataan pada variabel penerapan *e-filing* (X1) dinyatakan valid, 15 pernyataan pada variabel kualitas sistem *e-filing* (X2) dinyatakan valid dan 9 pernyataan pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) juga dinyatakan valid. Dengan dasar pengambilan keputusan menurut Azwar (2012: 54), yaitu jika R hitung > R tabel dengan taraf *signifikansi* 5% berarti item valid. Oleh karena itu, semua pernyataan pada kuesioner dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 8. Uji Reliabilitas Data

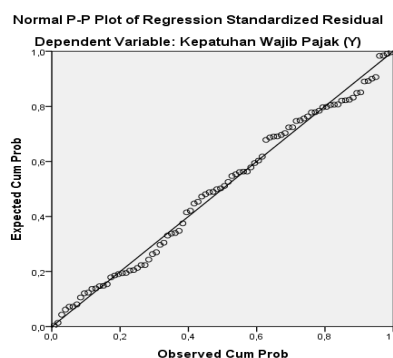
Variabel	Cronbach's Alpha	>	Keterangan
Penerapan <i>E-filing</i> (X1)	0,824	0,60	Reliabel
Kualitas Sistem <i>E-filing</i> (X2)	0,753	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,794	0,60	Reliabel

Tabel 8 menunjukkan hasil uji reliabilitas data untuk setiap variabel penelitian dengan dasar pengambilan keputusan reliabilitas menurut Silaen (2013: 55) yaitu jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60 berarti item reliabel atau handal. Dalam penelitian ini, penerapan *e-filing* (X1) memiliki nilai *cronbach's alpha* (α) sebesar 0,824 > 0,60 sehingga dapat dinyatakan reliabel atau handal. Pada kualitas sistem *e-filing* (X2) memiliki nilai *cronbach's alpha* (α) sebesar 0,753 > 0,60 sehingga dapat dinyatakan reliabel atau handal. Dan untuk kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai *cronbach's alpha* (α) sebesar 0,794 > 0,60 sehingga dapat dinyatakan reliabel atau handal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

1. Uji Normalitas Probability (P-Plot)



Sumber : Pengolahan Data Primer dengan SPSS versi 21.

Gambar 1 Uji Normalitas Probability (P-Plot)

Gambar 1 menunjukkan kurva uji normalitas dengan *P-P plot of regressions*

standardized residual, yang mana terlihat data atau titik-titik menyebar dan mengikuti garis diagonalnya dengan begitu dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*
Tabel 9 Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,00971800
Most Extreme Differences	Absolute	,058
	Positive	,058
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,549
Asymp. Sig. (2-tailed)		,924

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Tabel 9 menunjukkan hasil uji normalitas dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,924 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas-*Glejser*
Tabel 10 Uji Heteroskedastisitas-*Glejser*

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,012	3,440		1,166	,247
Penerapan E-filing (X1)	-,003	,044	-,009	-,076	,940
Kualitas Sistem E-filing (X2)	-,010	,054	-,022	-,191	,849

a. Dependent Variable: Abs_Res

Tabel 10 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas dengan *glejser*. Menurut Sunyoto (2015), model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadinya gejala heterokedastisitas dan dasar pengambilan keputusan uji ini yaitu jika $Sig. > 0,05$ maka tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini, variabel penerapan *e-filing* (X₁) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,940 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Dan variabel kualitas sistem *e-filing* (X₂) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,849 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Uji Multikolinearitas
Tabel 11 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,337	5,764		1,967	,062		
Penerapan E-filing (X1)	,163	,074	,227	2,193	,031	,895	1,118
Kualitas Sistem E-filing (X2)	,235	,090	,271	2,621	,010	,895	1,118

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 11 menunjukkan hasil pada variabel penerapan *e-filing* (X₁) nilai *tolerance* sebesar $0,895 > 0,10$ dan untuk nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) $1,118 < 10,00$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Kemudian, pada variabel kualitas sistem *e-filing* (X₂) nilai *tolerance* sebesar $0,895 > 0,10$ dan untuk nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) $1,118 < 10,00$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis terdiri dari 2 yaitu hipotesis nol (H₀) dan hipotesis alternatif (H_a). Oleh karena itu, untuk menjelaskan uji hipotesis dapat melihat uji regresi linear berganda pada tabel uji t dan uji f sebagai pedoman dasar dalam mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak.

Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel 5.1.6.1 Uji t maka persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 11,337 + 0,163 X_1 + 0,235 X_2 + e$$

Persamaan regresi menunjukkan seberapa besar variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependennya. *Coefficients* regresi (β) yang bernilai positif menyatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif. Dalam penelitian ini semua variabel independen memiliki *coefficients* regresi (β) yang bernilai positif. Berikut penjelasan mengenai persamaan regresi linear berganda diatas yaitu :

Bilangan *constant* (a) yang bernilai 11,337 menunjukkan bahwa nilai

konsistensi variabel kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 11,337. Sedangkan koefisien regresi (β_1) pada variabel penerapan *e-filing* (X1) sebesar 0,163 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% nilai penerapan *e-filing*, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan bertambah sebesar 0,163. Untuk koefisien regresi (β_2) pada variabel kualitas sistem *e-filing* (X2) sebesar 0,235 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas sistem *e-filing*, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan bertambah sebesar 0,235.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 12. Output Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,337	5,764		1,967	,052
	Penerapan E-filing (X1)	,163	,074	,227	2,193	,031
	Kualitas Sistem E-filing (X2)	,235	,090	,271	2,621	,010

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *parsial* (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan Uji t yaitu : Jika nilai *sig* < 0,05 atau t hitung > t tabel maka variabel X secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk mencari T_{tabel} menggunakan rumus :

$$T_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1) \\ = (0,05/2 ; 90-2-1) \\ = (0,025 ; 87) = 1,988$$

Dalam penelitian ini, tabel 12 Uji t (Uji Parsial) menunjukkan pada variabel penerapan *e-filing* (X1) memiliki nilai *sig* 0,03 < 0,05 atau (t hitung) sebesar 2,193 > 1,988 (t tabel) maka dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-filing* (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Dan pada variabel kualitas sistem *e-filing* (X2) memiliki nilai *sig* 0,01 < 0,05 atau (t hitung) sebesar 2,621 > 1,988 (t tabel) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem *e-filing* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 13: Output Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	283,472	2	141,736	8,618	,000 ^b
	Residual	1430,928	87	16,447		
	Total	1714,400	89			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem E-filing (X2), Penerapan E-filing (X1)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan uji F yaitu : Jika nilai *sig* < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Variabel X secara simultan berpengaruh terhadap Variabel Y. Untuk mencari F_{tabel} digunakan rumus :

$$F_{tabel} = (k ; n-k-1) \\ = (2 ; 90-2-1) \\ = (2 ; 87) = 3.10$$

Dalam penelitian ini, tabel 13 Uji F (Uji Simultan) menunjukkan hasil nilai *sig* 0,000 < 0,05 atau (F_{hitung}) sebesar 8,618 > 3,10 (F_{tabel}) maka dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-filing* (X1) dan kualitas sistem *e-filing* (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 14: Output Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,407 ^a	,165	,146	4,056

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem E-filing (X2), Penerapan E-filing (X1)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Uji Koefisien Determinasi menunjukkan nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,407. Dari *output* model summary diperoleh nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,165 atau 16,5%. Artinya, variabel penerapan *e-filing* (X1) dan kualitas sistem *e-filing* (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 16,5% sedangkan sisanya sebesar 83,5% dipengaruhi oleh

variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

H₁ (hipotesis satu) dalam penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.1.6.1 Uji t (Uji Parsial) menunjukkan variabel penerapan *e-filing* (X₁) memiliki nilai *sig* 0,03 < 0,05 atau (t hitung) sebesar 2,621 > 1,988 (t tabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-filing* (X₁) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Jadi, dalam penelitian ini H₁ (hipotesis satu) diterima atau H_a diterima dan H₀ ditolak.

Berdasarkan kuesioner yang diberikan kebanyakan wajib pajak menilai bahwa penyampaian SPT melalui sistem *e-filing* memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penyampaian SPT secara online sehingga dapat dilakukan dengan cepat, aman, kapan saja dan dimana saja asalkan terkoneksi jaringan internet. Oleh sebab itu, dengan banyaknya kemudahan yang didapatkan wajib pajak dengan penggunaan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan maka dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian Nurlaela (2017), yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Garut.

Pengaruh kualitas sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

H₂ (hipotesis satu) dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.1.6.1 Uji t (Uji Parsial) menunjukkan variabel kualitas sistem *e-filing*

(X₂) memiliki nilai *sig* 0,01 < 0,05 atau (t hitung) sebesar 2,621 > 1,988 (t tabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem *e-filing* (X₂) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Jadi, dalam penelitian ini H₂ (hipotesis dua) diterima atau H_a diterima dan H₀ ditolak.

Penelitian Dimas dan Padriyansyah (2019), menjelaskan bahwa kualitas sistem media *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna selaku wajib pajak. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kebanyakan wajib pajak menilai bahwa kualitas sistem *e-filing* dapat diandalkan dalam pemenuhan kebutuhan wajib pajak. Jadi, terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan wajib pajak dengan kualitas sistem *e-filing* yang semakin baik sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunannya.

Pengaruh penerapan *e-filing* dan kualitas sistem *e-filing* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

H₃ (hipotesis satu) dalam penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *e-filing* dan kualitas sistem *e-filing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.1.6.2 Uji F (Uji Simultan) menunjukkan hasil nilai *sig* 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-filing* (X₁) dan kualitas sistem *e-filing* (X₂) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Jadi, dalam penelitian ini H₃ (hipotesis tiga) diterima atau H_a diterima dan H₀ ditolak.

Menurut Delone & Mclean (1992) yang mengemukakan *Information System Success Model* (ISSM), menyatakan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi yang diberikan maka akan meningkatkan intensitas pengguna sistem. Dalam penelitian ini, tanggapan responden terkait penerapan *e-filing* dapat dikatakan baik karena wajib pajak merasa terbantu dengan

adanya sistem ini dalam penyampaian SPT Tahunan. Dan dari segi kualitas sistem *e-filing* tanggapan responden juga baik karena wajib pajak merasa puas dengan kualitas sistem *e-filing* karena dapat diandalkan dalam pemenuhan kebutuhan wajib pajak, tampilan fitur *e-filing* yang sederhana sehingga mudah untuk dipelajari, dipahami dan dioperasikan sendiri. Oleh sebab itu, dengan adanya penerapan *e-filing* serta diimbangi kualitas sistem *e-filing* yang semakin baik maka wajib pajak akan cenderung menggunakan sistem ini secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhannya sehingga hal ini tentunya dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan

SIMPULAN

Penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. Kualitas sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. Penerapan *e-filing* dan kualitas sistem *e-filing* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar Saifuddin. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Danang Sunyoto. 2010. *Analisis dan Asumsi Klasik*. Gava Media: Bandung
- Direktorat Jenderal Pajak. Peraturan Jenderal Pajak KEP-88/PJ./2004 tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. 2004. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ihsan., Muh, dan Azwar, 2018. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem E-Filing Pajak : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar*. Jurnal BPPK Vol. 11 No. 2 Desember, hal. 12-34
- Kementerian Keuangan RI. 2019. *APBN KITA Kinerja dan Fakta Edisi Desember 2019* (www.kemenkeu.go.id).
- _____. 2012. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Kementerian Sekretariat Negara. 2007. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Lado, Yuliano O., dan M. Budiantara., 2018, *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi*, Jurnal Riset Akuntansi, Vol.4 No.1 Mei, hal. 59-84
- Larasati, Anisa W., Diyah Probowulan, dan Achmad Syahfrudin, 2019, *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing dan Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Pajak*, Journal of Economic, Business and Accounting. Vol.3 No.1 Desember, hal. 208-216

- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi*. Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Nurlaela, Lina., 2017. *Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Garut*, Jurnal Wahana Akuntansi, Vol.2 No.2, hal.001-008
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2014 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)*.
- Putra, Dimas P., dan Padriyansyah, 2019, *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filing dan E-Billing terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang)*, Jurnal Riset Bisnis, Vol.2 No.2 Mei, hal. 102 – 111
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sari, A. N., 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut Tahun 2017)*, Jurnal Riset Akuntansi. Vol.1 No.1
- Silaen Sofar. 2013. *Metode Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis*. In Media : Jakarta
- Siti, Resmi. 2016. *Perjakan Teori dan Kasus Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono., 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tumuli, Apriliani K., Jullie J. Sondakh., dan Heince R.N Wokas, 2016, *Analisis Penerapan E-Spt Dan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)*, Jurnal EMBA, Vol.4 No.3 September, hal. 102-112
- Zulhazmi, Ahmad B., dan Febrian Kwarto., 2019. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas Di Bintaro Trade Center*, Jurnal Riset Bisnis, Vol.3 No.1 Oktober, hal.20-29