

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* SPT TAHUNAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA TANJUNG

Ilva Susanti* ; Eddy Suriyani

ilvasusanti437@gmail.com : eddyshurya@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 71571
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

E-filing system merupakan layanan yang diberikan pemerintah untuk wajib pajak melakukan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) kepada Direktorat Jenderal Pajak secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time*, sehingga wajib pajak tidak harus mendatangi kantor pelayanan pajak dan menunggu antrian dalam pelaporan pajak agar menjadi lebih efisien. Namun dalam prakteknya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh wajib pajak, seperti kurangnya kemampuan kapasitas sistem dalam menangani banyak pengguna secara bersamaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-Filing* SPT Tahunan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung, sedangkan sampel sebanyak 50 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria responden yang telah ditentukan oleh peneliti. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* SPT Tahunan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung, besarnya Pengaruh Penerapan *E-filing* SPT Tahunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung sebesar 75,1%.

Kata Kunci : *E-filing*, SPT Tahunan, Kepuasan Wajib Pajak.

THE INFLUENCE OF E-FILING ANNUAL TAX RETURNS ON TAXPAYER SATISFACTION AT THE PRIMARY TAX SERVICE OFFICE (KPP PRATAMA) TANJUNG

ABSTRACT

The e-filing system is a service provided by the government for taxpayers to electronically complete and submit their Annual Tax Returns (SPT) to the Directorate General of Taxes via an online and real-time system. This aims to increase efficiency by allowing taxpayers to avoid visiting tax service offices and waiting in queues for tax reporting. However, in practice, taxpayers still encounter several obstacles, such as the system's limited capacity to handle multiple users concurrently. This study aims to analyze the influence of the implementation of e-filing annual tax returns on taxpayer satisfaction at the Primary Tax Service Office (KPP Pratama)

Tanjung. The research method used is a quantitative approach with a survey research type. The population for this study comprises all taxpayers who use the e-filing system to report their Annual Tax Returns at KPP Pratama Tanjung. A sample of 50 respondents was selected using a purposive sampling technique, based on criteria determined by the researchers. The data sources used were primary and secondary data. Data collection techniques included observation, questionnaires, and documentation. Data analysis utilized descriptive statistical tests, validity tests, reliability tests, coefficient of determination tests, and hypothesis tests. Based on the research findings, the implementation of e-filing annual tax returns influences taxpayer satisfaction at KPP Pratama Tanjung. The magnitude of this influence is 75.1%.

Keywords: *E-filing, Annual Tax Return, Taxpayer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi secara pesat membawa dampak diberbagai aspek kehidupan manusia salah satunya dengan memanfaatkan teknologi yang baik untuk memudahkan menyelesaikan suatu permasalahan terutama dalam hal perpajakan. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (1) tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan yang berisi tentang Pajak (*tax*) adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara demi kesejahteraan rakyat. Contohnya seperti pembangunan akses jalan, pembangunan jalan tol, dan sarana yang dapat digunakan oleh masyarakat. Kebijakan pemerintah atau yang biasa disebut kebijakan publik adalah apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilaksanakan atau untuk tidak dilaksanakan (*Public policy is whatever governments choose to do or not to do*) (Dye, 2013). Kebijakan perpajakan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Kebijakan perpajakan merupakan kebijakan politik yang ditujukan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan penyelenggaraan negara untuk kepentingan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Dalam postur APBN 2024, dari pendapatan negara sebesar Rp.2.802,3 T, dimana sebesar Rp.2.309,9 T atau 71% merupakan kontribusi

sektor pajak. Masyarakat yang sudah melakukan pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan disebut wajib pajak. Wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak pribadi dan badan dengan memberikan wewenang kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban pajak yang harus dibayar. Dalam meningkatkan tata kelola perpajakan, pemerintah melakukan reformasi perpajakan melalui *e-government*, yaitu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indrajit, 2002). Salah satu bentuk *e-government* dalam perpajakan adalah *electroning filing system*, yang selanjutnya disingkat *e-filing system* yang diluncurkan sejak tahun 2007. *E-filing system* merupakan layanan yang diberikan pemerintah untuk wajib pajak melakukan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) kepada Direktorat Jenderal Pajak secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* (DJP, 2020). Sehingga wajib pajak tidak harus mendatangi kantor pelayanan pajak dan menunggu antrian dalam pelaporan pajak sehingga menjadi lebih efisien.

“Laporan SPT sekarang tidak harus datang ke kantor pajak, sudah bisa lapor secara online pakai handphone, dimana saja, tidak perlu repot datang ke kantor”, Mulyono (Kepala KPP Pratama Tanjung, 2024). Tujuan utama *e-filing* adalah

untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011). Dalam Undang-Undang No.16 Tahun 2009 mengenai ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan Pasal 1 angka 11 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah surat yang diisi oleh wajib pajak orang pribadi atau badan yang digunakan dalam melaporkan perhitungan, pelaporan dan pembayaran pajak, objek pajak maupun bukan objek pajak, harta serta kewajiban-kewajiban wajib pajak yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan. Pada praktiknya, *e-filing* tidak hanya memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT. Pelaporan SPT secara *online* ini juga memudahkan negara dalam pengarsipan serta proses pengecekan ulang sebagai konfirmasi atas setiap pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak. Data yang masuk dari wajib pajak akan dengan mudah diarsipkan, sehingga proses pengecekan semakin cepat. Kementerian Keuangan Sri Mulyani Indrawati menyebut terdapat 9,6 juta wajib pajak orang pribadi yang sudah menyampaikan SPT Tahunan periode 2023 sampai 21 Maret 2024 dan mayoritas SPT Tahunan itu dilaporkan oleh wajib pajak orang pribadi secara *e-filing*. Fakta terkini menunjukkan bahwa sistem *e-filing* DJP Online semakin populer dan berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

E-filing memfasilitasi kepatuhan sukarela dengan memberikan kemudahan pelaporan. (Davis, 1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) menekankan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Jika wajib pajak menganggap *e-filing* mudah digunakan dan bermanfaat, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakannya. Oleh karena itu, sistem yang ramah pengguna dan efisien sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan

pajak melalui platform ini. Keunggulan ini mendorong masyarakat dan badan usaha untuk lebih aktif melaporkan pajak mereka. Namun dalam prakteknya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh wajib pajak, seperti kurangnya kemampuan kapasitas sistem dalam menangani banyak pengguna secara bersamaan. Hal tersebut dapat menyebabkan beberapa masalah, seperti lambatnya proses pengunggahan SPT, gagalnya proses pengunggahan SPT dan kesulitan dalam mengakses sistem *e-filing*. Hal ini dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang dapat dijadikan bahan penelitian yaitu kurangnya kemampuan sistem *e-filing* dalam menangani banyak pengguna untuk penyampaian SPT Tahunan secara bersamaan, terutama lonjakan saat mendekati batas akhir pelaporan yang menyebabkan sistem sulit untuk diakses. Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah ini adalah meningkatkan kapasitas server dan infrastruktur IT untuk mendukung lonjakan trafik seperti melakukan upgrade server dan monitoring sistem, menerapkan sistem antrian virtual untuk mengatur akses pengguna, serta melakukan sosialisasi lebih awal kepada wajib pajak agar tidak menunggu hingga batas akhir pelaporan saat penyampaian SPT Tahunan.

Rumusan Masalah

Apakah penerapan *E-Filing* SPT Tahunan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung?

Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis apakah penerapan *E-Filing* SPT Tahunan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung teori penerapan *e-filing* menurut (Indriani, 2018) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan dan dukungan teknis dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan teori bidang ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan penerapan *e-filing* SPT Tahunan terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan *e-filing* pada DJP Online, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.
 - b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pentingnya kepuasan wajib pajak dalam pelayanan digital dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

LANDASAN TEORI/TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. (Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari dan Anita Wijayanti, 2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019”. Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna E-filing di Kota Surakarta. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta tahun 2019. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental dan penentuan

- jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
2. (Indira Puspasari dan Baihaqi, 2024) dengan judul “Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan, Keamanan, serta Kepuasan Pengguna dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-filing pada Wajib Pajak Polri”. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* terhadap wajib pajak polri. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25 yang terdiri dari uji statistik deskriptif, kualitas data, validitas, realibilitas, asumsi klasik, normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, koefisien determinasi, signifikansi simultan atau uji statistik F dan uji signifikansi parameter individual atau uji statistik T. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Respondennya adalah wajib pajak orang pribadi pada anggota polri yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* dengan metode purposive sampling atau authoritative sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak polri. Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* karena dengan adanya *e-filing* wajib pajak polri tidak mengalami kesulitan dalam mempelajari melaporkan SPT melalui *e-filing*, wajib pajak tidak perlu lagi untuk menunggu antrian atau datang langsung ke kantor pelayanan pajak

dengan adanya *e-filing* dapat digunakan kapan dan dimana saja (fleksibel) baik sedang di dalam maupun luar negeri, sehingga penggunaan *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak polri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka penggunaan *e-filing* akan terus meningkat.

3. (Oki Kurniawan, 2020) dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing* SPT Tahunan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi”. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah : (1) Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel terikat (Y) dan (2) Penerapan *e-filing* SPT Tahunan sebagai variabel bebas (X). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan sebanyak 42.118 wajib pajak orang pribadi, sedangkan sampel adalah sebanyak 100 responden dari total keseluruhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang ditentukan dengan menggunakan metode *convenience sampling* yaitu dihitung dengan rumus Slovin. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang diolah menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan $Y = 3,768 + 1,082X$. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa Penerapan *e-filing* SPT Tahunan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.
4. (Andi Basru Wawo, Siti Nurnaluri dan Windastuti, 2022) dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan di KP2KP Rumbia”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dari implementasi penggunaan *e-filing* pada tingkat kepatuhan pelaporan SPT pajak tahunan pada penghasilan dari usaha orang pribadi pada KP2KP Rumbia. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sampel dan populasi yang digunakan adalah

sebanyak 100 Wajib Pajak orang pribadi sebagai sampel dari jumlah populasi sebanyak 13.828 wajib pajak pribadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana menggunakan software IBM SPSS v 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengimplementasian dari *e-filing* yang dilakukan wajib pajak pribadi memiliki pengaruh yang positif pada tingkat kepatuhan laporan SPT di KP2KP Rumbia. Hal ini sesuai dengan analisis regresi yang memiliki nilai R square 0,776 atau sebesar 77,6% sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan dari penggunaan *e-filing* memiliki tingkat yang positif pada kepatuhan penyampaian SPT.

5. (Alberta Esti Handayani dan Dian Mahfianto, 2020) dengan judul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi intensitas penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Pribadi Sebagai Sarana Pelaporan SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime* (Studi Pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)” metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak pribadi sebagai sarana pelaporan SPT masa secara *online* dan *realtime*. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan data primer dengan menggunakan media kuesioner yang disebar secara langsung pada objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2), kerumitan (X3), keamanan (X4), kesiapan teknologi wajib pajak (X5) terhadap intensitas wajib pajak dalam

penggunaan *e-filing* (Y) pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua unsur kata, yakni Administrasi dan Publik. Kata “Administrasi” berarti kegiatan dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan organisasi dan manajemen. Dalam Bahasa Inggris kata “Administrasi” menggunakan istilah *Administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (intensif) dan *ministrare* (*to serve*) yang berarti melayani. Sedangkan kata “Publik” berarti orang banyak (umum) bukan *private*, merupakan masyarakat madani yang terdiri dari pemerintah dan kelompok masyarakat. Menurut (Waldo, 1995) dalam bukunya “*The Study of Public Administration*” mengemukakan bahwa “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”. Administrasi publik adalah salah satu dari ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara yang mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen dan pelayanan. Administrasi publik selalu berhubungan dengan Legislatif, Yudikatif dan Eksekutif. Menurut (Rosenbloom, 2022) dalam bukunya “*Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*”, administrasi publik berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, memastikan bahwa kebijakan yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. (Rosenbloom, 2022) menekankan bahwa administrasi publik harus memadukan aspek manajerial, politik dan hukum untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang optimal. Dalam konteks ini, administrasi publik tidak hanya bertugas menjalankan kebijakan, tetapi juga berperan dalam melayani masyarakat dan menjaga kepentingan umum. Administrasi publik adalah bagian dari administrasi umum yang memiliki cakupan lebih luas yang mempelajari ilmu pengetahuan mengenai lembaga terkecil seperti keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakkan dan dijalankan (Dimock *et al*, 2021). Publik yang dimaksud pada administrasi

publik tidak hanya menyangkut masyarakat saja, melainkan dapat diartikan menjadi sekelompok manusia yang diikat oleh rangsangan terhadap sesuatu termasuk negara.

E-filing

Berdasarkan pasal 1(8) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019, *e-filing* adalah cara pelaporan SPT melalui jalur tertentu sebagaimana telah ditetapkan oleh DJP. Aplikasi Surat Elektronik pertama kali diperkenalkan oleh *Application Service Provider* (ASP). Pada saat itu, karena pengarsipan elektronik hanya dapat dilakukan melalui perusahaan jasa aplikasi, Wajib Pajak harus membayar biaya jika ingin melaporkan SPT melalui *E-filing*. Dalam memaksimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak, DJP mulai memperluas aplikasi *e-filing* milik pemerintah sehingga dapat dengan mudah diakses oleh Wajib Pajak melalui situs resmi DJP (DJP Online). Menurut Undang-Undang ketentuan PER-01/PJ/2014, *e-filing* merupakan sistem pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh DJP. Pelapor yang akan melaporkan pajaknya harus memiliki *Electronic Filing Identity Number* (EFIN) sebelum melakukan pelaporan pajak SPT. Penyedia jasa aplikasi atau penyedia layanan pajak merupakan pihak yang ditunjuk untuk menyelenggarakan layanan terkait proses penyampaian *e-filing*. Internet menjadi media pendukung sistem *e-filing*, dimana dalam penggunaannya sistem *e-filing* membutuhkan pemahaman internet yang baik. Hal ini menjadi salah satu faktor penting Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*, karena melalui pemahaman internet yang baik akan meningkatkan keinginan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dengan *e-filing*, Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang di luncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Menurut (Kurnia Rahayu, 2016) berdasarkan sumber yang diperoleh dari situs www.pajak.go.id penerapan sistem *e-filing*

memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak, melalui situs DJP yaitu penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana dan kapan saja karena hanya memanfaatkan jaringan internet. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya, untuk membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Darmawan, 2013) indikator penerapan *e-filing* yaitu kemudahan akses (*ease of access*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kecepatan proses (*process speed*), dan ketersediaan sistem (*system availability*).

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2000 Angka 10 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban menurut ketentuan peraturan Perundang-Undangan Perpajakan. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) merupakan sarana bagi Wajib Pajak guna melaporkan pelaksanaan kewajiban perpajakannya setiap tahun. Sistem perpajakan kita menggunakan sistem *Self Assesment* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Setiap Wajib Pajak diwajibkan mengisi SPT Tahunan secara benar, lengkap dan jelas, menggunakan bahasa Indonesia dengan huruf Latin, satuan mata uang Rupiah dan menandatangani SPT tersebut serta menyampaikan ke kantor DJP tempat Wajib Pajak terdaftar atau tempat lain yang telah ditetapkan oleh DJP. Apabila Wajib Pajak keliru dalam pengisian SPT, Wajib Pajak dapat melakukan pembetulan dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum mulai melakukan tindakan pemeriksaan, yaitu pada saat Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak disampaikan kepada Wajib Pajak. Khusus SPT Tahunan pembetulan harus disampaikan secara langsung ke KPP Wajib Pajak terdaftar atau dikirim melalui pos/perusahaan jasa kurir ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat

Wajib Pajak terdaftar. Pembetulan SPT harus disampaikan paling lama 2 (dua) tahun sebelum penetapan daluwarsa yaitu Jangka waktu 5 (lima) tahun setelah saat terutangnya pajak (lima tahun).

Kepuasan

Menurut (Kotler & Keller, 2020) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan merupakan tujuan utama pelayanan prima (Sutopo & Suryanto, 2003). Setiap aparatur pelayanan memiliki kewajiban dalam memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa dicapai apabila aparatur pelayanan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan. Kepuasan adalah perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan realita (kenyataan), semakin sejalan harapan dengan kenyataan maka tingkat kepuasan akan ikut meningkat dan begitupun sebaliknya (Supranto, 2002). Dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang yang berarti jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, demikian sebaliknya. Karena nya kepuasan adalah perasaan percaya, senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2005).

Wajib Pajak

Dalam (Djoko Muljono, 2010) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan khususnya di bidang perpajakan dan menjadi tolak ukur keberhasilan atas pelayanan yang diberikan oleh Ditjen Pajak. Wajib pajak sebagai pengguna jasa pelayanan harus memperoleh pelayanan yang baik dari pegawai pajak yang akan memberikan dampak terhadap wajib pajak yang taat dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan suatu keadaan atau kondisi seorang wajib pajak dimana mereka menginginkan harapan dan keinginan serta kebutuhan mereka dapat terpenuhi pada saat melaksanakan kewajiban perpajakan. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan mengetahui seberapa besar harapan mengenai produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang actual. (Alabede, 2011) "Kepuasan wajib pajak merupakan wujud kriteria pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak sesuai harapan yang diinginkan oleh Wajib Pajak". Kepuasan wajib pajak diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni faktor kualitas pelayanan sistem elektronik dan kompetensi pegawai pajak. Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yaitu bentuk tolak ukur seberapa baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kepuasan pada wajib pajak dalam sebuah sistem layanan yang digunakan untuk membantu atau memberikan kemudahan administrasi dalam penyampaian SPT secara elektronik. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam pengembangan dan perbaikan layanan, karena pengguna yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan berkontribusi pada reputasi positif serta keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Dimensi ini mengacu pada persepsi pengguna terhadap kualitas sistem secara keseluruhan, semakin baik kualitas yang sistem yang dirasakan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Menurut (McGill *et al*, 2003) kepuasan pengguna memiliki indikator sebagai berikut :

a) Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) sebagai kemudahan dalam

menggunakan situs dan kualitas informasi yang disediakan. efisiensi mengukur sejauh mana suatu proses atau sistem memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan biaya, waktu, dan usaha seminimal mungkin dalam membantu pengguna untuk menghasilkan output yang maksimal.

b) Efektivitas (*Effectiveness*)

Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dengan tetap dengan tepat dan sesuai harapan. Keefektifan menunjukkan sejauh mana suatu sistem, program atau proses berhasil mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

c) Kepuasan (*Satisfaction*)

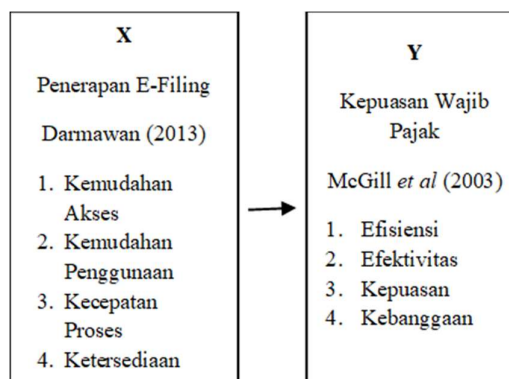
Kepuasan adalah perasaan puas atau senang yang dirasakan seseorang setelah kebutuhannya terpenuhi atau harapannya tercapai. Kepuasan seringkali bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh ekspektasi awal. Dalam konteks organisasi, kepuasan bisa mengacu pada kepuasan pelanggan, karyawan atau pemangku kepentingan lain.

d) Kebanggaan (*Proudness*)

Kebanggaan adalah perasaan bangga dan puas karena pencapaian atau status tertentu. Kebanggaan mengacu pada perasaan positif yang dimiliki pengguna terhadap produk atau layanan. Hal ini bisa mencerminkan keterikatan emosional pengguna.

KERANGKA KONSEPTUAL

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber : Peneliti, 2025

Hipotesis

1. H_0 : Penerapan *E-filing* (X) tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Tanjung.
2. H_a : Penerapan *E-filing* (X) berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Tanjung.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode survei. (Emzir, 2009) mengemukakan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai satu pendekatan yang secara primer menggunakan paradigma *post positivist* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis dan pertanyaan spesifik menggunakan pengukuran dan observasi serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik.

Jenis penelitian ini adalah survey, yaitu mengumpulkan data dari sampel melalui kuesioner untuk mengetahui pendapat, perilaku atau karakteristik untuk menguji pengaruh satu variabel terhadap variabel lain. Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara penerapan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung.

Populasi

Populasi menurut (Sugiyono, 2018) adalah daerah penyearanaan yang terdapat dalam fenomena atau topik yang memiliki kapasitas dan ciri spesifik yang ditentukan bagi penelaah untuk dipelajari lalu selanjutnya diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT di Kantor KPP Pratama Tanjung.

Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2018) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki

oleh populasi tersebut, sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau mewakili populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria responden yang telah ditentukan oleh peneliti.

Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer menurut (Husein Umar, 2013) adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, seperti hasil wawancara atau survei. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada seluruh responden.

b. Data Sekunder

Data Sekunder menurut (Hasan, 2002) Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder adalah data pendukung bagi data primer, guna memperkuat ataupun mendukung data primer. Data yang diperoleh seperti dokumen-dokumen serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
V a l i d	Laki-Laki	Frequ ency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
		37	74.0	74.0	74.0
		13	26.0	26.0	100.0
		50	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat kita ketahui jumlah responden Laki-Laki memiliki jumlah lebih banyak yaitu 37 orang atau sebanyak 74,0%, dibandingkan dengan jumlah responden perempuan yang berjumlah 13 orang atau sebanyak 26,0%.

b. Pekerjaan

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.959	8

Sumber: Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa Wajib Pajak yang bekerja sebagai Guru Honorer sebanyak 4 orang (8%), IRT sebanyak 2 orang (4%), Karyawan sebanyak 34 orang (68%), Mahasiswa sebanyak 6 orang (12%), dan PNS sebanyak 4 orang (8%).

2. Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dari 50 responden didapatkan nilai Rtabel sebesar 0,279, sehingga kuesioner dinyatakan valid apabila nilai Rhitung > Rtabel.

Tabel 3
Uji Validitas Penerapan *E-filing* (X)

Pernyataan	Nilai Rhitung	Nilai Rtabel	Keputusan
Y.1	0,899	0,279	Valid
Y.2	0,856	0,279	Valid
Y.3	0,910	0,279	Valid
Y.4	0,913	0,279	Valid
Y.5	0,900	0,279	Valid
Y.6	0,897	0,279	Valid
Y.7	0,913	0,279	Valid
Y.8	0,895	0,279	Valid

Sumber : Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 3 diatas semua instrumen pernyataan variabel Penerapan *E-filing* (X) dinyatakan valid karena nilai Rhitung > Rtabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.
Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Pernyataan	Nilai Rhitung	Nilai Rtabel	Keputusan
X.1	0,931	0,279	Valid
X.2	0,898	0,279	Valid
X.3	0,933	0,279	Valid
X.4	0,833	0,279	Valid
X.5	0,941	0,279	Valid
X.6	0,852	0,279	Valid
X.7	0,937	0,279	Valid
X.8	0,743	0,279	Valid

Sumber : Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4 diatas semua instrumen pernyataan variabel Kepuasan Wajib Pajak(Y) dinyatakan valid karena nilai Rhitung > Rtabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 5
Uji Reliabilitas Penerapan *E-filing* (X)

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Guru Honorer	4	8.0	8.0	8.0
	IRT	2	4.0	4.0	12.0
	Karyawan	34	68.0	68.0	80.0
	Mahasiswa	6	12.0	12.0	92.0
	PNS	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 5 hasil uji realibilitas dari 8 item variabel Penerapan *E-filing* diperoleh dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,959 > 0,60 yang berarti 8 item penerapan dinyatakan Reliabel.

Tabel 6
Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	8

Sumber : Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 6 hasil uji realibilitas dari 8 item variabel Kepuasan Wajib Pajak diperoleh dengan nilai cronbach's alpha sebesar $0,954 > 0,60$ yang berarti 8 item kepuasan dinyatakan Reliabel.

4. Statistik Deskriptif

Tabel 7
Statistik Deskriptif Penerapan *E-filing* (X)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.756	.751	1.835
a. Predictors: (Constant), Penerapan E-filing				

Sumber : Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 7 statistik deskriptif diatas menunjukkan bahwa pada Penerapan *E-filing* (X) Mean terendah adalah 2,20 dan Mean tertinggi adalah 4,12.

Tabel 8
Statistik Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	50	3	5	4.04	.402
Y.2	50	2	5	3.72	.640
Y.3	50	3	5	4.10	.416
Y.4	50	2	5	3.86	.670
Y.5	50	3	5	4.08	.396
Y.6	50	3	5	4.00	.452
Y.7	50	3	5	4.06	.512
Y.8	50	3	5	4.12	.480
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 8 statistik deskriptif diatas menunjukkan bahwa pada Kepuasan Wajib

Pajak (Y) Mean terendah adalah 3,72 dan Mean tertinggi adalah 4,12.

5. Uji Hipotesis (t)

Tabel 9
Uji Hipotesis (t)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X.1	50	3	5	4.12	.659
X.2	50	2	5	3.76	.771
X.3	50	3	5	4.08	.634
X.4	50	3	5	3.64	.563
X.5	50	3	5	4.00	.639
X.6	50	3	5	3.68	.587
X.7	50	3	5	4.08	.724
X.8	50	2	3	2.20	.404
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Output SPSS 25, 2025

Nilai $df = 2.010$ ($N = 50 - 2 = 48$) dengan signifikan 0,05.

Berdasarkan tabel 9 diatas diketahui nilai thitung $12,203 > 2.010$, dimana nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Penerapan *E-filing* (X) berpengaruh positif terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

6. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 10
Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.672	1.762		6.057	.000
Penerapan E-filing	.719	.059	.870	12.203	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak					

Sumber : Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 10 hasil perhitungan dan data tabel diatas menghasilkan koefisien variabel Penerapan *E-filing* sebesar 0,719 dengan konstanta (a) sebesar 10,672 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 10,672 + 0,719X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- a) Konstanta a sebesar 10,672, artinya jika Penerapan *E-filing* (X) nilainya 0 maka volume Kepuasan Wajib Pajak (Y) nilainya yaitu sebesar 10,672.
 - b) Koefisien regresi Variabel Penerapan *E-filing* (X) sebesar 0,719 artinya jika penerapan *e-filing* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,719 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penerapan *e-filing* dengan kepuasan wajib pajak, semakin naik penerapan *e-filing* semakin meningkat kepuasan wajib pajak.
7. Koefisien Determinasi

Tabel 11
Koefisien Determinasi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error		
1	(Constant)	10.672	1.762		
	Penerapan <i>E-filing</i>	.719	.059	.870	

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Output SPSS 25, 2025

Pada tabel 12 diatas menunjukkan nilai yang diperoleh angka R sebesar 0,870. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan “baik” antara variabel penerapan *e-filing* dengan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung, artinya penerapan *e-filing*

berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan wajib pajak.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,756 atau 75,6%. Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,751 atau 75,1%. Hal ini menunjukkan persentase yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel penerapan *e-filing* (X) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung adalah sebesar 75,1% .

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *E-filing* SPT Tahunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung. Maka penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan link kuesioner secara online dan penyebaran secara langsung, dapat diketahui bahwa penerapan *e-filing* memiliki hubungan sebab akibat yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas sistem daripada *e-filing* yang telah dijalankan yang akan menuai hasil yang positif bagi Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian diatas dengan menggunakan spss versi 25 membuktikan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil hipotesis menyatakan nilai thitung 12,203 > 2.010, dimana nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Penerapan *E-filing* (X) berpengaruh positif terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* spt tahunan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung memiliki hubungan yang baik yaitu dengan nilai korelasi 0,870. Selain itu, penelitian ini menunjukkan pengaruh penerapan *e-filing* spt tahunan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung sebesar 75,1% .

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari dan Anita Wijayanti (2020), Indira Puspasari dan Baihaqi (2024), Oki Kurniawan (2020), Andi Basru Wawo, Siti Nurnaluri dan Windastuti (2022) dengan hasil penelitian berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan Alberta Esti Handayani dan Dian Mahfianto (2020) dengan hasil penelitian berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan mengenai Pengaruh Penerapan *E-filing* SPT Tahunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung, yaitu :

1. Adanya Pengaruh Penerapan *E-filing* SPT Tahunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung.
2. Besarnya Pengaruh Penerapan *E-filing* SPT Tahunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung sebesar 75,1% .

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung maka dilihat dari hasil kuesioner bahwa :

1. Pada statistik deskriptif penerapan e-filing terdapat hasil terendah yaitu 2,20 agar bisa memperhatikan indikator ketersediaan sistem tentang kemampuan mengakses layanan sistem e-filing terutama pada batas akhir pelaporan.
2. Pada statistik deskriptif kepuasan wajib pajak terdapat hasil terendah yaitu 3,72 agar bisa memperhatikan indikator efisiensi tentang wajib pajak yang mengalami kesulitan teknis pada saat menggunakan sistem e-filing.
3. Kepada peneliti berikutnya dapat melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui permasalahan penerapan sistem e-filing.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji,R.P., Putri,A.A.,& Sari,D.P.P. (2022). Determinan Kepuasan Pengguna *e-filing* Masa Pandemi COVID-19. 24(1) 181-193
- Alwi,M., Karismawan,P., & Fatimah,S.(2023). Efektivitas Penggunaan *e-filing* dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Selong Tahun 2011-2020. 4(1) 35-50
- Ari,S., & Hanum,L.(2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Website* DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi *E Govqual*, 15(1), 104-111.
- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Darmawan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Destiara A.P. (2022). Memahami Pengertian dan Cara Membuat Kerangka Konseptual. Diakses pada 10 Desember 2024, dari <https://katadata.co.id/lifestyle/varia/639f7f257acbd/memahami-pengertian-dan-cara-membuat-kerangka-konseptual>
- Gamal,T.(2022). Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction):Pengertian, Manfaat, Dimensi,dsb. Di akses pada 27 Oktober 2024, dari <https://serupa.id/kepuasan-pelanggan-customer-satisfaction-pengertian-manfaat-dimensi-dsb/>
- Handayani,A.E. & Mahfianto,D. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Pribadi sebagai Sarana Pelaporan SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut). *Liability* 02(2) 109-132
- Handrian,E., & Faadhilah,N. (2022). Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. 3(1) 613-628

- Ismail,J., Gasim., & Amalo,F. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi(Studi Kasus pada KPP Pratama Kupang). *Jurnal Akuntansi (JA)* 5(3) 11-22
- Kotler dan Keller, (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kurniati,D.(2024). 9,6 Juta WP OP Sudah Laporkan SPT Tahunan Lewat *e-Filing*, Tumbuh 23%. Di akses pada 17 Oktober 2024, dari <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1801496/96-juta-wp-op-sudah-laporkan-spt-tahunan-lewat-e-filing-tumbuh-23>
- Kurniawan,O. (2021). Pengaruh Penerapan *E-Filing* SPT Tahunan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. *Pinisi Journal Of Art, Humanity & Social Studies* 1-8
- Manan,A. & Ningsih,R. (2020). Efektivitas Penyampaian SPT Tahunan WP OP Melalui *e-Filing* Terhadap Target Penerimaan SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur. 1(1) 1-14
- Nofiani,F., & Nafisah,S. (2022). Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Sepatu di Cibaduyut, 15(2), 759-770.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E-filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak. (www.pajak.go.id)
- Philip Kotler, (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. PT Prenhallindo, Jakarta
- Purwono. Nahor, M.B., Fajri,R., Purwanto,S., Fahmi,I., & Saefudin,A. (2021). Strategi Penerapan Sistem Informasi *e-Filing* Sebagai Bentuk Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. 12(1) 15-29
- Puspasari,I. & Baihaqi. (2024). Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan, Keamanan, serta Kepuasan Pengguna dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak Polri. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting* 7(3) 4724-4737.
- Putra,S.A., & Novita. (2023). Kepatuhan dan Kepuasan Wajib Pajak pada Penggunaan Aplikasi *E-Filing* di KPP Pratama Jakarta Cilandak. *Proceding Auditing and Accounting Conference* 2023 86-95.
- Putri,N.A., & Tambun,S. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* Dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. 21(1) 1-9
- Qalbi, S.A., Rustan., & Rusyidi,M. (2020). Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing*. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan* 3(1) 39-46
- Rahayu, Siti Kurnia. (2016). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Rosenbloom, David H., Robert S. Kravchuk, and Richard M. Clerkin. *Public Administration Understanding Management Politics and Law in the Public Sector*. McGraw-Hill Higher Education. Boston: McGraw-Hill, 2005
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Analisis Regresi Untuk Penelitian*. Jakarta: Deepublish
- Suherman,M., Almunawwaroh,M. & Marliana,R. (2015). Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi* 15(1) 49-64

- Supriyatna,A., & Maria,V. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online Pelaporan SPT Pajak. *Prosiding Snatif*, 147-154.
- Sutopo dan Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Bandung; Nuansa
- Undang-Undang ketentuan PER-01/PJ/2014
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (1) tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Utomo,G.S., Titisari, K.H., & Wijayanti,A. (2020). Pengaruh Kualitas *E-Government* Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019. *Jurnal Pundi* 04(02) 211-222.
- Waldo, Dwight. (1995) . *The Study of Public Administration*. Jaakarta: Rineka Cipta
- Wawo, A.B., Nurnaluri,S., & Windastuti. (2022). Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan di KP2KP Rumbia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan (JAK)* 7(2) 131-141
- Wildan,M. (2022). Mayoritas Wajib Pajak Laporan SPT Pakai *e-Filing*, Begini Perinciannya. Di akses pada 17 Oktober 2024, dari <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/37609/mayoritas-wajib-pajak-lapor-spt-pakai-e-filing-begini-perinciannya>
- Yunita,Y. Fahmi,M.N., & Anfasyah, N.L. (2022). Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing* Pada Sistem DJP Online. 26(2)