

Dampak E-Tax System dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening

Yohanes Krisbiyantara¹, Justita Dura^{2*}, Mohammad Bukhori³
Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang¹²³⁾
krbiyant@gmail.com, justitadura@asia.ac.id, m.bukhori@asia.ac.id

*Corresponding Author

Diajukan : 22 Juni 2024

Disetujui : 4 Juli 2024

Dipublikasi : 1 Oktober 2024

ABSTRACT

Tax revenue is the main source of state funding for national development, making it crucial for the government, specifically the Directorate General of Taxes, to enhance taxpayer compliance with tax obligations. One strategy to improve compliance is shifting from conventional face-to-face services to digital services, known as the electronic tax system (e-tax system). This system includes online reporting through e-filing, e-form, e-bupot unification, e-bupot21, and e-invoice. Although these services are intended to simplify tax compliance and are mandatory, their impact on taxpayer compliance, mediated by taxpayer satisfaction, has not been extensively studied. This research aims to examine the effect of the e-tax system on taxpayer compliance, with taxpayer satisfaction as an intervening variable, in Balikpapan City. The study involved respondents who are clients of tax consultants, and members of the Indonesian Tax Consultants Association (IKPI) Balikpapan Branch, with a sample of 117 taxpayers selected through purposive sampling. Data analysis was conducted using SEM-PLS with SmartPLS 4.0.9.6 software. The findings indicate that the implementation of the e-tax system has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction and taxpayer compliance. Furthermore, taxpayer satisfaction positively and significantly impacts taxpayer compliance. Additionally, the e-tax system positively affects taxpayer compliance through taxpayer satisfaction as an intervening variable.

Keywords: E-Tax System Services, Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction

PENDAHULUAN

Penerapan sistem perpajakan berbasis elektronik (E-Tax System) telah menjadi suatu trend di banyak negara sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak (Puspita et al., 2023). Penggunaan jasa konsultan pajak juga menjadi faktor yang signifikan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, terutama dalam menghadapi kompleksitas peraturan perpajakan. Peningkatan layanan E-Tax System diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya sistem ini, proses pelaporan pajak dapat dilakukan secara elektronik, mengurangi potensi kesalahan manusia dan mempercepat proses administrasi. Selain itu, E-Tax System juga memungkinkan pemantauan aktivitas perpajakan, sehingga meningkatkan potensi deteksi pelanggaran. Menurut penelitian Islam et al (2020) dan Pribadi, et al (2023), penerapan layanan E-Tax System berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti perbaikan dan penyempurnaan layanan E-Tax System akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Delvechio, et al (2023) dan Alexandra (2021) bahwa penerapan layanan E-Tax System tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya kepatuhan wajib pajak tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh penerapan layanan E-Tax System. Di sisi lain, penggunaan jasa konsultan pajak dianggap strategi dalam membantu pemahaman dan kepatuhan peraturan perpajakan, sehingga dapat memberikan saran dan panduan yang tepat kepada kliennya, serta membantu mengoptimalkan manfaat pajak dan menghindari potensi risiko perpajakan (Wansu & Dura, 2024).

Rasio penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) di wilayah

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur dan Utara (Kanwil DJP Kaltimara, 2023), pada 30 April 2023 untuk SPT Tahun 2022 sebesar 59,39%, dengan pertumbuhan sebesar 6,96% dibanding periode yang sama tahun lalu. Mengacu pada data di atas, sebanyak 23.200 wajib pajak badan telah melaporkan SPTnya. atau sama dengan 39,50% dari jumlah Wajib Pajak Badan serta tumbuh 5,20% dibandingkan periode yang sama dengan tahun lalu. Sedangkan pelaporan SPT PPh wajib pajak orang pribadi baik wajib pajak orang pribadi karyawan maupun wajib pajak orang pribadi non karyawan mencapai 294.041.

Layanan E-Tax System yang digunakan wajib pajak cenderung bersifat mandatory atau sesuatu yang wajib digunakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sifat mandatory ini membuat Pemerintah memiliki kuasa mutlak atas perubahan dan pengembangan layanan E-Tax System, peneraan layanan tersebut sering kali tidak diimbangi dalam evaluasi yang objektif dari masyarakat pengguna sistem (Christanti et al., 2020), oleh karena itu penting untuk mengukur kepuasan pengguna dalam hal ini wajib pajak sebagai bahan evaluasi dan pengembangan sistem yang ada dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak hanya akan membayar pajak jika mereka puas akan layanan yang diberikan pemerintah yang setara dengan pajak yang dibayarkan wajib pajak (Saptono, et al, 2023). Kepuasan wajib pajak juga berkaitan dengan tingkat kepercayaan kepada pemerintah, apabila wajib pajak puas atas sistem yang digunakan maka informasi pribadi yang diungkapkan ke pemerintah diharapkan dapat lebih transparan (Chistanti, 2020). Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, yang harus dilakukan secara berkelanjutan untuk mendorong wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya (Juliantari & Sudiartana, 2021).

Dilema yang terjadi pada saat ini tidak dapat sepenuhnya diberikan kesalahan kepada para wajib pajak maupun pemerintah (Murniati & Dura, 2019). Hal ini diperhatikan dengan melihat kondisi yang tengah terjadi di Indonesia, di mana kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang krusial mengingat sistem perpajakan yang menganut prinsip self-assessment. Salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan menciptakan kemudahan dalam penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik melalui internet, sehingga diterapkanlah sistem pembayaran pajak secara online atau e-tax (Ernita & Sudjiman, 2021). Oleh karena itu, konsultan pajak memiliki peran penting dalam memberikan motivasi dan saran kepada Wajib Pajak agar tepat waktu dalam membayarkan pajak. Tindakan ini penting karena pembayaran tepat waktu akan memberikan kontribusi kepada negara untuk penyelenggaraan dan pembangunan nasional (Nugraheni et al., 2021).

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana dampak e-tax dan jasa konsultan pajak terhadap kepuasan wajib pajak?
2. Bagaimana dampak e-tax dan jasa konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana hubungan kepuasan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Bagaimana dampak e-tax dan jasa konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mekanisme kepuasan wajib pajak?

STUDI LITERATUR

Theory Of Planned Behavior

Theory Of Planned Behavior atau teori perilaku yang direncanakan merupakan teori yang menjelaskan mengenai perilaku yang muncul dikarenakan adanya niat untuk berperilaku. Teori ini dikembangkan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang menguji hubungan antara sikap dan perilaku, keinginan berperilaku ditentukan oleh sikap dan norma subyektif. Sikap mengacu pada persepsi individu baik menguntungkan atau tidak menguntungkan, norma subjektif mengacu pada penilaian subjektif individu tentang preferensi lain dan dukungan untuk berperilaku (Ajzen, 1991). Theory of Reasoned Action dikritik karena mengabaikan pentingnya faktor-faktor sosial yang bisa menjadi penentu untuk perilaku individu. Kelemahan TRA, Ajzen (1991) mengusulkan tambahan dalam menentukan perilaku individu dalam teori perilaku yang direncanakan yaitu kontrol perilaku persepsian (Perceived Behavioral Control). Teori perilaku ini dapat digunakan untuk memprediksi apakah seseorang akan melakukan suatu perilaku, dan relevan untuk menjelaskan

perilaku dari wajib pajak dalam merespon penerapan e-sistem perpajakan.

Teori Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & Mc Lean (D&M IS Success Model)

Salah satu model yang dapat dipergunakan dalam meneliti kesuksesan suatu sistem informasi adalah model yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R McLean pada tahun 1992 dan telah diperbaharui pada tahun 2003. Pengembangan model kesuksesan DeLone & McLean dalam mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi memuat 6 variabel (DeLone & McLean, 2003) meliputi :

1. Kualitas sistem (*system quality*), adalah gabungan atau kombinasi dari hardware dan software didalam suatu sistem informasi. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri meliputi karakteristik dari sistem informasi yang digunakan, kemudahan penggunaan sistem, keandalan suatu sistem, serta kecanggihan sistem dan waktu respon sistem. Indikator kualitas sistem menurut penelitian Hidayatullah, dkk dalam (Patalo et al., 2021) meliputi: mudah dipelajari, mudah diakses, terkoneksi dengan cepat dan dapat diandalkan.
2. Kualitas informasi (*information quality*), mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Ukuran kualitas informasi menurut (DeLone & McLean, 2003) adalah informasi yang mudah dimengerti, akurasi yang baik, kelengkapan yang cukup, dan ketepatan.
3. Kualitas Pelayanan (*service quality*), variabel pengembangan dalam *The D&M IS Success Model*, yang merupakan pengukuran atas kualitas layanan yang diterima oleh pengguna dari sistem yang digunakan.

Layanan E-System Perpajakan

Definisi layanan perpajakan yang mencakup layanan secara elektronik yang disediakan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak belum ada kesepakatan baku dalam penyebutan, Islam, dkk (2020) menyebut layanan elektronik melalui pendaftaran online, aplikasi penghitungan dan pelaporan online (e-filling) dan pembuatan surat setoran pajak online (e-billing) sebagai sistem administrasi perpajakan elektronik. Sedangkan, Pribadi et al., (2023) menyebut sebagai e-govqual untuk menyebut layanan digital yang disediakan pemerintah yang meliputi aplikasi e-registration, e-filling, e-billing, e-faktur, e-bupot, e-CBCR. Vieri Delvechio et al., (2024) dan Hibatulwassi et al., (2021) menyebut e-system perpajakan sebagai suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga proses kerja dan layanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat, dan akurat.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yang lebih komprehensif didefinisikan oleh Misra (2019), kepatuhan pajak merupakan kepatuhan terhadap persyaratan pelaporan, yang bermakna bahwa wajib pajak menyampaikan semua surat pemberitahuan pajak yang disyaratkan secara tepat waktu dan laporan tersebut berisi pelaporan kewajiban pajak secara akurat sesuai dengan undang-undang dan ketentuan perpajakan yang berlaku pada saat pelaporan. Defiisi ini sejalan dengan definisi dari *Intenal Revenue Services (IRS)* (2020) menyebut wajib pajak patuh jika memenuhi 3 kewajiban utama yaitu: (a) menyampaikan SPT Tepat waktu; (b) melaporkan benar, lengkap, dan akurat; (c) membayar pajak benar dan tepat waktu.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan konsumen menurut Tjiptono & Diana (2022) merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Berdasarkan pengertian ini maka seseorang akan puas atau tidak puas sangat bergantung pada kinerja produk dibandingkan dengan ekspektasi konsumen yang bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau gab di antara kinerja dan ekspektasi tersebut.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Penerapan Layanan E-System Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak



Layanan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan mengubah layanan dari konvensional ke layanan digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Peningkatan kualitas layanan dengan berbagai kemudahan ini diharapkan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Penelitian Islam et al., (2020) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan secara elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil ini didukung oleh penelitian Pribadi et al., (2023) yang menyatakan bahwa kualitas e-system perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, yang berarti semakin baik layanan e-system perpajakan semakin puas wajib pajak akan layanan yang disediakan oleh DJP. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Diduga penerapan layanan e-system perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan Layanan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Layanan e-system perpajakan merupakan sistem layanan yang dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keakuratan dan transparansi layanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan beragam keunggulan layanan e-system dibandingkan dengan layanan konvensional diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian Hibatulwassi et al., (2021) menyatakan bahwa penerapan e-system berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak badan. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Islam et al., (2020) yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan elektronik yang terdiri dari e-registration, e-filing, dan e-billing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis:

H₂ : Diduga penerapan layanan e-system perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak dalam penggunaan e-system perpajakan merupakan evaluasi wajib pajak atas apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Jika wajib pajak merasa puas akan layanan e-system perpajakan maka akan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, semakin tinggi kepuasan wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian Pribadi et al., (2023) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Fauzi, dkk (2023) memperkuat pendapat tersebut dimana kepuasan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Diduga kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan Layanan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening

Penerapan e-system perpajakan yang disediakan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang menggunakan layanan e-system perpajakan dalam memenuhi kewajibannya dan merasakan kesan kemudahan dalam memenuhi kewajibannya akan merasa puas terhadap layanan dan mendorong wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan. Jika wajib pajak semakin puas atas layanan e-system perpajakan maka semakin meningkat perilaku kepatuhan wajib pajak. Penelitian Pribadi et al., (2023) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak memediasi pengaruh layanan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Lestari et al., (2023) yang meneliti salah satu wujud e-system perpajakan yaitu e-filing yang menyatakan bahwa kualitas penggunaan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kepuasan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄ : Diduga penerapan layanan e-system perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk membuktikan pengaruh atau hubungan atas suatu variabel (Kasmir, 2022).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang berdomisili di Kota Balikpapan yang menggunakan jasa konsultan pajak anggota Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) Cabang Balikpapan yang menggunakan salah satu atau lebih layanan e-system perpajakan. Populasi ini dipilih dengan alasan wajib pajak yang didampingi oleh konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diharapkan memiliki tingkat pemahaman e-system perpajakan yang lebih baik dibandingkan yang tidak didampingi konsultan pajak, sehingga jawaban atas kuisioner yang dibagikan menjadi lebih objektif dan berkualitas. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 165 wajib pajak yang didampingi konsultan pajak sebagai klien tetap berdasarkan informasi hasil wawancara peneliti dengan para konsultan pajak anggota IKPI Cabang Balikpapan yang pada tanggal 13 April 2024 (Wawancara pribadi, 13 April 2024) dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1 Rincian Jumlah Populasi

Jenis Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak
Wajib Pajak Badan	91
Wajib Pajak Orang Pribadi	74
Total Populasi	165

Sumber : Data diolah, 2024

Sampel adalah bagian dari populasi atau elemen populasi yang digunakan untuk penelitian dan dianggap mewakili seluruh populasi yang dijadikan data dalam penelitian (Kasmir, 2022). Dalam penelitian ini sampel ditentukan dengan teknik *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti (Kasmir, 2022). Kriteria yang digunakan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Wajib pajak yang telah menggunakan jasa salah satu atau lebih konsultan pajak anggota IKPI Cabang Balikpapan lebih dari 1 tahun dan menggunakan salah satu atau lebih layanan e-system perpajakan. Pengalaman 1 tahun didampingi oleh konsultan pajak dianggap peneliti, responden telah mengalami pembelajaran dari konsultan pajak mengenai penerapan *e-system* perpajakan.
2. Wajib pajak yang menggunakan minimal salah satu dari layanan e-system perpajakan yang meliputi, *e-filling*, *e-form*, *e-bupot*, *e-bupot unifikasi*, *e-bupot21* dan *e-faktur* melalui portal resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Pemilihan sampel dengan kriteria tersebut diatas, diharapkan hasil penelitian menjadi lebih berkualitas karena benar-benar diisi oleh responden yang telah memiliki kapabilitas dan kemampuan dalam menggunakan salah satu atau lebih layanan E-Tax System dan peran konsultan pajak dalam membimbing wajib pajak dalam penggunaan layanan tersebut.

Dalam penelitian ini ditentukan derajat toleransi sebesar 0.05 atau 5% dengan tingkat akurasi sebesar 95%, sehingga penghitungan jumlah sampel dengan rumus Slovin diperoleh 117 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Jaya, 2020). Pernyataan dari responden diukur dengan skala likert.

Definisi Operasional Variabel

Berikut ini diuraikan mengenai definisi operasional variabel yang digunakan dalam

penelitian ini, seperti nampak pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Layanan <i>e-system</i> perpajakan (X)	Sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), meliputi e-filing, e-form, e-bupot unifikasi, e-bupot, ebupot 21 dan e-faktur.	1. Kualitas system 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan	Likert
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	1. Melaporkan Surat Pemberitahuan 2. Mengisi Surat Pemberitahuan 3. Melakukan Pembayaran 4. Kesediaan membayar sanksi atas pelanggaran ketentuan	Likert
Kepuasan Wajib Pajak (Z)	Perasaan wajib pajak setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) <i>e-system</i> perpajakan dengan harapan wajib pajak.	1. Kepuasan penggunaan 2. Efektif dan efisien 3. Kesesuaian harapan	Likert

Sumber : Diolah peneliti (2024)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial least square (PLS). Tahapan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pengukuran Outer Model atau measurement model

Model pengukuran atau outer model mendefinisikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya, atau mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability.

2. Pengukuran Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model pada inner model menggunakan metode R-Square (R²) dan Uji Signifikansi.

3. Model Pengujian Hipotesis

a. Analisis Pengaruh Langsung

Ukuran signifikansi dapat menggunakan perbandingan nilai t-tabel dan t-statistic. Hipotesis diterima apabila t-statistik lebih tinggi dibandingkan dengan t-tabel. Nilai t-statistik ditampilkan di output bootstrapping pada program smartPLS lebih besar 1.96 maka hipotesis diterima.

b. Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Efek mediasi menunjukkan hubungan antara variabel eksogen dan endogen melalui variabel mediasi.

HASIL

Data karakteristik responden berdasarkan jenis wajib pajak yang diperoleh dari kuesioner, ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah Responden	Presentase
Jenis Wajib Pajak	Wajib Pajak Orang Pribadi	43	36.75%
	Wajib Pajak Badan	74	63.25%

Jenis Kelamin	Laki-Laki	55	47,01%
	Perempuan	62	52,99%
Usia	18 tahun – 20 tahun	12	10,26 %
	20 tahun – 29 tahun	34	29,06%
	30 tahun – 39 tahun	29	24,79%
	40 tahun – 49 tahun	29	24,79%
	50 tahun – 59 tahun	10	8,54%
	Diatas 60 tahun	3	2,56%
Layanan e-system	1 layanan e-system perpajakan	43	36,75 %
	2 Layanan e-system perpajakan	20	17,09 %
	3 Layanan e-system perpajakan	31	26,50 %
	4 Layanan e-system perpajakan	19	16,24 %
	5 Layanan e-system perpajakan	4	3,42 %

Berdasarkan data pada tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jenis wajib pajak didominasi oleh wajib pajak badan sebanyak 74 responden (63,25%) dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi sebesar 43 responden (36,75%). Hasil ini juga didukung oleh kenyataan di lapangan yang diamati oleh peneliti bahwa wajib pajak badan memiliki lebih banyak ketentuan dan kewajiban perpajakan dibandingkan dengan ketentuan dan kewajiban perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan pada data tabel 3 diatas maka diketahui bahwa jenis kelamin perempuan mendominasi responden yang bekerja atau bertanggung jawab atas pemenuhan kewajiban perpajakan yaitu sebesar 62 responden (52,99%) dibandingkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 55 responden (47,01%). Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin antara perempuan dan laki-laki tidak terdapat perbedaan yang besar dapat diartikan bahwa pekerjaan administrasi perpajakan merupakan pekerjaan terbuka dan tidak memandang pada jenis kelamin akan tetapi lebih kepada kemampuan teknis dan pengetahuan dasar perpajakan

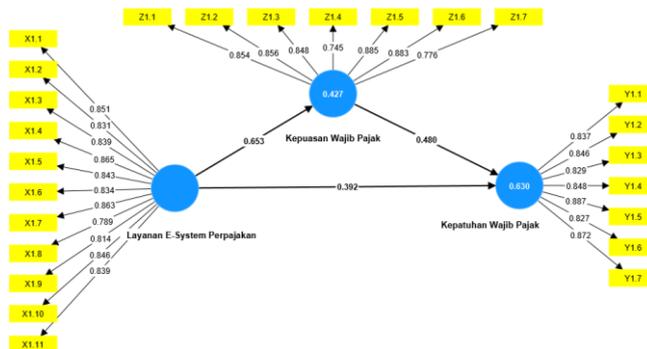
Berdasarkan data pada tabel 3 usia responden yang dominan adalah usia antara 20 tahun sampai dengan 29 sebanyak 34 responden (29,06%) dan usia 30 tahun sampai dengan 39 tahun dan 40 tahun sampai dengan 49 tahun masing masing 29 responden (24,79%). Usia responden antara 20 tahun sampai dengan 50 tahun sesuai dengan usia produktif di Indonesia, ditambah pada rentang usia ini memiliki dukungan kemampuan penguasaan teknologi informasi yang lebih baik untuk mendukung pekerjaan pengadministrasian pemenuhan kewajiban perpajakan.

Hasil ini peneliti konfirmasi kembali maka layanan e-system perpajakan yang banyak digunakan oleh responden berkaitan dengan 3 layanan e-system yang meliputi e-bupot21, e-faktur dan e-filling. Hal ini dapat dipahami karena adanya perbedaan karakteristik layanan e-system perpajakan dan jenis wajib pajak.

Model Pengukuran (Outer Model)

Convergent Validity

Hasil loading factor dari masing-masing indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Loading Factor

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024 (Output SmartPLS 4.0.9.6)

Berdasarkan gambar 1 di atas hasil loading factor terlihat bahwa seluruh indikator telah memenuhi syarat convergent validity, karena nilai loading factor telah melebihi ambang batas (titik kritis) 0,7 atau seluruh item memenuhi kriteria valid. Pada variabel layanan e-system perpajakan terdapat 11 indikator (item pernyataan) yang dinyatakan valid, pada variabel kepatuhan wajib pajak terdapat 7 indikator dinyatakan valid, dan pada kepuasan wajib pajak seluruh indikator sebanyak 7 indikator dinyatakan valid.

Tabel 4. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	(AVE)	Cut-off	Keterangan
Layanan E-system Perpajakan	0,702	0,500	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0,722	0,500	Valid
Kepuasan Wajib Pajak	0,700	0,500	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024 (Output SmartPLS 4.0.9.6)

Berdasarkan tabel 4 di atas terlihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE lebih dari 0,5, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel laten dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria convergent validity (valid).

Validitas Diskriminan

Cara menguji validitas diskriminan dengan indikator reflektif adalah dengan melihat nilai cross loading, di mana nilai ini untuk setiap variabel harus lebih besar dari 0.70 dan tidak memiliki korelasi yang tinggi indikator dengan konstruk lainnya. nilai cross loadings menunjukkan adanya discriminant validity yang baik dikarenakan memiliki nilai cross loadings di atas 0,7, serta memiliki nilai korelasi indikator terhadap konstraknya lebih tinggi dibandingkan nilai kolerasi indikator dengan konstruk lainnya seperti pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5 Cross-Loadings

	Layanan E-system Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Wajib Pajak
X1.1	0,851	0,628	0,572
X1.2	0,831	0,563	0,435
X1.3	0,839	0,651	0,510
X1.4	0,865	0,537	0,561
X1.5	0,843	0,573	0,493
X1.6	0,834	0,542	0,545
X1.7	0,863	0,552	0,502
X1.8	0,789	0,631	0,629
X1.9	0,814	0,540	0,517
X1.10	0,846	0,629	0,614
X1.11	0,839	0,626	0,598
Y1.1	0,602	0,837	0,579
Y1.2	0,595	0,846	0,654
Y1.3	0,510	0,829	0,540
Y1.4	0,551	0,848	0,601
Y1.5	0,692	0,887	0,673
Y1.6	0,553	0,827	0,607
Y1.7	0,667	0,872	0,702
Z1.1	0,607	0,618	0,854
Z1.2	0,625	0,604	0,856
Z1.3	0,521	0,585	0,848
Z1.4	0,406	0,542	0,745
Z1.5	0,571	0,704	0,885
Z1.6	0,595	0,691	0,883

	Layanan <i>E-system</i> Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Wajib Pajak
Z1.7	0,468	0,549	0,776

Pada tabel 5, sebagai contoh loading factor X1.1 (indikator pertanyaan untuk layanan e-system perpajakan) adalah sebesar 0,851 yang lebih tinggi daripada loading factor dengan konstruk lain, yaitu kepatuhan wajib pajak (0,628), dan kepuasan wajib pajak (0,572).

Pemeriksaan dan penilaian selanjutnya adalah kriteria terhadap akar kuadrat AVE, model memiliki validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE dari setiap konfigurasi lebih besar dari korelasi antara konfigurasi dalam model dan konfigurasi lainnya. Nilai korelasi setiap variabel laten yang dihasilkan dalam uji model pengukuran dapat dilihat pada tabel 6 yang mana untuk nilai dari akar kuadrat AVE dari setiap variabel laten ditandai dengan efek *shading*.

Tabel 6 Fornell-Lacker Untuk Validitas Diskriminan

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Wajib Pajak	Layanan <i>E-system</i> Perpajakan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,850		
Kepuasan Wajib Pajak	0,736	0,837	
Layanan <i>E-system</i> Perpajakan	0,706	0,653	0,838

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024 (*Output SmartPLS 4.0.9.6*)

Berdasarkan pada tabel 6 dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai akar kuadrat AVE dan nilai korelasi suatu variabel (konstruk) laten dengan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang lebih besar, sebagai contoh yaitu variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai sebesar 0,850 lebih besar dibandingkan antara korelasi Kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak yaitu sebesar 0,736, dan begitupun dengan beberapa variabel yang lainnya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil pemeriksaan validitas diskriminan melalui kriteria *fornell-lacker* telah memenuhi kriteria dan dinyatakan valid. Oleh sebab itu sudah bisa untuk melanjutkan ke tahap *inner model*.

Uji Reliabilitas

Tabel 7. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cut-off	Keterangan
Layanan <i>E-system</i> Perpajakan	0,958	0,963	0,700	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,936	0,948	0,700	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,928	0,942	0,700	Reliabel

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024 (*Output SmartPLS 4.0.9.6*)

Hasil pengujian reliabilitas konstruk pada penelitian ini, sebagaimana yang telah disajikan pada tabel 7 menunjukkan nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dari seluruh variabel laten dalam penelitian ini telah memiliki nilai yang lebih dari 0,70. Sehingga semua variabel manifest dalam mengukur variabel laten dalam model yang diestimasi dinyatakan reliabel. Dengan hasil ini pengujian model struktural (*inner model*) dapat dilanjutkan

Path Coefficient (Analisis Jalur)

Untuk mengetahui besar pengaruh dari variabel terhadap variabel lain, maka digunakan pengujian path coefficients:

Tabel 8 Path Coefficients

Variabel	Original Sample
Layanan <i>E-system</i> Perpajakan -> Kepuasan Wajib Pajak	0,653
Layanan <i>E-system</i> Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,392
Kepuasan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,480

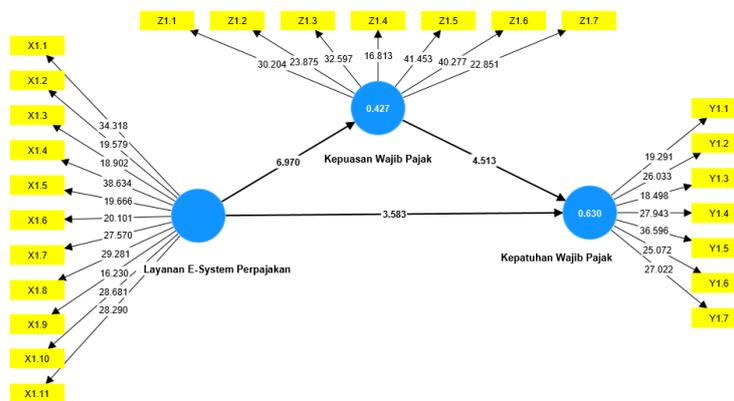
Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024 (*Output SmartPLS 4.0.9.6*)

Dari tabel 8 hasil uji *path coefficients* dapat dijelaskan mengenai pengaruh dari masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen, berikut dijelaskan hasil dari tabel di atas:

- a) Layanan *e-system* perpajakan memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,653, yang menandakan semakin tinggi layanan *e-system* perpajakan maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat (tinggi).
- b) Kepuasan wajib pajak memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,392, yang menandakan semakin tinggi kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
- c) Layanan *e-system* perpajakan memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,480, yang menandakan semakin tinggi nilai layanan *e-system* perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

1) Uji Hipotesis

Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai hasil uji hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti.



Gambar 2 Diagram Jalur Nilai T-Statistik (Bootstrapping)

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024 (*Output SmartPLS 4.0.9.6*)

Tabel 9 Uji Hipotesis

	Original Sample	T Statistics	P Values	Keterangan
Direct Effect				
Layanan <i>E-System</i> Perpajakan -> Kepuasan Wajib Pajak	0,653	6,970	0,000	Signifikan
Layanan <i>E-System</i> Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,392	3,583	0,000	Signifikan
Kepuasan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,480	4,513	0,000	Signifikan
Indirect Effect				
Layanan <i>E-system</i> Perpajakan -> Kepuasan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,314	4,040	0,000	Signifikan

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024 (*Output SmartPLS 4.0.9.6*)

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel 9 menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,653, didapatkan nilai t-statistics sebesar 6,970 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1,96, sedangkan pada p-values sebesar 0,000 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan layanan *e-system* perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dapat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan dari layanan *e-system* perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel 9 menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,392, didapatkan nilai t-statistics sebesar 3,583 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1,96, sedangkan pada p-values sebesar 0,000 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan layanan *e-system*

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh positif dan signifikan dari layanan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel 9 menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,480, didapatkan nilai t-statistics sebesar 4,513 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1,96, sedangkan pada p-values sebesar 0,000 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel 9 menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,314, didapatkan nilai t-statistics sebesar 4,040 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1,96, sedangkan pada p-values sebesar 0,000 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan layanan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak dapat diterima, atau dengan kata lain bahwa variabel kepuasan wajib pajak mampu menjadi variabel perantara antara pengaruh layanan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Penerapan Layanan E-System Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan e-system perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, mendukung hipotesis penelitian. Semakin baik layanan e-system, semakin tinggi kepuasan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior dan DeLone & McLean IS Success Model, yang menyatakan bahwa sikap penerimaan, penguasaan teknologi, dan fasilitas layanan e-system meningkatkan kepuasan.

Analisis deskriptif responden menunjukkan bahwa indikator kualitas sistem memperoleh skor tertinggi, sedangkan kualitas layanan terendah. Responden merasa layanan e-system mudah digunakan dan mempermudah pelaporan SPT. Wawancara dengan responden juga mengonfirmasi bahwa e-system menghemat biaya kepatuhan.

Namun, indikator kualitas layanan mendapat skor terendah, dengan kekhawatiran terhadap keamanan dan kehandalan sistem. Responden merasa layanan tidak sepenuhnya dapat dilakukan di mana saja karena butuh kehati-hatian dan dokumen pendukung. Meski begitu, keseluruhan kepuasan tetap positif. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Islam et al., (2020) dan Pribadi et al., (2023), yang menyatakan sistem administrasi perpajakan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan Layanan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan e-system perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, mendukung hipotesis penelitian. Sesuai dengan Theory of Planned Behavior, persepsi positif dan keharusan penggunaan e-system mendorong kepatuhan wajib pajak.

Indikator tertinggi kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan membayar sanksi atas pelanggaran, diikuti oleh pelaporan SPT sebelum jatuh tempo, dan pengisian SPT dengan benar. E-system mempermudah pelaporan setiap saat dan memfasilitasi pemahaman prosedur pengisian. Namun, indikator pembayaran pajak mendapat skor terendah karena wajib pajak cenderung tidak memprioritaskan pembayaran pajak dibandingkan tagihan lainnya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Pribadi et al., (2023), Wahyuni et al., (2020), dan Hibatulwassi et al., (2021) yang menunjukkan e-system perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, bertentangan dengan penelitian Vieri Delvechio et al., (2024) dan Alexandra & Ngadiman (2021) yang menyatakan e-system tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kepuasan, semakin meningkat kepatuhan. Ini sesuai dengan DeLone & McLean IS Success Model, yang menyatakan kepuasan pengguna dari pengalaman sistem mendorong perilaku lebih lanjut, seperti kepatuhan perpajakan.

Indikator kepuasan tertinggi adalah kepuasan penggunaan, di mana wajib pajak merasa layanan e-system memudahkan pelaporan kewajiban perpajakan. Namun, kendala akses internet dan pengetahuan komputer sedikit menurunkan kepuasan ini. Indikator kesesuaian harapan memiliki skor terendah, terutama karena layanan e-system adalah wajib, dan kendala yang terjadi menjadi tanggung jawab wajib pajak sendiri, seringkali disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pemerintah tentang pembaruan e-system.

Meskipun ada kendala, penelitian ini konsisten dengan penelitian Pribadi et al., (2023), Lestari et al., (2023), dan Florence (2023) yang menunjukkan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Namun, bertentangan dengan penelitian Deva dan Triyono (2021) yang menyatakan kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

Pengaruh Penerapan Layanan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak dapat menjadi variabel intervening antara penerapan layanan e-system perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan Theory of Planned Behavior, sikap penerimaan wajib pajak terhadap e-system yang modern, efisien, dan menghemat biaya kepatuhan meningkatkan kepatuhan. Pengaruh lingkungan dan persepsi kontrol, seperti kemampuan komputer dan akses internet, juga berperan.

Penelitian ini juga mendukung DeLone & McLean IS Success Model, yang menyatakan bahwa evaluasi kualitas sistem, informasi, dan layanan e-system perpajakan membentuk kepuasan wajib pajak. Kepuasan ini mendorong penggunaan berkelanjutan e-system untuk memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga menjadi variabel perantara yang signifikan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Pribadi et al., (2023), Florence (2023), dan Lestari et al., (2023), yang menunjukkan kepuasan wajib pajak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan. Namun, bertentangan dengan penelitian Deva dan Triyono (2021) yang menyatakan kepuasan wajib pajak tidak mengintervening pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang menyangkut informasi responden, hal ini dikarenakan sebagian kecil responden beranggapan bahwa topik perpajakan adalah topik yang sensitif dan tidak boleh sembarang orang mengetahui, sehingga beberapa responden pada awal penyebaran kuesioner cenderung resisten sehingga peneliti memberikan toleransi untuk menggunakan identitas NN, bagi responden yang tidak ingin diketahui namanya. Peneliti tidak menutup kemungkinan bahwa tidak semua responden menjawab dengan jujur sesuai dengan yang dirasakan oleh responden berkaitan dengan layanan E-Tax System ketika responden mengisi kuesioner. Sehingga saran yang diberikan bahwa subjek penelitian ini adalah klien konsultan pajak anggota Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) Cabang Balikpapan oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan meneliti variabel moderasi konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian selanjutnya mengenai kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat dikembangkan dengan memperluas variabel penelitian, subjek dan objek penelitian.

KESIMPULAN

Menjelaskan butir-butir hasil temuan dan pembahasan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini. Peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari layanan e-system perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak, terdapat pengaruh yang signifikan dari layanan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan terdapat pengaruh yang signifikan dari layanan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak di kota Balikpapan. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris bagi pengembangan teori kepatuhan wajib pajak yang mengutamakan pada pendekatan non ekonomi atau menggunakan pendekatan behavioral cooperation dan dapat menjadi bukti empiris dalam pengembangan teori penilaian kesuksesan sistem informasi yang bersifat mandatory atau wajib bagi pengguna sistem informasi.

REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50, 179–211. <https://doi.org/10.24014/Jel.V4i1.17>
- Alexandra, A., & Ngadiman, D. (2021). Pengaruh E - Tax, Pengetahuan Perpajakan Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.24912/JPA.V3I1.11397>
- Christanti, R., Akuntansi, M., Ekonomika, F., & Bisnis, D. (2020). MODEL KESUKSESAN SISTEM PELAPORAN PAJAK PENGHASILAN BERBASIS ELEKTRONIK: STUDI PADA PERILAKU WAJIB PAJAK BADAN ATAS PENGGUNAAN APLIKASI-APLIKASI PELAPORAN SPT TAHUNAN. *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, 7(2). <https://journal.ugm.ac.id/abis/article/view/58836>
- Deva, S., & Triyono, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(1), 102–112.
- Ernita, K., & Sudjiman, P. E. (2021). Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung).
- Florence, V., & Suhartono, S. (2023). Kepuasan Kualitas Pelayanan Memediasi Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 12(1), 23–35. <https://doi.org/10.46806/JA.V12I1.913>
- Gunadi. (2020). *Pemeriksaan, Investigasi, Dan Penyidikan Pajak*. Dalam Pemeriksaan.
- Hibatulwassi, R. S., Ratnawati, V., & Wahyuni, N. (2021). Penerapan E-System Dalam Kepatuhan Pajak Badan: Moderasi Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 16(2), 80–91. <https://doi.org/10.37301/Jkaa.V16i2.53>
- Islam, S., Martaleni, M., & Astuti, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Kpp Pratama Pasuruan Melalui Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Penghubung. *Manajemen & Bisnis Jurnal*, 6(1), 40–62. <https://doi.org/10.37303/Embeji.V6i1.110>
- Jaya. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. QUADRANT.
- Juliantari, N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. 3(1).
- Kanwil DJP Kaltimara. (2023). *Rasio Penyampaian Surat Pemberitahuan*.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, Dan Bisnis*.
- Lestari, D., Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Jayapura. 13(2).
- Misra, F. (2019). Tax Compliance: Theories, Research Development And Tax Enforcement Models. *Accruals (Accounting Research Journal Of Sutaatmadja)*, 3(2), 189–204. <https://doi.org/10.35310/Accruals.V3i2.72>
- Murniati, A., & Dura, J. (2019). Analisis Kinerja Keuangan Bank Persepsi Sebelum Dan Setelah Implementasi Kebijakan Tax Amnesty. 4(1).
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), Editing. <https://doi.org/10.18196/Jati.V4i1.9701>
- Pribadi, F. K., Rosidi, R., Martaleni, M., & Muawanah, U. (2023). Pengaruh Servequal Dan E-Govqual Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 9(4), 486–494. <https://doi.org/10.29303/Jseh.V9i4.434>
- Puspita, A. F., Rusydi, M. K., & Purwanti, L. (2023). Peran Big Data Dalam Membangun Smart City Untuk Sistem Perpajakan Daerah. *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen*, 6(2). <https://doi.org/10.33795/Jraam.V6i2.004>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*.
- Vieri Delvechio, Indra Pahala, & Tri Hesti Utamingtyas. (2024). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan

- Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 4(3), 838–851.
<https://doi.org/10.21009/Japa.0403.14>
- Wahyuni, N., Kurnia, P., & Faradisty, A. (2020). Analisa Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Dan Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Di KPP Pratama Bangkinang). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 13(2), 88–97.
<https://doi.org/10.35143/JAKB.V13I2.3835>
- Wansu, E. E., & Dura, J. (2024). Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Capital Intensity Terhadap Tax Avoidance: (Perusahaan Pertambangan Di Bursa Efek Indonesia). *Owner*, 8(1), 749–759.
<https://doi.org/10.33395/Owner.V8i1.1871>