

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILLING*
DAN *E-BILLING* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK**

Wahdini

Universitas Pamulang
wahdini2809@gmail.com

Rusdi

Universitas Pamulang
dosen01393@unpam.ac.id

ABSTRACT

This research aims to scientifically test and prove the influence of Tax Service Quality, Implementation of e-filling and E-billing on Individual Taxpayer Satisfaction, a case study of taxpayers registered at KPP Pratama Pondok Aren. This type of research uses quantitative research, in-depth analysis in the form of numbers. The population in this research is individual taxpayers at KPP Pratama Pondok Aren. The sample in the study was determined based on the simple random sampling method. The number of respondents sampled in this study was 100 respondents. Data was collected using a questionnaire and analyzed using multiple regression using the SPSS version 27 program. The research results show that the influence of Tax Service Quality, Implementation of e-filling and Implementation of E-billing has a significant and significant impact on Taxpayer Satisfaction. This shows the importance of these independent factors in increasing taxpayer satisfaction in the case study of taxpayers registered at KPP Pratama Pondok Aren.

Keywords: *Tax Service Quality, Implementation of e-filling and e-billing, Taxpayer Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan secara ilmiah pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *e-filling* dan *e-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif analisis secara mendalam berupa angka. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren. Sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan metode *simple random sampling*, Jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi berganda melalui program SPSS versi 27. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas

Pelayanan Pajak, Penerapan *e-filling* dan Penerapan *e-billing* berpengaruh dan signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya faktor independen tersebut dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *e-filling* dan *e-billing*, Kepuasan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pajak menjadi salah satu sumber penghasilan terbesar dalam anggaran pendapatan dan belanja negara. Pengertian pajak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menunjukkan bahwa pajak ini merupakan kewajiban hukum nasional. Dinyatakan bahwa ini merupakan kontribusi yang cukup besar. Diutang oleh perseorangan atau badan hukum, dipaksakan berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung, dan dipergunakan untuk keperluan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyatnya. Pelayanan yang baik merupakan suatu kewajiban yang patut diberikan negara terhadap mereka yang membayar pajak dan berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan nasional. Masyarakat harus diakui kesediaannya untuk memberikan layanan sebagai imbalan atas tanggapan yang positif. Dalam melayani masyarakat, negara diminta mampu menolong masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab keuangannya. Pelayanan prima merupakan wujud keseriusan negara dalam memberikan pelayanan terbaik kepada warga negaranya, yang pelaksanaannya dilakukan oleh pejabat pajak atau fiskus. Tingkat kepuasan warga negara atau wajib pajak ketika menerima layanan memberikan peluang bagi aparat pajak untuk memperoleh simpati masyarakat tentang pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan diperkenalkannya sistem pengarsipan dan penagihan secara elektronik. *e-Filing* merupakan layanan pengisian dan pelaporan SPT secara elektronik melalui sistem online real-time dan *e-billing* merupakan sistem pemutakhiran pembayaran pajak secara elektronik. Sistem faktur elektronik memiliki istilah “kode faktur” yang merupakan kode identifikasi untuk melakukan pembayaran pajak. Aplikasi *e-billing* sudah ada sejak tahun 2014 dan mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2016. Direktorat Jenderal Pajak memberikan berbagai

kemudahan dan pelayanan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Fitur atau layanan tersebut antara lain e-registrasi, e-faktur, *e-form*, *e-filing*, *e-invoice*, dan lain-lain. Layanan *e-filing* dan *e-billing* merupakan layanan yang biasa digunakan oleh wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan dan membayar pajaknya. Menurut sumber KPP Pratama Pondok Aren (2024) menunjukkan bahwa pada tahun 2019, terdapat 146.555 OP yang wajib melaporkan SPT, namun hanya 75.993 yang terealisasi, mencerminkan kesenjangan yang signifikan antara kewajiban dan pelaksanaan. Pada tahun 2020, jumlah OP wajib SPT menurun menjadi 104.946, dengan realisasi sedikit meningkat menjadi 79.366. Tahun 2021 menunjukkan penurunan lebih lanjut dalam jumlah OP wajib SPT menjadi 81.655, tetapi realisasi meningkat menjadi 83.212, yang menunjukkan peningkatan kepatuhan. Tahun 2022 mencatat 97.985 OP wajib SPT, dengan realisasi meningkat lebih lanjut menjadi 88.504. Pada tahun 2023, jumlah OP wajib SPT meningkat menjadi 127.799, dengan realisasi mencapai 90.092. Adapun perbandingan *review* untuk KPP Pratama Pondok Aren dari tahun 2022 hingga 2023. Pada tahun 2022, *review* terbanyak mencapai 25, disusul 4 *review* dalam 2 kategori dan 2 *review* dalam 2 kategori. Terdapat 5 *review* dalam 1 kategori dan kategori terakhir. Sedangkan pada tahun 2023, jumlah *review* tertinggi sedikit menurun menjadi 24, disusul 7 *review* di satu kategori dan 1 *review* di kategori lainnya. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa rating tertinggi mengalami sedikit penurunan dari tahun 2022 ke tahun 2023. Perbandingan yang terjadi di KPP Pondok Aren. Hal ini menunjukkan adanya tanda-tanda kepatuhan perpajakan dan kepuasan pribadi masih menurun pada tingkat yang masih belum sempurna dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas pelayanan perpajakan dan penerapan *e-filing* dan *e-billing*. Berdasarkan data peneliti sampaikan, rasio tingkat kepatuhan formal belum mencapai nilai maksimal, dan masih terdapat wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya berupa penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Aren. Kualitas sistem adalah kinerja atau kapasitas suatu cara dalam memberikan keterangan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengukuran kualitas sistem dapat diukur dari keandalan, fleksibilitas, keamanan, kemudahan penggunaan, dan waktu respons yang dialami pengguna saat menggunakan sistem.

Kualitas sistem elektronik ditentukan oleh pelanggan. Artinya, didasarkan pada pengalaman aktual pengguna/pelanggan terhadap produk atau layanan tersebut. Wajib Pajak mungkin mengalami kendala dalam penerapan penggunaan *e-filling* dan *e-billing*. Permasalahan yang muncul antara lain tidak dapat menyampaikan laporan karena data yang dimasukkan salah atau karena wajib pajak belum mengetahui cara menyelesaikan langkah pembayaran dan pengajuan pajak yang benar. Permasalahan lainnya adalah wajib pajak belum membuat ID pembayaran yang merupakan syarat membayar pajak. Selain itu, terjadi kesalahan sistem saat mengakses layanan perpajakan di situs resmi DJP Online. Masalah ini biasanya terjadi ketika pengunjung jaringan atau server (*traffic*) sistem DJP meningkat secara signifikan. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang menentukan apakah layanan sistem yang digunakan pengguna memenuhi harapannya. Kegunaan yang dirasakan menentukan apakah sistem yang digunakan dapat diterima oleh pengguna. Wajib Pajak merupakan pengguna *e-filing* dan *e-billing*, Jika wajib pajak puas dengan kualitas sistem pengarsipan/faktur elektronik, mereka akan menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem merupakan tolak ukur keberhasilan sistem (Putra & Padriansyah, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh (T.Munzir, Widodo Ismanto 2020) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima KPP Pratama Batam memberikan dampak positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Perbedaan hasil survei yang dilakukan oleh “Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak” (Ivana Rantansari, Herbaski Nurkayanto) mengungkapkan bahwa tanggapannya adalah ketidakpuasan terhadap pelayanan yang ada di KPP Pratama Semarang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Indriani & Waluyo 2019), (Ningsih, Sari & Heryenzus 2019), (Sari & Rasmini 2017), dan (Putra & Padriyansyah 2019) menunjukkan bahwa kualitas *e-filling* dan *e-billing* menunjukkan bahwa hal itu mempengaruhi besarnya kepuasan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian yang dilakukan (Putra dan Padriansyah 2019). Berdasarkan latar belakang di atas dan uraian dari beberapa penelitian diatas, maka yang akan dilakukan penelitian adalah tertarik menggabungkan variabel-variabel tersebut atau menggabungkan salah satunya untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-filling* dan *E-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

TELAAH LITERATUR

Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang disediakan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan (Sari, 2017). Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak pratama pondok aren E-filling E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2009). Menurut Haryadi dalam (Amalia & Hapsari, 2018) menyatakan bahwa indikator *e-filling* adalah sebagai berikut:

1. Keamanan dan kerahasiaan merupakan seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak.
2. Kesiapan teknologi informasi Merupakan sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya apakah sudah kompeten di bidangnya.
3. Persepsi pengguna merupakan ukuran penggunaan teknologi dapat dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi penggunanya.
4. Persepsi kemudahan suatu ukuran sebuah system dengan mudah di pahami untuk digunakan.

E-billing

E-billing merupakan salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan untuk mengoptimalkan pelayanan Direktorat Jendral Pajak pada wajib pajak. *E-billing* adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta *billing*, pembuatan kode *billing*, pembayaran berdasarkan kode *billing* dan rekonsiliasi *billing* dalam system modul penerimaan negara. Pembayaran pajak dapat dilakukan dengan menyetor uang ke bank/pos persepsi dengan membawa kode *billing*. Setelah melakukan pembayaran wajib pajak akan diberikan bukti penerimaan negara.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya (Rusydi, 2011). Sedangkan Menurut (Elitan dan Ananta, 2007) Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan. Jadi kepuasan kualitas pelayanan adalah perasaan senang kecewa susah seseorang terhadap suatu pelayanan yang diterimanya

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan pengumpulan data primer dengan menggunakan kuisioner yang mana sumber datanya yaitu responden, Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/satistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Dalam penelitian ini menggunakan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pernyataan yang diajukan pada responden. Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gedung L Kampus STAN, Jl. Bintaro Utama 3A Jl. Sektor V, Jurang Manggu Tim., Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15222. Dalam penelitian populasinya adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren pada tahun 2023 sebesar 127.799. Pengambilan sampel diharapkan dapat mewakili populasi yang ada sehingga didapat sampel untuk penelitian ini sebesar 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode simple random sampling yaitu Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu. Untuk menentukan minimum sampel survei populasi yang dipakai untuk mengestimasi proporsi populasi. Pembagian kuesioner atau angket dilakukan peneliti kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Pondok Aren. Sebelum pelaksanaan penelitian peneliti bermaksud untuk menjelaskan tujuan peneliti kepada responden. Setelah responden mengerti tujuan, peneliti memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah pengisian kuesioner. Analisis regresi linear berganda

digunakan untuk penelitian karena memiliki lebih dari satu variabel independen. Adapun persamaan regresi linear berganda untuk dua variabel independen dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + B_1 \cdot X_1 + B_2 \cdot X_2 + B_3 \cdot X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasann Wajib Pajak

a = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan Pajak

X2 = Penerapan *E-filling*

X3 = Penerapan *E-billing*

e = kesalahan error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 1 Hasil uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.747	3.097		-.564	.574
	Kualitas Pelayanan Pajak	.673	.111	.475	6.040	<.001
	Penerapan E-filling	.065	.110	.056	.593	.554
	Penerapan E-billing	.440	.101	.391	4.338	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SPSS Versi 27

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi pada tabel di atas Maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1.747 + 0,673 X_1 + 0,065 X_2 + 0,440 X_3$$

Nilai konstanta sebesar 1.747 artinya jika variabel (X_1), (X_2), dan (X_3) bernilai 0 maka (Y) nilainya 1.747. Nilai koefisien variabel (X_1) sebesar 0.637. Artinya setiap

peningkatan nilai (X_1) sebesar 1 maka akan berpengaruh pada peningkatan (Y) sebesar 0.637. Nilai koefisien variabel (X_2) sebesar 0.065. Artinya setiap peningkatan Penerapan (X_2) sebesar 1 maka akan berpengaruh pada peningkatan (Y) sebesar 0.065. Nilai koefisien variabel Penerapan (X_3) sebesar 0.440. Artinya setiap peningkatan (X_3) sebesar 1 maka akan berpengaruh pada peningkatan (Y) sebesar 0.440.

Uji Koefisien Determinasi Adjusted R^2

Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 ^a	.674	.664	4.14012
a. Predictors: (Constant), Penerapan E-billing, Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan E-filling				
b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak				

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SPSS Versi 27

Berdasarkan hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R^2 di atas diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 664 atau 66,4% sedangkan sisanya 33,6 % (100%- 33,6 %) dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

Uji Signifikam (Uji Statistik t)

Tabel 3 Hasil Uji Signifikam (Uji Statistik t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.747	3.097		-.564	.574
	Kualitas Pelayanan Pajak	.673	.111	.475	6.040	<.001
	Penerapan E-filing	.065	.110	.056	.593	.554
	Penerapan E-billing	.440	.101	.391	4.338	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SPSS Versi 27

Berdasarkan uji statistik deskriptif dapat dijelaskan yaitu (X_1) nilai signifikansi uji t sebesar $0.001 < 0.05$ dan t hitung $6.040 > 1.984$. Dengan demikian hipotesis (H_1) diterima. (X_2) nilai signifikansi uji t sebesar $0.554 > 0.05$ dan thitung $594 < 1.984$. Dengan demikian hipotesis (H_2) ditolak. (X_3) nilai signifikansi uji t sebesar $0.001 > 0.05$ dan hitung $4.338 < 1.984$. Dengan demikian hipotesis (H_3) diterima. Dengan $dk = 100$ yang didapat dari $n - k$ yaitu $100 - 3 = 97$ yaitu 1,98472

Uji Signifikam (Uji Statistik F)

Tabel 4 Hasil Uji Signifikam (Uji Statistik F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3397.506	3	1132.502	66.071	<.001 ^b
	Residual	1645.494	96	17.141		
	Total	5043.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Penerapan E-billing, Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan E-filing

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SPSS Versi 27

Berdasarkan hasil Uji F nilai signifikansi uji f sebesar $0.001 < 0.05$ dan t hitung $66,071 > 2,7$. Dengan demikian hipotesis (H_1) diterima. signifikan $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan F_{tabel} diperoleh dengan cara $df_{k:n}$ (jumlah sampel)-k(jumlah variabel X) 1 atau df (3: 100 1-3: 96).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-Filling* dan *E-Billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-Filling* dan *E-Billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai f hitung sebesar $66.071 > f$ tabel sebesar $2,7$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Karena nilai f hitung lebih besar dari f tabel dan nilai signifikansinya lebih kecil dari $0,05$. Dengan demikian hipotesis (H_1) diterima berarti dapat disimpulkan Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak Penerapan *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya Kualitas Pelayanan, Penerapan *e-filling* dan penerapan *e-billing* yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dan petugas pajak dapat memberikan Solusi kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Munzir & Ismanto (2020) yang hasilnya bahwa kualitas pelayanan yang baik dari KPP Pratama Batam berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dan penelitian Dimas Pratama Putra, Padriansyah (2019) yaitu Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik *e-filling* Dan *e-billing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak. Yang hasilnya Pengaruh system *E-filling* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Pengaruh system *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dari hasil menunjukkan nilai signifikansi uji t sebesar $0.001 < 0.05$ dan t hitung $6.040 > 1.980$. Dengan demikian hipotesis (H_2) diterima. Berarti dapat disimpulkan Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fara *et al* (2023) dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian menunjukkan bahwa di KPP Pratama Bandar Lampung Satu, Kepuasan Wajib Pajak Meningkatkan Seiring Dengan Kualitas Pelayanan Yang diberikan. *Theory of planned behavior* digunakan

pada penelitian ini memiliki keterkaitan yaitu Kualitas pelayanan pajak terdapat keyakinan bahwa orang lain dapat mendorong atau menghambat perilaku. Motivasi atau dorongan yang berasal dari luar diri seseorang atau individu lain pelayanan yang baik akan mendorong atau meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak.

Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil Uji t (Parsial) pada di atas Penerapan *e-filing* memiliki nilai signifikan $0,06 > 0,05$ dan selain itu memiliki nilai t hitung sebesar $1.450 < 1,98472$ hipotesis (H_2) ditolak. Berarti dapat disimpulkan Penerapan *E-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Utomo *et al* (2020) menjelaskan bahwa kualitas informasi pengguna *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Sistem E-filing diperuntukan untuk memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT, akan tetapi didalam sistem/website *e-filing* minim dalam memuat informasi mengenai perpajak. Sehingga kualitas informasi yang terkandung dalam sistem *e-filing* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Pengaruh Penerapan *E-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil Uji t (Parsial) pada di atas Penerapan *e-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dari hasil diatas menunjukan nilai signifikansi uji t sebesar $0.001 > 0.05$ dan hitung $4.338 < 1.980$. Dengan demikian hipotesis (H_3) diterima. Berarti dapat disimpulkan Penerapan *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Technology Acceptance Model* adalah model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penerapan sistem *e-billing* yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak dan petugas pajak dapat memberikan Solusi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Pondok Aren. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rizky *et al* (2023) yang menyatakan bahwa dalam pembayaran

pajak yang lebih sederhana membuat tingkat kepuasan Wajib Pajak akan meningkat.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan pajak, penerapan *e-filling*, dan *e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penerapan *e-filling* secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penerapan *e-billing* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan wajib Pajak. Adapun saran yang perlu disampaikan pada penelitian ini yaitu untuk penelitian selanjutnya, diharapkan menambahkan wajib pajak lain, agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan untuk kepentingan penelitian. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren, diharapkan meningkatkan pemanfaatan perkembangan teknologi dan peningkatan kualitas layanan agar dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dalam berkonsultasi mengenai perpajakan mereka dan memastikan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran kewajiban perpajakan. Wajib Pajak, memberikan manfaat kepada individu wajib pajak pribadi dalam memahami dan mengetahui lebih lanjut mengenai perpajakan hal tersebut nantinya untuk meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak, sehingga individu wajib pajak dapat bertanggung jawab dalam membayar dan melaporkan kewajibannya dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Deva, S. A., & 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 Vol 1 No.1*
- Erwansyah, F. F., & Barusman, M. Y. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen*

dan Bisnis Vol 6 No.1

- Fara *etl al* (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol 6 No.1*
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani, N. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Vol 23 No.2*
- Munzir, T., & Ismanto, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Dimensi Vol 9 No.3*
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia Vol 4 No.2*
- Ningsih, D., Sari, F. R., & Heryenzus, H. (2019). Pengaruh Fasilitas E-Filing Dan E-Spt Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Spt (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kota Batam). *Jurnal Akuntansi Barelang, Vol 4 No.1.*
- Putra, D. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang). *JRB-Jurnal Riset Bisnis Vol 2 No.2*
- Putri, A. A. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek E-Billing, E-Filling, Dan E-Faktur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas Vol 21 No.1.*
- Riyani, R. P., & Yanto, E. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem e-Billing Terhadap Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Badan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(09), 911-921.
- Rantansari, I., & Nurcahyanto, H. (2018). Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur (Studi Kasus Pelayanan Pajak Penghasilan). *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 683-702.
- Rizky *et al* (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Badan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia Vol 3 No.9*
- Sugiharti, M. A., & Dewantara, R. Y. (2015). Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol 6 No.2*

- Septanta, R. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Tarif Pajak dan Aturan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan dalam Melaporkan Pajak Penghasilan di Kpp Madya Tangerang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang* Vol 5 No. 2
- Saga, B., & Wizanasari, W. Efektifitas Pemanfaatan Laporan Pajak Elektronik di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pluit-Jakarta Utara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang* Vol 9 No.2
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna *e-Filing*: Studi Kasus Wajib Pajak di Surakarta. *Jurnal Widya Ganecwara* Vol 28 No.2