

**PENGARUH KUALITAS SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN,
KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN INFORMASI WAJIB PAJAK TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA (STUDI PADA KPP PRATAMA TANGERANG TIMUR)**

Zelika Ma'rifa Berlyanki
Universitas Islam Syekh-Yusuf
zelikamarifa17@gmail.com
Rida Ristiyana
Universitas Islam Syekh-Yusuf
ristiyana@unis.ac.id
Srie Nuning Mulatsih³
Universitas Islam Syekh-Yusuf
nuningpurwanto@unis.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to determine the effect of system quality, information quality, service quality, security and privacy of the taxpayer's information on user satisfaction. The population in this research is the taxpayers listed in East Tangerang KPP Pratama. The samples in this research was 100 taxpayers in East Tangerang KPP Pratama who had used electronic taxation system. The sampling technique used simple random sampling. The instrument in this research used a questionnaire with measurement techniques as a Likert scale and multiple linier regression. The result of this research indicate that partially system quality, service quality, security and privacy of the taxpayer's information have a positive effect and significant on user satisfaction. Simultaneously shows that the variable system quality, information quality, service quality, security and privacy of the taxpayer's information significant on user satisfaction

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, Security and Privacy, User Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak terhadap kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Timur. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak di KPP Pratama Tangerang Timur yang sudah menggunakan sistem elektronik perpajakan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik pengukuran adalah *skala likert* dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas sistem, kualitas layanan serta keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan secara parsial variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Kata Kunci: *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kepuasan Pengguna*

A. Pendahuluan

Tekanan perekonomian global menjadi faktor dominan yang dapat memicu perekonomian domestik yang berdampak pada perkenomian. Perekonomian di Indonesia dapat dibantu dengan pendapatan ekonomi melalui sumber perpajakan. Pendapatan perpajakan yang maksimal mampu meningkatkan ekonomi di Indonesia. Menurut undang-undang RI No. 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Di era globalisasi atau modernisasi seperti sekarang, manusia sangat bergantung pada teknologi. Perkembangan teknologi berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang. “Teknologi memberikan dampak yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia” (Maryani, 2016). Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi

wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai institusi dibidang pelayanan jasa memperkenalkan sistem elektronik perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak sebagai pengguna dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak.

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-41/Pj/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online. Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Ada beberapa sistem Elektronik yang dimaksud disini yakni *e-Registration* (sistem elektronik permohonan NPWP), *e-SPT* (sistem elektronik pengisian SPT), *e-Filing* (sistem elektronik pelaporan SPT), *e-Billing* (sistem elektronik untuk pembayaran pajak), *e-Nofa* (sistem elektronik untuk pengajuan nomor faktur), dan *e-Faktur* (sistem elektronik untuk membuat faktur pajak).

Dengan adanya sistem ini, pemerintah bertujuan agar para wajib pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Tujuan lain dari sistem elektronik ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan juga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan. Selain itu, pengiriman data dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke database DJP.

Dalam peralihan sistem perpajakan dari sistem manual menjadi sistem elektronik, terdapat beberapa kemungkinan masalah yang dapat diidentifikasi, diantaranya masalah teknis seperti kualitas sistem yang sulit dipahami atau dibaca, kualitas informasi yang kurang jelas mengenai sistem elektronik sehingga wajib pajak merasa bingung atau kesulitan saat menggunakan sistem tersebut, internet yang sifatnya rentan terhadap error dan

virus, kecepatan akses, kemudahan pengguna yang bisa mengganggu proses perpajakan dan kualitas layanan dalam membantu wajib pajak memecahkan solusi saat ada masalah dengan sistem elektronik. Selain itu, kejahatan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi (*cybercrime*) membuat wajib pajak memiliki krisis kepercayaan akan teknologi informasi ini, mereka memiliki ketakutan apabila data-data yang mereka input atau yang mereka laporkan bisa saja disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini membuat wajib pajak merasa tidak aman untuk menggunakan sistem elektronik dan khawatir akan bocor kerahasiaannya. Oleh karena itu, kualitas sistem elektronik, kualitas informasi, kualitas layanan serta tingkat keamanan dan kerahasiaan suatu informasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Menurut Tata Sutabri, 2012:6 (dalam Ningrum dan Andi, 2016) mengatakan sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan (Pawirosumarto, 2016).

Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau saat mendatang. Dasar dari informasi adalah data, kesalahan dari mengambil atau memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas. Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut (Widyadinata dan Toly, 2014).

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka

deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik (Ginting dan Marlina, 2017).

Kualitas layanan yaitu kualitas yang tidak dapat ditentukan oleh pemberi jasa (*service provider*). Pengguna memiliki kekuasaan untuk menentukan apakah layanan yang ia terima sudah sesuai, melebihi, atau tidak sesuai dengan harapan (Kaihatu, dkk 2015:29).

Desmayanti, 2012 (dalam Wulandari, dkk. 2016) mengatakan keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan kerusakan terhadap berbagai informasi yang di miliki.

Kerahasiaan wajib pajak ini perlu dilindungi oleh setiap pejabat yang menangani masalah perpajakan. Minimal dua alasan yang dapat dikemukakan, yaitu pertama untuk mencegah adanya persaingan dengan antara satu wajib pajak dengan wajib pajak lainnya, dan kedua untuk

mencegah dalam hal mengungkapkan asal usul kekayaan atau penghasilan yang diperoleh wajib pajak, yang pada hakekatnya merupakan rahasia pribadi sesuai dengan asas hukum pajak (Widyadinata dan Toly, 2014).

Kepuasan pengguna adalah pengguna mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan (Haryadi 2009:29). Kepuasan pengguna merupakan salah satu kriteria penting untuk menentukan kebergunaan dari sebuah sistem (Santosa 2009:72).

Noviandini, 2012 (dalam Wulandari, dkk. 2016) mengatakan kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

Penelitian mengenai sistem elektronik terhadap kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Khairunnisa & Yunanto (2017) dan Ginting & Marlina (2017) memiliki hasil penelitian yang berbeda yaitu

kualitas informasi yang diteliti oleh Khairunnisa & Yunanto tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penelitian Ginting & Marlina memiliki pengaruh yang positif. Kualitas layanan yang diteliti oleh Khairunnisa & Yunanto tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penelitian Ginting & Marlina memiliki pengaruh yang positif.

Penelitian yang dilakukan oleh Astri Nurwulan Sari (2017) memiliki perbedaan dengan penelitian ini, yaitu (1) Penelitian terdahulu dilakukan di Garut sedangkan penelitian ini dilakukan di Tangerang. (2) Penelitian terdahulu menggunakan sistem *e-Filing* saja, sedangkan penelitian ini tidak hanya menggunakan sistem elektronik *e-Filing* saja, penelitian ini mencakup beberapa sistem elektronik yaitu *e-registration*, *e-Filing*, *e-Biling*, *e-SPT*, *e-Nofa* dan *e-Faktur* sehingga dalam hasil penelitian diharapkan akan memberikan pandangan yang lebih luas mengenai sistem elektronik yang diterapkan oleh DJP. (3) Adanya penambahan variabel yaitu variabel kualitas informasi serta variabel keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak.

Oleh karena itu rumusan masalah penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas sistem elektronik perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna? (2) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna? (3) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna? (4) Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna? (5) Apakah kualitas sistem elektronik perpajakan, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari hasil kuesioner. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018:8). Populasi dalam

penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan sistem elektronik perpajakan di KPP Pratama Tangerang Timur. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Dikatakan *simple random sampling* karena pengambilan sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2018:82). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen kuesioner dengan menggunakan teknik skala *likert* yang disusun dengan 5 pilihan jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju.

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah uji kualitas data (uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas), uji asumsi klasik (uji heteroskedastisitas, uji multikolonieritas, dan uji autokorelasi), analisis korelasi berganda, analisis regresi linier berganda, uji signifikansi simultan (uji statistik F), koefisien determinasi, dan uji signifikansi parsial (uji statistik t).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan mengenai nilai minimum, nilai maximum, rata-rata (*mean*) serta standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan pengguna. Adapun hasil analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Min.	Max.	Mean	Std. Dev
Kualitas Sistem	100	15.00	25.00	20.42	2.82
Kualitas Informasi	100	11.00	25.00	19.34	3.07
Kualitas Layanan	100	11.00	25.00	19.27	3.00
Keamanan dan Kerahasiaan	100	13.00	25.00	19.88	3.11
Kepuasan Pengguna	100	25.00	50.00	39.79	5.52
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 1 dapat dideskripsikan bahwa jumlah responden ada 100 orang. Dari 100 orang tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

a. Variabel independen kualitas sistem memiliki nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan nilai mean sebesar 20,4 dan standar deviasi sebesar 2,821, karena nilai mean > standar deviasi

sehingga mengindikasikan bahwa penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

b. Pada variabel independen kualitas informasi memiliki nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan nilai mean sebesar 19,3 dan standar deviasi sebesar 3,078, karena nilai mean > standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

c. Pada variabel independen kualitas layanan memiliki nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan nilai mean sebesar 19,2 dan standar deviasi sebesar 3,004, karena nilai mean > standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

d. Pada variabel independen keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 13 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan nilai mean sebesar 19,8 dan standar deviasi sebesar 3.111, karena nilai mean > standar deviasi sehingga

mengindikasikan bahwa penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

- e. Pada variabel dependen kepuasan pengguna memiliki nilai mean sebesar 39,7 dan standar deviasi sebesar 5.523, karena nilai mean > standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

2. Hasil Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Ket.
Sistem 1	0,754	0,196	.000	Valid
Sistem 2	0,833	0,196	.000	Valid
Sistem 3	0,823	0,196	.000	Valid
Sistem 4	0,847	0,196	.000	Valid
Sistem 5	0,752	0,196	.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa r hitung dari sistem 1 sebesar 0,754, sistem 2 sebesar 0,833, sistem 3 sebesar 0,823, sistem 4 sebesar 0,847 dan sistem 5 sebesar 0,752. Sehingga r hitung semua pernyataan kualitas sistem tersebut memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,196. Dan tingkat signifikansi semua pernyataan dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian tersebut adalah valid.

b. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Ket.
Informasi 1	0,851	0,196	.000	Valid
Informasi 2	0,795	0,196	.000	Valid
Informasi 3	0,834	0,196	.000	Valid
Informasi 4	0,834	0,196	.000	Valid
Informasi 5	0,820	0,196	.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa r hitung dari informasi 1 sebesar 0,851, informasi 2 sebesar 0,795, informasi 3 sebesar 0,834, informasi 4 sebesar 0,834 dan informasi 5 sebesar 0,820. Sehingga r hitung semua pernyataan kualitas informasi tersebut memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,196. Dan tingkat signifikansi semua pernyataan dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian tersebut adalah valid.

c. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Ket.
Layanan 1	0,775	0,196	.000	Valid
Layanan 2	0,815	0,196	.000	Valid
Layanan 3	0,878	0,196	.000	Valid
Layanan 4	0,675	0,196	.000	Valid
Layanan 5	0,832	0,196	.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa r hitung dari layanan 1 sebesar 0,775,

layanan 2 sebesar 0,815, layanan 3 sebesar 0,878, layanan 4 sebesar 0,675 dan layanan 5 sebesar 0,832. Sehingga r hitung semua pernyataan kualitas layanan tersebut memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,196. Dan tingkat signifikansi semua pernyataan dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian tersebut adalah valid.

d. Hasil Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak

Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Ket.
KK 1	0,849	0,196	.000	Valid
KK 2	0,827	0,196	.000	Valid
KK 3	0,889	0,196	.000	Valid
KK 4	0,873	0,196	.000	Valid
KK 5	0,800	0,196	.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa r hitung dari KK 1 sebesar 0,849, KK 2 sebesar 0,827, KK 3 sebesar 0,889, KK 4 sebesar 0,873 dan KK 5 sebesar 0,800. Sehingga r hitung semua pernyataan keamanan dan kerahasiaan tersebut memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,196. Dan tingkat signifikansi semua pernyataan dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian tersebut adalah valid.

E. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
Kepuasan 1	0,788	0,196	.000	Valid
Kepuasan 2	0,814	0,196	.000	Valid
Kepuasan 3	0,847	0,196	.000	Valid
Kepuasan 4	0,816	0,196	.000	Valid
Kepuasan 5	0,795	0,196	.000	Valid
Kepuasan 6	0,817	0,196	.000	Valid
Kepuasan 7	0,837	0,196	.000	Valid
Kepuasan 8	0,740	0,196	.000	Valid
Kepuasan 9	0,731	0,196	.000	Valid
Kepuasan 10	0,789	0,196	.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 6 menunjukkan bahwa r hitung dari kepuasan 1 sebesar 0,788, kepuasan 2 sebesar 0,814, kepuasan 3 sebesar 0,847, kepuasan 4 sebesar 0,816, kepuasan 5 sebesar 0,795, kepuasan 6 sebesar 0,817, kepuasan 7 sebesar 0,837, kepuasan 8 sebesar 0,740, kepuasan 9 sebesar 0,731, dan kepuasan 10 sebesar 0,789. Sehingga r hitung semua pernyataan kepuasan pengguna tersebut memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,196. Dan tingkat signifikansi semua pernyataan dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian tersebut adalah valid.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Ket
Kualitas Sistem	0,859	5	Reliabel
Kualitas Informasi	0,884	5	Reliabel
Kualitas Layanan	0,857	5	Reliabel
Keamanan dan Kerahasiaan	0,901	5	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,935	10	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

Variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,70. Pada penelitian ini variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan pengguna memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 yang artinya semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Skewness – Kurtosis*.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

	Descriptive Statistics				
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic
Kualitas Sistem	100	.108	.241	-.617	.478
Kualitas Informasi	100	.016	.241	-.129	.478
Kualitas Layanan	100	-.163	.241	.279	.478
Keamanan dan Kerahasiaan	100	-.108	.241	-.488	.478
Kepuasan Pengguna	100	.108	.241	-.283	.478
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah, 2023

- a. Hasil Uji Normalitas Kualitas Sistem.

Berdasarkan tabel 8 dapat dicari nilai kritis (Z), yaitu nilai Z skewness ($0,108 / 0,24 = 0,45$) sehingga nilai Z skewness < $\pm 1,96$. Dan nilai Z kurtosis ($-0,617 / 0,48 = -1,28$) sehingga nilai Z kurtosis < $\pm 1,96$. Maka kualitas sistem dinyatakan berdistribusi normal.

- b. Hasil Uji Normalitas Kualitas Informasi.

Berdasarkan tabel 8 dapat dicari nilai kritis (Z), yaitu nilai Z skewness ($0,016 / 0,24 = 0,06$) sehingga nilai Z skewness < $\pm 1,96$. Dan nilai Z kurtosis ($-0,129 / 0,48 = \pm 0,268$) sehingga nilai Z kurtosis < $\pm 1,96$. Maka kualitas informasi dinyatakan berdistribusi normal.

- c. Hasil Uji Normalitas Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 8 dapat dicari nilai kritis (Z), yaitu nilai Z skewness ($-0,163 / 0,24 = -0,679$) sehingga nilai Z skewness < $\pm 1,96$. Dan nilai Z kurtosis ($0,279 / 0,48 = 0,581$) sehingga nilai Z kurtosis < $\pm 1,96$. Maka kualitas layanan dinyatakan berdistribusi normal.

d. Hasil Uji Normalitas Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 8 dapat dicari nilai kritis (Z), yaitu nilai Z skewness $(-0,108 / 0,24 = -0,45)$ sehingga nilai Z skewness $< \pm 1,96$. Dan nilai Z kurtosis $(-0,488 / 0,48 = -1,016)$ sehingga nilai Z kurtosis $< \pm 1,96$. Maka keamanan dan kerahasiaan dinyatakan berdistribusi normal.

e. Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 8 dapat dicari nilai kritis (Z), yaitu nilai Z skewness $(0,108 / 0,24 = 0,45)$ sehingga nilai Z skewness $< \pm 1,96$. Dan nilai Z kurtosis $(-0,283 / 0,48 = -0,589)$ sehingga nilai Z kurtosis $< \pm 1,96$. Maka kepuasan pengguna dinyatakan berdistribusi normal.

5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser.

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Uns. Coef		Std. Coef	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.593	1.324		1.204	.232
Kualitas Sistem	.153	.091	.255	1.686	.095
Kualitas Informasi	.067	.089	.122	.750	.455
Kualitas Layanan	-.084	.092	-.149	-.916	.362
Keamanan dan Kerahasiaan	-.124	.076	-.227	-1.632	.106

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak serta kepuasan pengguna memiliki masing-masing nilai signifikan secara berturut-turut sebesar 0,095, 0,455, 0,362, dan 0,106 dimana hasil tersebut menunjukkan nilai signifikan lebih dari 0,05. Hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

6. Hasil Uji Multikolonieritas

Untuk mendeteksi terjadinya multikolonieritas adalah dengan melihat nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai nilai VIF kurang dari 10.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Sistem	.436	2.291
	Kualitas Informasi	.380	2.630
	Kualitas Layanan	.374	2.672
	Keamanan dan Kerahasiaan	.515	1.941

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 10 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak memiliki nilai *Tolerance* secara berturut-turut sebesar 0,436, 0,380, 0,374, dan 0,515, yang berarti nilai *Tolerance* lebih dari 0,10. Dan nilai VIF sebesar 2.291, 2.630, 2.072, dan 1.941, yang berarti nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian, model regresi tidak ada multikolonieritas.

7. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 11. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.885 ^a	.783	.774	2.62848	2.197

a. Predictors: (Constant), Keamanan dan Kerahasiaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson (dw) adalah 2,197. Nilai ini dibandingkan dengan tabel dw

dengan tingkat kepercayaan 0,05 dan jumlah sampel 100 untuk mendapatkan batas bawah (dU dan batas atas (dL). Nilai dL yang didapatkan adalah 1,592 dan nilai dU adalah 1,758. Model regresi tidak terjadi autokorelasi apabila nilai dw berada di antara dU dan 4 – dU (4 – 1,758). Sehingga model dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi karena $dU < dw < 4 - dU$ atau $1,758 < 2,197 < 2,241$.

8. Hasil Analisis Korelasi Berganda

Tabel 12. Hasil Analisis Korelasi Berganda

Model Summary ^b					
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.885 ^a	.783	.774	2.62848	2.197

a. Predictors: (Constant), Keamanan dan Kerahasiaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 Sumber: Data diolah, 2023

Menurut Guilford (1965), Untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah:

- 0,00 – 0,19 =Sangat Rendah
- 0,20 – 0,39 = Rendah
- 0,40 – 0,59 = Sedang
- 0,60 – 0,79 = Kuat
- 0,80 – 1,00 = Sangat Kuat**

Berdasarkan hasil uji analisis korelasi berganda tersebut menghasilkan nilai sebesar 0,885,

maka dari itu nilai yang didapat antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak terhadap kepuasan pengguna berdasarkan interpretasi terletak pada hubungan yang sangat kuat.

9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Uns. Coef		Std. Coef	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.398	2.066		1.161	.249
	Kualitas Sistem	.577	.142	.295	4.069	.000
	Kualitas Informasi	.192	.139	.107	1.380	.171
	Kualitas Layanan	.378	.144	.206	2.629	.010
	Keamanan dan Kerahasiaan	.736	.118	.414	6.219	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 13 didapatkan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,398 + 0,577 X1 + 0,192 X2 + 0,378 X3 + 0,736 X4 + e$$

Koefisien yang terdapat pada persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 2,398 menunjukkan apabila kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak bernilai konstan atau tetap, maka kepuasan

pengguna dalam menggunakan sistem elektronik perpajakan bernilai positif sebesar 2,398.

2. Kualitas sistem (X1) memiliki koefisien sebesar 0,577, artinya apabila kualitas sistem semakin besar atau mengalami kenaikan 1% maka semakin besar kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,577 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah.
3. Kualitas informasi (X2) memiliki koefisien sebesar 0,192, artinya apabila kualitas informasi semakin besar atau mengalami kenaikan 1% maka semakin besar kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,192 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah.
4. Kualitas layanan (X3) memiliki koefisien sebesar 0,378, artinya apabila kualitas layanan semakin besar atau mengalami kenaikan 1% maka semakin besar kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,378 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah.
5. Keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak (X4)

memiliki koefisien sebesar 0,736, artinya apabila keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak semakin besar atau mengalami kenaikan 1% maka semakin besar kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,736 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah.

10. Hasil Uji Statistik F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 14. Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2364.245	4	591.06	85.551	.000 ^b
Residual	656.345	95	6.90		
Total	3020.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 b. Predictors: (Constant), Keamanan dan Kerahasiaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan
 Sumber: Data diolah, 2023

Interpretasi dalam uji F adalah apabila probabilitas < 0,005, maka Ho diterima. Pada tabel 14 menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut lebih kecil dari probabilitas 0,005 (0,000 < 0,05). Sehingga variabel independen yaitu

kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan keamanan kerahasiaan mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.885 ^a	.783	.774	2.62848	2.197

a. Predictors: (Constant), Keamanan dan Kerahasiaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 Sumber: Data diolah, 2023

¹ Tabel 15 menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,774 atau 77,4%. Hal ini berarti variabel kepuasan dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak sebesar 77,4% sedangkan sisanya sebesar 22,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

12. Hasil Uji Statistik t

Interpretasi dalam uji t adalah apabila nilai probabilitas < dari 0,05, maka Ho diterima. Selain itu, Ho diterima apabila t hitung > t tabel dengan *degree of freedom* (df = n-k =

100 – 5 = 95) dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel.

Tabel 16. Hasil Uji Statistik t

Coefficients ^a						
Model		Uns. Coef		Std. Coef	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.398	2.066		1.161	.249
	Kualitas Sistem	.577	.142	.295	4.069	.000
	Kualitas Informasi	.192	.139	.107	1.380	.171
	Kualitas Layanan	.378	.144	.206	2.629	.010
	Keamanan dan Kerahasiaan	.736	.118	.414	6.219	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 16, dapat diketahui nilai t hitung dan nilai signifikan setiap variabel.

1. Variabel independen kualitas sistem memiliki nilai koefisien sebesar 0,577 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 dan nilai t tabel pengujian dua arah sebesar 1,985 maka hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai t hitung dengan t tabel adalah t hitung > t tabel (4,069 > 1,985) yang berarti kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel independen kualitas informasi memiliki nilai koefisien sebesar 0,192 dan nilai signifikan sebesar 0,171 > 0,05 dan nilai t tabel pengujian dua arah sebesar 1,985 maka hasil yang diperoleh dari

perbandingan nilai t hitung dengan t tabel adalah t hitung (1,380 < 1,985) yang berarti kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Variabel independen kualitas layanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,378 dan nilai signifikan sebesar 0,010 < 0,05 dan nilai t tabel pengujian dua arah sebesar 1,985 maka hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai t hitung dengan t tabel adalah t hitung > t tabel (2,629 > 1,985) yang berarti kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Variabel keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak memiliki nilai koefisien sebesar 0,736 dan nilai 0,000 < 0,05 dan nilai t tabel pengujian dua arah sebesar 1,985 maka hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai t hitung dengan t tabel adalah t hitung > t tabel (6,219 > 1,985) yang berarti keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada tabel 16 bahwa variabel kualitas sistem memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,577, nilai signifikan sebesar 0,000 dan memiliki nilai t hitung sebesar 4,069 dan t tabel (df=95) sebesar 1,985 yang berarti nilai t hitung > t tabel. Maka dari itu, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna atau dengan kata lain **H₁ diterima**. Semakin baik kualitas sistem elektronik perpajakan maka semakin puas juga wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Ini terjadi karena dengan adanya sistem perpajakan wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak untuk lapor pajak, sehingga wajib pajak merasa sistem perpajakan dapat memudahkan pelaporan pajak. Selain itu, kualitas sistem elektronik sudah baik karena sistem yang digunakan memiliki kecepatan akses yang baik, mudah

untuk dipahami dan mampu meningkatkan efektivitas kinerja wajib pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Astri Nurwulan Sari (2017) bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada tabel 16 bahwa variabel kualitas informasi memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,192, nilai signifikan sebesar 0,171 dan memiliki nilai t hitung sebesar 1,380 dan t tabel (df=95) sebesar 1,985 yang berarti nilai t hitung < t tabel. Maka dari itu, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau dengan kata lain **H₂ ditolak**. Bahwa meningkatnya kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna belum terpenuhi. Informasi yang dimaksud adalah informasi yang cepat, tepat dan akurat. Wajib

pajak masih merasa bingung dengan informasi mengenai sistem elektronik. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah Khairunnisa dan Muhamad Yunanto (2017) bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Adapun hasil tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting dan Marlina (2017) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada tabel 16 bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,378, nilai signifikan sebesar 0,010 dan memiliki nilai t hitung sebesar 2,629 dan t tabel (df=95) sebesar 1,985 yang berarti nilai t hitung > t tabel. Maka dari itu, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau dengan kata lain **H₃ diterima**. Bahwa meningkatnya kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Ini terjadi karena kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai pajak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan solusi dan arahan kepada pengguna atau wajib pajak sehingga wajib pajak dapat dibantu dalam memecahkan masalah atau diberikan solusi mengenai sistem elektronik. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting dan Marlina (2017) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Adapun hasil tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Yunanto (2017) bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4. Pengaruh keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak terhadap kepuasan pengguna.

Keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada tabel 16 bahwa variabel

keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,736, nilai signifikan sebesar 0,000 dan memiliki nilai t hitung sebesar 6,219 dan t tabel (df=95) sebesar 1,985 yang berarti nilai t hitung > t tabel. Maka dari itu, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau dengan kata lain **H₄ diterima**. Bahwa meningkatnya keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Ini terjadi karena wajib pajak memberikan informasi perpajakan baik badan atau pribadi secara *online* sehingga wajib pajak tidak perlu merasa khawatir dengan tingkat jaminan keamanan dan kerahasiaan berupa kode keamanan sistem elektronik. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafariani dan Nadeak (2012) bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

5. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hasil dari tabel 14, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung lebih besar dari F Tabel ($85,551 > 2,47$), berarti pengujian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak terhadap kepuasan pengguna yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Timur secara simultan atau bersama-sama diuji dengan uji F diperoleh hasil **H₅ diterima**, artinya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

D. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak terhadap kepuasan pengguna yang dilakukan di KPP Pratama Tangerang Timur.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara individu atau parsial terhadap kepuasan pengguna, berbeda dengan variabel kualitas informasi yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pengguna.

E. Keterbatasan dan Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah lokasi studi penelitian tidak hanya pada satu KPP saja dengan jumlah responden yang lebih banyak sekitar 500 responden sehingga penelitian selanjutnya dapat memberikan hasil yang lebih general mengenai sistem elektronik perpajakan.
2. Penelitian ini menggunakan 4 variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Maka dari itu, peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan

pengguna, misalnya persepsi manfaat atau ketepatan waktu.

Daftar Pustaka

- Ghazali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Ginting dan Marlina. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna fasilitas e-Filling*. Bandung. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI.
- Haryadi. (2009). *Administrasi Perkantoran*. Jakarta. Transmedia Pustaka.
- Kaihatu, dkk. (2016). *Manajemen Komplai*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Khairunnisa dan Yunanto. 2017. *Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih pada Implementasi e-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean*. Jakarta. Universitas Gunadarma.
- Maryani. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan e-Filling*. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ningrum dan Andi. 2016. *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan dan Kepuasan Wajib Pajak*

- Pengguna e-Filling*. Banten. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Pawirosumarto. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Learning*. Jakarta. Universitas Mercu Buana.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* Direktur Jenderal Pajak.
- Resmi. (2016). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta. Salemba Empat.
- Santosa. (2009). *Interaksi Manusia dan Komputer*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Sari. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem e-Filling Terhadap Kepuasan Pengguna Wajib Pajak*. Garut. Universitas Komputer Indonesia.
- Sari dan Rasmini. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak pada Kepuasan Wajib Pajak*. Bali. Universitas Udayana.
- Simamora. 2009. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Bogor. Fakultas Ekonomi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Syafariani dan Nadeak. 2012. *Peranan Kualitas Sistem e-Registration Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*. Bandung. Universitas Komputer Indonesia.
- Titis dan Wina. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-Filling*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Widyadinata dan Toly. 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna e-Filing*. Surabaya. Universitas Kristen Petra.
- Wulandari, dkk. 2016. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan dan Kerahasiaan dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filling*. Jawa Tengah. Universitas Widya Dharma Klaten.
- SITASI. <http://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/Akuntansi/article/view/671> (Tentang Studi Empiris Persepsi Kantor Akuntan Publik Terhadap Peranan Karakteristik Soft Skill Lulusan Akuntansi, diakses pada tanggal 19 Agustus 2019)