

**PENGARUH PEMAHAMAN SISTEM *E-FILLING* DAN
E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN TINGKAT KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI EMPIRIS ORANG PRIBADI
YANG TERDAFTAR DI KPP KOTA SUKOHARJO)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

Fikri Rijal Ashan
B 100 180 476

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2022**

**PENGARUH PEMAHAMAN SISTEM *E-FILLING* DAN *E-BILLING*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI
EMPIRIS ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR
DI KPP KOTA SUKOHARJO)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:
Fikri Rijal Ashan
B 100 180 476

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Imronudin', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Imronudin, S.E.,M.Si., Ph.D.

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH PEMAHAMAN SISTEM *E-FILLING* DAN *E-BILLING*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI EMPIRIS
ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP KOTA SUKOHARJO)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

FIKRI RIJAL ASHAN

B100180476

Telah dipertahankan didepan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Senin 25 Juli 2022

Dan dinyatakan sebagai syarat

Dewan Penguji

(Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D.)

(Ketua Dewan Penguji)

(Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.)

(Anggota I Dewan Penguji)

(Lr Irmawati, S.E., M.Si.)

(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)

NIK/NIDN : 0616087410



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 25 Juli 2022

Penulis



Fikri Rijal Ashan

B100180476

**PENGARUH PEMAHAMAN SISTEM *E-FILLING* DAN *E-BILLING*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI
EMPIRIS ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR
DI KPP KOTA SUKOHARJO)**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh *e-filling*, dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajaknya dengan sistem *e-filling* dan *e-billing* di daerah Sukoharjo dan Wonogiri. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden. Metode pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria responden yang telah ditentukan oleh peneliti. Sedangkan untuk metode analisis data yang digunakan adalah analisis SEMPLS dengan bantuan SmartPLS v. 3.2.9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-billing* memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-filling* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. *E-billing* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak memediasi *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak memediasi *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *E-filling*, *E-billing*, Tingkat Kepuasan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of e-filling and e-billing on taxpayer compliance with the level of satisfaction as an intervening variable. This research was conducted on individual taxpayers who reported their taxes using e-filling and e-billing systems in the Sukoharjo and Wonogiri. This study used a sample of 100 respondents. The sample selection method used purposive sampling based on the respondent's criteria that had been determined by the researcher. Meanwhile, the data analysis method used is SEMPLS analysis with the help of SmartPLS v. 3.2.9. The results of this study indicate that e-filling has a positive effect on taxpayer compliance. E-billing has no significant positive effect on taxpayer compliance. E-filling has a positive effect on the level of satisfaction of taxpayers. E-billing has a positive effect on the level of satisfaction of taxpayers. The level of taxpayer satisfaction has a positive influence on taxpayer compliance. The level of taxpayer satisfaction mediates e-filling on taxpayer compliance. The level of taxpayer satisfaction mediates e-billing on taxpayer compliance.

Keywords: *E-filling*, *E-billing*, Satisfaction Level, Taxpayer Compliance.

1. PENDAHULUAN

Pajak memiliki pengaruh yang amat besar dalam mengatur kebutuhan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN). Menurut data laporan keuangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2021, penerimaan negara sebesar Rp. 1.743,6 triliun yang merupakan hasil dari penerimaan pajak sebesar Rp. 1.444,5 triliun, penerimaan negara bukan pajak sebesar dan hibah sebesar Rp.298,2 triliun dan hibah sebesar Rp.0,9 triliun (www.kemenkeu.go.id). Sehingga dapat diketahui bahwa penerimaan terbesar dalam kas negara berasal dari pajak sebesar 82,8% dalam pendapatan APBN 2021 (www.kemenkeu.go.id). Walaupun pajak memiliki penerimaan terbesar dalam kas negara namun realisasinya penerimaan pajak semakin menurun setiap tahunnya.

Melihat fenomena ini pemerintah terlebih Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu melakukan upaya agar rakyat Indonesia dapat menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan akan wajib pajak. Dalam meningkatkan mutu kualitas dan pelayanan melalui teknologi internet membuat inovasi pada Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk membuat sistem informasi elektronik yang lebih cepat dan efisien. Layanan pajak online adalah suatu proses yang membuat nyaman bagi pengguna wajib pajak, proses membayar pajak lebih cepat, gratis serta aman bagi pengguna wajib pajak Handayani & Rahmawati, (2018).

Layanan perpajakan digital yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dibagi sesuai kebutuhan bagi pengguna yang akan melakukan pembayaran pajak. Layanan ini dibagi menjadi 4 sistem yakni : *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*. *e-registration* adalah layanan untuk pendaftaran online bagi pengguna yang menginginkan pembayaran pajak melalui website. Layanan *e-Registration* ini dirasa lebih memudahkan bagi pengguna yang ingin membayar pajak. Dalam mendaftar NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dapat dilakukan melalui website resmi tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga pengguna dapat menghemat waktu lebih banyak tanpa harus menunggu antrian. *e-SPT* adalah sistem yang menggantikan surat pemberitahuan (SPT) ditulis melalui kertas dan kemudian

data surat pemberitahuan (SPT) ini juga dapat langsung dilihat secara digital oleh kantor Pelayanan Pajak.

E-filling adalah sistem yang mengatur data surat pemberitahuan (SPT) dari pengguna wajib pajak menuju Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara digital melalui internet Putra & Padriyansyah, (2019). *E-filling* juga memudahkan direktorat jenderal pajak dalam melakukan pemberitahuan laporan pajak kepada pengguna serta pengguna juga bisa secara langsung melaporkan surat pemberitahuan secara langsung kepada direktorat jenderal pajak.

E-billing merupakan pembayaran pajak yang dilakukan melalui elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi Pratami et al., (2017). Dengan meningkatnya layanan dalam sistem pajak secara digital pengguna wajib pajak dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya mematuhi membayar pajak dan menciptakan rasa percaya pada pengelolaan keuangan pada badan perpajakan negara serta meningkatkan produktivitas karyawan pajak Sulistyorini et al., (2016).

Kepuasan pengguna adalah perasaan yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan ketika menerima sistem informasi untuk memperoleh seluruh manfaat yang diinginkan setiap orang, perasaan tersebut dapat menghasilkan suatu interaksi dengan sistem informasi Seddon & Kiew, (1995).

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak melakukan kewajibannya secara teratur dengan aturan yang diberikan oleh Undang-undang dan peraturan pajak yang berlaku Mutia, (2014).

Alasan peneliti memilih obyek tempat di kecamatan Sukoharjo karena pada penelitian yang dilakukan oleh (Cahyono & Trinawati, 2021) mengenai pengaruh *e-filling* dan *e-billing* terdapat suatu batasan yaitu dalam penelitian tersebut variabel independen ini hanya sebatas variabel *e-filling* dan *e-billing*. Studi diperlukan untuk menambahkan variabel agar memperkuat bukti yang diperoleh.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Retyowati, 2016) mengenai faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak yang relative rendah membuat peneliti merasa cukup ideal untuk dilakukan penelitian tahap lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Sukoharjo. Maka dalam penelitian ini peneliti tertarik mengambil judul: **Pengaruh Pemahaman Sistem *E-Filling* Dan *E-Billing***

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Kota Sukoharjo).

2. METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melaporkan pajaknya dengan sistem pajak online. Sedangkan untuk sampelnya ialah orang pribadi yang terdaftar *e-filling* dan *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kota Sukoharjo. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus (Lemeshow et al., 1991) dengan sampel minimal 96 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, jadi sampel memiliki persyaratan yang telah ditentukan dalam penelitian. Jenis dan sumber daya yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Variabel yang diteliti meliputi variabel bebas (independen) adalah *e-filling* dan *e-billing*, variabel terikat (dependen) adalah kepatuhan wajib pajak, dan variabel mediasi adalah tingkat kepuasan. Metode analisis data dengan uji model pengukuran (*outer model*) dan uji model struktural (*inner model*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data Penelitian

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	19 – 30 tahun	43	43%
2	30 – 40 tahun	15	15%
3	40 – 50 tahun	10	10%
4	>50 tahun	24	24%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer diolah penulis, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh, dari keseluruhan jumlah data yang diolah sebanyak 100 responden dapat diambil kesimpulan bahwa karakteristik

responden dengan usia 19 – 30 tahun menempati presentase tertinggi mencapai 43%.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	56	56%
2	Perempuan	44	44%
	Total	100	100%

Sumber : Data Primer diolah penulis, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh memberikan gambaran bahwa yang mendominasi keseluruhan sampel adalah responden laki-laki yaitu 56 orang atau sebesar 56%. Kemudian sisanya adalah responden perempuan yaitu 44 orang atau sebesar 44%.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan lokasi wajib pajak

No	Lokasi wajib pajak	Jumlah	Persentase
1	Sukoharjo	65	65%
2	Wonogiri	35	35%
	Total	100	100%

Sumber : Data Primer diolah penulis, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh memberikan gambaran bahwa yang mendominasi keseluruhan sampel adalah responden yang melakukan wajib pajak di Sukoharjo yaitu 65 orang atau sebesar 65%. Kemudian sisanya adalah responden melakukan wajib pajak di Wonogiri yaitu 35 orang atau sebesar 35%.

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	12	12%
2	D1/D2/D3	15	15%
3	S 1	65	65%
4	S 2	8	8%
5	S 3	0	0
	Total	100	100%

Sumber : Data Primer diolah penulis, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh, dari keseluruhan jumlah data yang diolah sebanyak 100 responden dapat diambil kesimpulan bahwa karakteristik responden dengan rentang pendidikan S 1 menempati presentase tertinggi mencapai 65%.

3.2 Hasil Analisis

3.2.1 Evaluasi *Outer model*

Hasil pengujian evaluasi *outer model* sebagai berikut:

3.2.1.1 *Convergent Validity*

Validitas konvergen dari model pengukuran dengan indikator dinilai berdasarkan korelasi antara skor atau item dengan *component score* dengan skor variabel laten yang diestimasi dengan program SmartPLS. Untuk melakukan pengujian *convergent validity* digunakan nilai *outer loading*. Suatu indikator dinyatakan memiliki validitas tinggi jika *outer loading*-nya $>0,70$. Berikut adalah nilai *outer loading* dari masing-masing indikator.

Tabel 5. Hasil *Outer Loading*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>
<i>E-Filling</i>	EF1	0.857
	EF2	0.794
	EF3	0.842
	EF4	0.832
	EF5	0.816
	EF6	0.778
<i>E-Billing</i>	EB1	0.802
	EB2	0.856
	EB3	0.868
	EB4	0.836
	EB5	0.820
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	TKWP1	0.800
	TKWP2	0.774
	TKWP3	0.863
	TKWP4	0.835
	TKWP5	0.834
	TKWP6	0.821
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0.772
	KWP2	0.822

KWP3	0.869
KWP4	0.758
KWP5	0.768
KWP6	0.846
KWP7	0.842

Sumber: Data Primer Diolah Penulis, 2022

Setiap variabel laten harus dapat menjelaskan varian indikator masing-masing setidaknya sebesar 50%. Oleh karena itu korelasi absolut antara variabel laten dan indikatornya harus $> 0,7$ (nilai *absolut loading* baku bagian luar atau disebut *outer loading*). Berdasarkan nilai *outer loading* semua indikator pada masing-masing variabel penelitian $> 0,70$. Dari hasil estimasi ini membuktikan bahwa indikator indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini telah memenuhi *convergent validity*.

3.2.1.2 *Discriminant validity*

Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *outer loading* tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan *outer loading* kepada konstruk lain. Dalam penelitian ini hasil dari uji *discriminant validity* ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Hasil *Discriminant Validity*

Variabel	AVE	Keterangan
<i>E-Filling</i>	0.673	Valid
<i>E-Billing</i>	0.700	Valid
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	0.675	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0.659	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Penulis, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai AVE dari masing-masing variabel penelitian sebesar $>0,5$. Dari hasil ini membuktikan bahwa seluruh variabel penelitian ini valid dan memenuhi *discriminant validity*.

3.2.1.3 *Composite reliability*

Composite reliability adalah salah satu cara yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas dari setiap indikator variabel. Variabel dapat

dikatakan memenuhi *composite reliability* apabila nilainya lebih dari 0,7. Berikut adalah hasil dari *composite reliability* dari masing masing variabel:

Tabel 7. Hasil *Composite Reliability*

<i>Construct reliability and validity</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>E-Filling</i>	0.925	<i>Reliable</i>
<i>E-Billing</i>	0.921	<i>Reliable</i>
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	0.926	<i>Reliable</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0.931	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Primer Diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas, nilai *composite reliability* dari variabel *e-filling* > 0.7 yaitu sebesar 0.925, *e-billing* > 0.7 yaitu sebesar 0.921, Tingkat Kepuasan Wajib Pajak > 0.7 yaitu sebesar 0.926, Kepatuhan Wajib Pajak > 0.7 yaitu sebesar 0.931. Dilihat dari nilai *composite reliability* pada setiap variabel yang besarnya > 0.7 menunjukkan bahwa semuanya *reliable*.

3.2.1.4 *Cronbach's Alpha*

Cronbach's Alpha dapat digunakan untuk memperkuat uji reliabilitas dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.7.

Tabel 8. Hasil *Cronbach's Alpha*

<i>Construct reliability and validity</i>	<i>Cronbach Alpha's</i>	Keterangan
<i>E-Filling</i>	0.903	<i>Reliable</i>
<i>E-Billing</i>	0.893	<i>Reliable</i>
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	0.903	<i>Reliable</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0.913	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Primer Diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach Alpha's* dari variabel *e-filling* > 0.7 yaitu sebesar 0.903, *e-billing* > 0.7 yaitu sebesar 0.893, Tingkat Kepuasan Wajib Pajak > 0.7 yaitu sebesar 0.903, Kepatuhan Wajib Pajak > 0.7 yaitu sebesar 0.913. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan *cronbach's alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas tinggi.

3.2.1.5 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan multikolinearitas antar variabel dengan cara melihat nilai toleransi antar variabel bebas. Berikut hasil dari uji multikolinearitas yang telah disajikan dalam tabel:

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Collinearity Statistis (VIF)</i>	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
<i>E-Filling</i>	2.683	3.118
<i>E-Billing</i>	2.683	3.667
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak		3.456
Kepatuhan Wajib Pajak		

Sumber: Data Primer Diolah Penulis, 2022

Melihat nilai *inner VIF*. Jika nilai $VIF > 5$ dapat diindikasikan adanya multikolinearitas. Sebagian pakar menggunakan batasan $VIF > 5$ dan dalam menentukan adanya multikolinearitas. Para pakar juga lebih banyak menggunakan nilai VIF dalam menentukan adanya Multikolinearitas di dalam model regresi dibandingkan menggunakan parameter-parameter yang lainnya dan jika sebaliknya jika nilai < 5 maka tidak terdapat multikolinieritas. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa semua variabel nilai $VIF < 5$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas.

3.2.2 Evaluasi *Inner Model*

Hasil pengujian evaluasi *inner model* sebagai berikut:

3.2.2.1 Uji *Path Coefficient*

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat pengaruh variabel independen kepada variabel dependen. Berdasarkan skema inner model yang telah ditampilkan diatas, dapat dijelaskan bahwa *path coefficient* ditunjukkan dari pengaruh *e-filling* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak sebesar 4.889. kemudian pengaruh kedua adalah pengaruh dari *e-billing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak sebesar 6.807. Pengaruh ketiga *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 2.205. Pengaruh keempat *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.273. Pengaruh kelima tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 5.606.

Berdasarkan uraian hasil tersebut, menunjukkan bahwa keseluruhan variabel dalam model ini memiliki *path coefficient* dengan angka positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar nilai *path coefficient* pada satu variabel independen terhadap variabel dependen, maka semakin kuat pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen tersebut.

3.2.2.2 Uji Kebaikan Model (*Goodness of Fit*)

Koefisien Determinasi R^2 : Uji ini akan digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel Independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan nilai *R-Square* sebesar $> 0,7$, $0,67$, $0,33$, dan $0,19$ menunjukkan model kuat, substansial, moderat, dan lemah (Ghozali, 2014). Berdasarkan pengelolaan data yang telah dilakukan dengan SmartPLS v. 3.2.9 diperoleh nilai *R-Square* sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil *R-Square*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	0.711	0.705
Kepatuhan Wajib Pajak	0.650	0.639

Sumber: Data Primer Diolah Penulis, 2022

Goodness of fit model diukur menggunakan *R-square* variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *R-Square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameterinya. Nilai *R-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*. Besaran pengaruh variabel X terhadap Y mempengaruhi sebesar 71,1%. Sedangkan untuk pengaruh variabel X terhadap M sebesar 65%.

3.2.2.3 Uji Hipotesis

Hipotesis di uji dengan menggunakan metode *resampling bootstrap* yang memungkinkan berlakunya data untuk terdistribusikan secara bebas, tidak membutuhkan asumsi distribusi normal, dan tidak perlu sampel dalam jumlah besar. Pengujian dilakukan dengan t-test, pengaruh antar variabel dalam penelitian bersifat signifikan jika nilai t-statistik > t-tabel (1,96) dengan ketelitian 0,05. Jika hasil pengukuran pada *outer model* signifikan (t-statistik > 1,96) maka indikator dapat digunakan sebagai instrument variabel laten. Jika hasil pengukuran pada inner model signifikan (t-statistik > 1,96) maka terdapat pengaruh yang bermakna dari variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Pada program SmartPLS hasil uji hipotesis dapat dilihat melalui *path coefficient* teknik *bootstrapping* sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil *Direct Effect*

	<i>Original Sample</i>	<i>t-statistic</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
<i>E-Filling</i> → Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	0.355	4.889	0.000	Positif Signifikan
<i>E-Billing</i> → Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	0.534	6.807	0.000	Positif Signifikan
<i>E-Filling</i> → Kepatuhan Wajib Pajak	0.240	2.205	0.028	Positif Signifikan
<i>E-Billing</i> → Kepatuhan Wajib Pajak	0.036	0.273	0.785	Positif Tidak Signifikan

Tingkat Kepuasan Wajib Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0.574	5.606	0.000	Positif Signifikan
--	-------	-------	-------	--------------------

Sumber : Data Primer Diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa Nilai t-statistik dari pengaruh langsung *e-filling* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 4,889 dengan besar pengaruh 0,355 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-filling* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak adalah positif dan signifikan. **Maka hipotesis 1 yang menyatakan *e-filling* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak diterima.**

Nilai t-statistik dari pengaruh *e-billing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 6,807 dengan besar pengaruh 0,534 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-billing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak adalah positif dan signifikan. **Maka hipotesis 2 yang menyatakan *e-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak diterima.**

Nilai t-statistik dari pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 2,205 dengan besar pengaruh 0,240 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,028. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif dan signifikan. **Maka hipotesis 3 yang menyatakan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.**

Nilai t-statistik dari pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 0,273 dengan besar pengaruh 0,036 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,785. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif dan tidak signifikan. **Maka hipotesis 4 yang menyatakan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak tidak diterima.**

Nilai t-statistik dari pengaruh tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 5,606 dengan besar pengaruh 0,574 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif dan signifikan. **Maka hipotesis 5 yang menyatakan Tingkat kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.**

3.2.2.4 Analisis Mediasi

Berikut disajikan tabel hasil analisis mediasi:

Tabel 12. Hasil *Indirect Effect*

<i>Path Coefficients</i>	Besar Pengaruh	<i>t-statistic</i>	<i>t-table</i>	<i>P values</i>	Keterangan
<i>E-Billing</i> → Tingkat Kepuasan Wajib Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0.306	3.858	1.967	0.000	Positif Signifikan
<i>E-Billing</i> → Tingkat Kepuasan Wajib Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0.204	4.163	1.967	0.000	Positif Signifikan

Sumber : Data Primer Diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui bahwa Nilai t-statistik dari pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 3.858 dengan besar pengaruh 0.306 dan *P Values* < 0.05 sebesar 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi adalah positif dan signifikan. Berdasarkan hipotesis 3, maka hubungan antara *e-filling* dan kepatuhan wajib pajak dimediasi tingkat kepuasan menggunakan *partial mediation*, karena pada hubungan pada *e-filling* dan kepatuhan wajib pajak mampu berpengaruh secara langsung tanpa melalui variabel mediasi .

Maka hipotesis 6 yang menyatakan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan dimediasi oleh tingkat kepuasan wajib pajak diterima.

Nilai *t*-statistik dari pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 4.163 dengan besar pengaruh 0.204 dan *P Values* < 0.05 sebesar 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi adalah positif dan signifikan. Namun pengaruh langsung dari *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah tidak signifikan dengan uji hipotesis menunjukkan nilai *t-table* (1,967) yaitu sebesar 0,273 dengan besar pengaruh 0,036 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,785. Sehingga variabel independen tidak mampu mempengaruhi secara signifikan variabel dependen tanpa melalui variabel mediator atau dinyatakan dengan *full mediation*. **Maka hipotesis 7 yang menyatakan *E-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan dimediasi oleh tingkat kepuasan wajib pajak diterima.**

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hasil analisis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.2.1 Pengaruh *e-filling* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Sesuai dengan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai *t-table* (1,967) yaitu sebesar 4,889 dengan besar pengaruh 0,355 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-filling* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak adalah positif dan signifikan. Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu Permatasari, et al., (2015) yang menemukan bahwa kualitas layanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. *E-filling* merupakan salah satu layanan yang dibuat dari Dikjen Pajak untuk

memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Adanya *e-filling* dapat membuat wajib pajak melaporkan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-filling* adalah sistem layanan yang berfungsi untuk memudahkan melaporkan surat laporan.

4.2.2 Pengaruh *e-billing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Sesuai dengan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t-statistik dari pengaruh *e-billing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 6,807 dengan besar pengaruh 0,534 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-billing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak adalah positif dan signifikan. Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu Permatasari. et al., (2015) yang menemukan bahwa kualitas layanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. *E-billing* salah satu layanan yang dibuat dari Dikjen Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak. Wajib pajak dapat dengan mudah membayarkan pajak hanya dengan menggunakan kode *billing* yang telah diberikan pada aplikasi lalu dapat langsung membayarkannya secara langsung melalui bank maupun non bank. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-billing* adalah sistem layanan yang berfungsi untuk memudahkan dalam melakukan pembayaran pajak.

4.2.3 Pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t-statistik dari pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 2,205 dengan besar pengaruh 0,240 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,028. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif dan signifikan. Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu Pratami et al., (2017) dimana program *e-filling* mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Semakin

tinggi kualitas pelayanan program *e-filling* yang efektif maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-filling* dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4.2.4 Pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t-statistik dari pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 0,273 dengan besar pengaruh 0,036 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,785. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif dan tidak signifikan. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Pratami et al., (2017) yang menemukan bahwa kualitas layanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terjadi karena masih banyak wajib pajak yang belum mengenal dengan sistem pembayaran yang dilakukan oleh *e-billing*. Walaupun kemudahan dalam pembayaran lebih cepat dan efisien waktu, namun tidak menjamin bahwa wajib pajak akan patuh. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Nurhamid & Sutjahyani, (2018) yang menyatakan bahwa sistem *e-billing* tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-billing* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4.2.5 Pengaruh tingkat kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t-statistik dari pengaruh tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 5,606 dengan besar pengaruh 0,574 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif dan signifikan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Ardiyansyah et al., (2016) yang menunjukkan

bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena apabila semakin tinggi tingkat kepuasan dengan adanya sistem elektronik pajak online ini, maka tanpa disadari akan mempengaruhi kepatuhannya dalam melaporkan dan melakukan pembayaran pajak. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4.2.6 Pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh tingkat kepuasan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak memediasi *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak secara positif signifikan. Sesuai dengan hasil uji coba hipotesis menunjukkan bahwa nilai *t-table* (1,967) yaitu sebesar 3.858 dengan besar pengaruh 0.306 dan *P Values* < 0.05 sebesar 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi adalah positif dan signifikan. Selain itu pengaruh langsung dari *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan dengan uji hipotesis menunjukkan nilai *t-table* (1,967) yaitu sebesar 2,205 dengan besar pengaruh 0,240 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,031, menandakan mediasi parsial dan mendukung H3. Berdasarkan hipotesis 3, maka hubungan antara *e-filling* dan kepatuhan wajib pajak dimediasi tingkat kepuasan menggunakan *partial mediation*, karena pada hubungan pada *e-filling* dan kepatuhan wajib pajak mampu berpengaruh secara langsung tanpa melalui variabel mediasi. Hasil ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Permatasari, et al., (2015) yang menemukan bahwa kualitas layanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Adanya *e-filling* yang lebih memudahkan wajib pajak melakukan pelaporan pajak dan kepuasan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-filling* secara tidak langsung mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak.

4.2.7 Pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh tingkat kepuasan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak memediasi *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak secara positif signifikan. Sesuai dengan hasil uji coba hipotesis menunjukkan bahwa nilai *t*-statistik dari pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi lebih besar dari *t-table* (1,967) yaitu sebesar 4.163 dengan besar pengaruh 0.204 dan *P Values* < 0.05 sebesar 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi adalah positif dan signifikan. Namun pengaruh langsung dari *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah tidak signifikan dengan uji hipotesis menunjukkan nilai *t-table* (1,967) yaitu sebesar 0,273 dengan besar pengaruh 0,036 dan *P Values* < 0,005 sebesar 0,785. Sehingga variabel independen tidak mampu mempengaruhi secara signifikan variabel dependen tanpa melalui variabel mediator atau dinyatakan dengan *full mediation*. Hasil ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Husnurrosyidah & Suhadi, (2017) Adanya *e-billing* yang lebih memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak dan kepuasan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-billing* secara tidak langsung mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis pengaruh *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Sukoharjo, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

4.1.1 Variabel *e-filling* berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

- 4.1.2 Variabel *e-billing* berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.
- 4.1.3 Variabel *e-filling* berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4.1.4 Variabel *e-billing* berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4.1.5 Variabel tingkat kepuasan berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4.1.6 Variabel *e-filling* berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan dimediasi oleh tingkat kepuasan wajib pajak.
- 4.1.7 Variabel *e-billing* berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan dimediasi oleh tingkat kepuasan wajib pajak.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian yang dilaksanakan ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan ini perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya ataupun pembaca. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 4.2.1 Terbatasnya sumber informasi dan penelitian terdahulu terhadap beberapa hipotesis seperti keterkaitan variabel *e-filling*, dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dan tingkat kepuasan.
- 4.2.2 Variabel independen pada penelitian ini hanya terbatas *e-filling*, dan *e-billing*.
- 4.2.3 Dasar menentukan besarnya sampel jika populasi tidak diketahui dengan rumus lameshow memiliki kuantitas sampel yang sedikit untuk sasaran wajib pajak, yaitu hanya 96,04 sampel minimal.

4.3 Saran

Berikut saran untuk penelitian di masa yang akan datang:

- 4.3.1 Penelitian selanjutnya selanjutnya disarankan untuk menambahkan lebih banyak literatur yang relevan dengan topik penelitian.
- 4.3.2 Penelitian selanjutnya yang tertarik dengan topik serupa, sebaiknya melakukan penelitian dengan menambahkan variabel lain diluar penelitian ini.
- 4.3.3 Penelitian selanjutnya diharapkan memperluas jumlah sampel penelitian serta variasi responden penelitian bukan hanya wajib pajak orang pribadi saja namun wajib pajak badan usaha atau pengusaha kena pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyansyah, A., Kertahadi, & Dewantara, R. Y. (2016). *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Blitar)*. 11(1), 1–10.
- Cahyono, S., & Trinawati, R. (2021). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/89121>
- Handayani, R., & Rahmawati, S. N. (2018). *Pengaruh Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan Dalam Struktur Organisasi Dan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)*. 11(3), 397–420.
- Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). Pengaruh E-Filling, E-Billing, dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan, 1*.
- Lemeshow, S., Ogston, S. A., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1991). Adequacy of Sample Size in Health Studies. *Biometrics*, 47(1), 347. <https://doi.org/10.2307/2532527>
- Mutia, S. P. T. (2014). *Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*.
- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. *JEA17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(02), 41–54. <https://doi.org/10.30996/jea17.v3i02.3184>

- Permatasari., A. ., Susilo., H., & Topowijono. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2).
- Pratami, L. P. K. A. W., Wahyuni, M. A., & Sulindawati, L. G. E. (2017). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja*. 7(1).
- Putra, D. P., & Padriyansyah. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik e-Filing dan e-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang)*. 2(April), 102–111.
- Retyowati, F. D. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Sukoharjo. *Skripsi*, 1–16.
- Seddon, P. B., & Kiew, M. (1995). *A partial test and development of delone and mclean's model of is success* 3. 4(1), 90–109.
- Sulistyorini, M., Nurlaela, S., & S, Y. C. (2016). *Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi e-Registration, e-Billing, e-Spt, dan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta)*. 371–379.