

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILING DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

Latif<sup>1</sup>, Dian Efriyenti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

email: pb170810217@upbatam.ac.id

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to analyze how much impact system quality, perceived convenience, security and confidentiality have on taxpayer satisfaction with e-filing users at KPP Pratama South Batam. This data was collected using a questionnaire which was measured using a Likert scale. The population taken in this research were individual taxpayers who reported their taxes using e-filing who were registered at KPP Pratama South Batam, total 61,479 people and the sample from the Slovin formula calculation the sample was obtained in the research This is a total of 398 individual taxpayer respondents. Data were processed using SPSS 25. The results showed that quality had no effect on taxpayer satisfaction using e-filing, perceived ease had a positive effect on taxpayer satisfaction using e-filing, security and confidentiality had an insignificant effect on taxpayer satisfaction using e-filing and together the quality of the system, perceived convenience as well as security and confidentiality have a positive effect on taxpayer satisfaction with e-filing users at KPP Pratama South Batam. The coefficient of determination of 24.6% the remaining 75.4% is influenced by other variables that were not examined in this research.*

**Keywords:** System Quality; Perception of Convenience; Security and Confidentiality; Taxpayer Satisfaction.

**PENDAHULUAN**

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi dunia. Pada zaman dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk memperoleh informasi terkini. Namun pada zaman sekarang informasi dapat diperoleh dengan cepat, dimana saja, dan kapan saja menggunakan teknologi internet. Pada zaman yang serba modern dan praktis ini, teknologi internet dapat menjadi kebutuhan primer setiap manusia. Dilihat pada sisi pekerjaan, manusia membutuhkan arus informasi berupa data atau informasi secara cepat sehingga membutuhkan akses internet untuk menunjang pekerjaan mereka

Sejalan dengan perkembangan

teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk mendongkrak penerimaan pajak ini adalah melakukan reformasi birokrasi dan reformasi di bidang administrasi perpajakan. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Salah satu kemajuan teknologi adalah dalam bidang pengarsipan yaitu dengan adanya inovasi baru dalam mengarsipkan data. Arsip elektronik bersifat lebih praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil daripada arsip secara manual. Teknologi ini telah dilakukan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis (Nurhayati et al., 2020:2)

Menurut (Syamsul Bahri & Listorini, 2019:160) Pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat timbal balik (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung

Jenderal Pajak (DJP) dalam memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, melakukan pembaharuan yaitu modernisasi pada sistem administrasi perpajakan di Indonesia sehingga lebih efektif dan efisien. Administrasi perpajakan modern tersebut, yaitu pendaftaran diri sebagai wajib pajak melalui *e-Registration*, pengisian spt elektronik melalui *e-SPT*, pembayaran pajak online melalui *e-Billing*, faktur elektronik melalui *e-Faktur* pelaporan pajak online melalui *e-Filing*. Salah satu jenis aplikasi pelaporan pajak berbasis komputer dan internet adalah *e-filing* (Made Ayu Chandra Dewi, 2019:318).

Menyikapi naiknya keperluan WP terhadap tingkatan layanan yang makin baik, cepat, bengkaknya dana pemrosesan pelaporan perpajakan, serta kemauan guna menurunkan dana pemrosesan pengadministrasian perpajakan mempergunakan kertas, maka DJP berupaya guna menunaikan aspirasi WP bersama memudahkan tata cara laporan SPT baik SPT Masa ataupun SPT Tahunan. DJP menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tertanggal 14 Mei 2004 mengenai Penyampaian SPT Elektronik.

Tetapi disamping adanya guna pengimplementasian pendigitalisasian pengadministrasian perpajakan, ada tantangan yang wajib dijalani pemerintah. Sesuai dipenyelenggaraannya, bersama diimplementasikannya *e-filing* tengah berlimpah rakyat yang mengeluhkan kendala ketika melapor SPT dikarenakan kesukaran guna mengakseskan *e-filing*. Perihal itu berlangsung dikarenakan prakteknya yang belum mengerti pemakaian sistem *e-filing* serta

menurunnya daya WP mempergunakan sistem *e-filing*.

Pengimplementasian *e-filing* dengan online ditujukan guna memberi layanan 24 jam dengan real time tiada mengganggu jam bekerja serta dana guna hadir ke KPP beserta guna menaikkan ketaatan WP melapor SPT tahunan. Tetapi pengimplementasian sistem *e-filing* masih terdapat kelemahan saat pengimplementasiannya misalnya masih sukarnya guna mengakseskan aplikasi *e-filing* lewat internet, masih rendah kulaitas sistem serta kualitas informasi *e-filing* yang menjadikan WP kesukaran mempergunakan, kualitas layanan pengadministrasian yang rendah disistem *e-filing*, sosialisasi kegunaan serta kebermudahan pemakaian *e-filing* rendah dan masih kurangnya tingkat keamanan dan kerahasiaan data para pengguna, perihal itu yang menjadikan masih rendah pemakaian *e-filing* beserta kepuasan WP yang menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT tahunannya

Menurut (Anisa Widya Larasati et al., 2019:210), Kualitas sistem ialah pengukuran dari sistem pengontrolan sistem. Hingga bisa dianggap kualitas sistem *e-filing* ialah pengukuran dari sistem pengontrolan informasi saat pelaporan SPT elektronik dengan *online* yang real time lewat saluran tertentu yang ditentukan DJP. Selain berefek baik pada penyampaian SPT nyatanya ada berlimpah permasalahan yang berlangsung saat penyampaian SPT mempergunakan *e-filing*.

Dari penerbitan sistem *e-filing* ini diharap oleh Dirjen Pajak hendak memudahkan WP menyampaikan SPT nya tiada wajib antri lama. Tetapi kini belum seluruh WP mempergunakan *e-filing* dikarenakan WP masih mengasumsikan pemakaian sistem komputer guna penyampaian SPT amat membingungkan serta menyulitkan. Perihal itu dikarenakan masih banyak WP yang belum mengerti mengenai pengaksesan *e-filing* serta daya WP mempergunakan *e-filing* tengah minimum

(Kusuma Tiara, 2018:3)

Menurut (Imaniar Darmayanti & Sri Rustiyansih, 2019:135), Keamanan maknanya pemakaian sistem informasi tersebut aman, resiko musnahnya data ataupun informasi amat kecil, serta resiko pencurian rendah. Sedang kerahasiaan maknanya semua perihal yang berhubungan bersama informasi pribadi pemakai terjamin kerahasiaannya, tak terdapat individu yang tahu. Kejadian dan peristiwa yang tengah berlangsung di Indonesia kini kerap kali kriminalitas yang menyelewengkan sistem teknologi informasi (*cyber crime*) menjadikan WP mempunyai krisis kepercayaan terhadap teknologi informasi ini.

Penelitian yang dilakukan oleh (Darmayasa et al., 2020) dengan judul "E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" Pengambilan sampel teknik yang digunakan adalah convenience sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* dan peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada moderasi peran relawan pajak atas penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pajak**

Terdapat berlimpah makna tentang pajak sesuai sejumlah ahli ataupun UU yang tersedia. Tetapi dari berlimpahnya makna tentang pajak hakikatnya sepadan. Berdasar pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bunyinya bahwa pajak ialah pengkontribusi wajib pada negara yang terutang oleh individu pribadi ataupun badan yang sifatnya memaksa berdasar UU, bersama tak mendapat pengimbalan langsung serta dipergunakan kebutuhan negara guna sebesar-besarnya kemakmuran

masyarakat.

### **Wajib Pajak**

Menurut (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018:320) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungutpajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak dibedakan menjadi tiga menurut (Made Ayu Chandra Dewi, 2019:326) yaitu wajib pajak pribadi, wajib pajak badan, wajib pajak bendaharawan.

### **E-Filling**

Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

### **Kepuasan WP pengguna E-filling**

Tujuan dari peningkatan kualitas adalah mewujudkan kepuasan bagi Wajib Pajak. Menurut (Sarazkha Addina, 2020:8), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pasalnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima Wajib Pajak sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka maka pelanggan akan merasa tidak puas

## Kualitas Sistem

Berdasar (Sarazkha Addina, 2020:6) Kualitas sistem ialah sistem cirinya kualitas yang dikehendaki dari sistem informasi tersebut, serta kualitas informasi yang dikehendaki informasi ciri produk. Kualitas sebuah sistem informasi mengukur keberhasilan dengan teknik selaku keakuratan serta keefisienan sistem komunikasi yang menciptakan informasi

## Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) ialah sejauh manakah individu mempercayakan yakni mempergunakan sebuah teknologi hendak terbebas dari upaya. Jika individu ataupun golongan rakyat mempercayakan serta meyakini sebuah sistem informasi hendak gampang dipergunakan serta tak hendak menghadapi kesukaran ketika mempergunakan teknologi itu, maka otomatis rakyat itu hendak mempergunakan sistem informasi begitu kebalikannya. Persepsi kemudahan pemakaian diartikan selaku sebuah pengukuran yakni orang meyakini sistem teknologi bisa secara gampang dimengerti serta dipergunakan. Sistem bisa dianggap berkualitas bila sistem itu didesain guna mencukupi kepuasan pemakai lewat kegampang saat mempergunakan sistem itu (Nurhayati et al., 2020:5).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing dan peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada moderasi peran relawan pajak atas penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini memiliki keterbaruan peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memiliki kontribusi praktis pada otoritas pajak untuk meningkatkan peran relawan pajak dan terhadap wajib pajak pada partisipasi memanfaatkan relawan pajak

untuk meningkatkan kepatuhan.

## Kerahasiaan dan Keamanan

Menurut (Nurhayati et al., 2020:6) keamanan maknanya pemakaian Sistem Informasi tersebut aman, resiko kehilangan data ataupun informasi amat kecil, serta resiko pencurian rendah. Sedang kerahasiaan maknanya semua perihal yang berhubungan bersama informasi pribadi pemakai terjamin kerahasiaannya, tak terdapat individu tahu. Keamanan serta kerahasiaan e-Filing maknanya data serta informasi yang dipunyai WP saat mempergunakan e-Filing aman serta terjamin.

## HIPOTESIS PENELITIAN

Berikut merupakan beberapa hipotesis penelitian di studi ini:

**H1** : Kualitas Sistem berpengaruh pada kepuasan wajib pajak pengguna e-filing.

**H2** : Persepsi Kemudahan berpengaruh pada kepuasan Wajib Pajak pengguna e-filing.

**H3** : Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh pada kepuasan Wajib Pajak Pengguna e-filing.

**H4** : Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Serta Keamanan dan Kerahasiaan secara Bersama-sama berpengaruh pada kepuasan Wajib Pajak pengguna e-filing.

## METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memakai metode penelitian *kuantitatif*, dikarenakan studi ini mempergunakan prosedur datanya berwujud angka yang dipergunakan menginvestigasi, menjabarkan beserta menginterpretasi penggambaran dari dampak sosial yang tak bisa diukurkan ataupun divisualisasikan lewat pendekatan kualitatif (Sarazkha Addina, 2020:11)

Populasi di studi ini ialah semua WP yang mempergunakan e-filing yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan pada tahun 2022 yang berjumlah 61.479. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah

sebanyak 398 sampel orang yang melaporkan pajaknya dengan *e-filing* di KPP Pratama Batam Selatan.

Jenis data di studi ini ialah data kuantitatif berwujud angka jawaban dari respondent tentang kuesioner mengenai Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan serta Keamanan Dan Kerahasiaan dalam Kepuasan WP Pengguna *E-Filing* dalam melaporkan SPTnya.

Sumber data yang dipakai di studi ini ialah data primer. Data primer di studi ini berwujud angka jawaban dari respondent tentang kuesioner mengenai Kualitas

**b. Pengujian Multikolenieritas**

Test ini mempunyai tujuan guna meninjau apa dimodel regresi ada korelasi kuat ataupun sempurna antara tiap variable independent.

**c. Pengujian Heterokedastisitas**

Pengujian ini mempunyai maksud guna meninjau apa disuatu model regresi mempunyai ketidaksepadanan varian dari residual dipengobservasian. Guna meninjau terdapat ataupun tidak heteroskedastisitas yakni mempergunakan *scatterplot*.

**UJI HIPOTESIS**

**a. Uji T**

Test ini memperlihatkan seberapa jauhkah tiap variable independent memberi dampak variable dependent

Sistem, Persepsi Kemudahan serta Keamanan Dan Kerahasiaan dalam Kepuasan WP Pengguna *E-Filing* dalam melaporkan SPTnya.

**UJI ASUMSI KLASIK**

**a. Pengujian Normalitas**

Test normality diprogram SPSS mempergunakan pengujian histogram *regression standardized residual*, *normal probability plot* serta *one-sample kolmogorov-smirnov test*.

bersama asumsi variable independent lain konstan. Test ini memperbandingkan total  $T_{hitung}$  bersama  $T_{tabel}$ .

**b. Pengujian F**

Test ini bermaksudkan guna meninjau variable independen bersama ataupun semua hendak memberi dampak variable dependen. Guna mengukur test ini ialah bersama memperbandingkan total  $F_{hitung}$  bersama  $F_{tabel}$ .

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Normalitas**

Jika ditinjau memakai test *kolmogorov-smirnov*, hingga bisa ditinjau di tabel yakni:

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardi zed Residual
N		398
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0034702
	Std. Dev.	3.08890142
Most Extreme	Absolute	.102
Differences	+	.073
	-	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.128 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

( Sumber : Data Penelitian, 2023)

Berdasar capaian test mampu dikonklusikan datanya memiliki pendistribusian normal sebab angka

*Kolmogorov-smirnov* memiliki taraf signifikan besarnya  $0,128 > 0,05$  hingga model regresi mencukupi anggapan normalitas.

### Uji Multikolenieritas

Ini capaian test Multikolenieritas :

**Tabel 2.** Hasil Uji Multikolenieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1 (Constant)	19.669	2.177		9.033	.000	
KS	.043	.075	.031	.568	.571	1.221
PK	.904	.196	.632	4.613	.000	7.867
Keamanan	-.862	.237	-.511	-3.630	.000	8.304

a. Dependent Variable: KepuasanWP

( Sumber : Data Penelitian, 2023)

Sesuai muatan table bisa ditinjau angka VIF ditiap variabelnya berbeda di Kualitas Sistem besarnya 1,221, di Persepsi Kemudahan besarnya 7,867, sedang di Keamanan besarnya 8,304 tetapi seluruhnya VIF ditiap variable <10 hingga bisa dikonklusikan tak terdapat

multikolenieritas.

### Analisis Regresi linear Berganda

Capaian test regresi linear berganda diperoleh dari data test yang diciptakan dijabarkan di table yakni:

**Tabel 3.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	19.669	2.177		9.033		.000
KualitasSistem	.043	.075	.031	.568		.571
PersepsiKemudahan	.904	.196	.632	4.613		.000
Keamanan	-.862	.237	-.511	-3.630		.000

a. Dependent Variable: KepuasanWP

(Sumber : Data Penelitian, 2023)

**Uji T**

Capaian test F didapat dari data test yang dijabarkan di table yakni:

**Tabel 6.** Hasil Uji T

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	19.669	2.177		9.033	.000
	KualitasSistem	.043	.075	.031	.568	.571
	PersepsiKemudahan	.904	.196	.632	4.613	.000
	Keamanan	-.862	.237	-.511	-3.630	.000

a. Dependent Variable: KepuasanWP

( Sumber : Data Penelitian, 2023)

1. Kualitas Sistem diketahui mempunyai nilai  $t_{hitung} = 1,966$ . Maknanya angka  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,568 < 1,966$ ) serta angka  $sig\ 0,571 > 0,05$  hingga Kualitas Sistem (X1) tidak terdapat dampak signifikan pada Kepuasan Wajib Pajak. sig  $0,000 < 0,05$  hingga Keamanan (X2) ada dampak tidak signifikan pada Kepuasan Wajib Pajak.
2. Persepsi Kemudahan maknanya angka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,613 > 1,966$ ) serta angka  $sig\ 0,000 < 0,05$  hingga Persepsi Kemudahan (X2) ada dampak signifikan pada Kepuasan Wajib Pajak.
3. Keamanan maknanya angka  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-3,630 < 1,966$ ) serta angka

**Uji F**

Capaian test F diperoleh dari data test yang diciptakan dijabarkan di table yakni:

**Tabel 7.** Hasil Uji F

		<b>ANOVA<sup>a</sup></b>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270.990	3	90.330	8.448	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4212.779	394	10.692		
	Total	4483.769	397			

a. Dependent Variable: KepuasanWP

b. Predictors: (Constant), Keamanan, KualitasSistem, PersepsiKemudahan

( Sumber : Data Penelitian, 2023)

Sesuai capaian test bisa ditinjau di angka  $F_{hitung}$  nilainya 8,448 bersama angka  $F_{tabel}$  yakni 3,29 hingga angka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ataupun  $4,363 > 2,63$  serta tingkatan  $sig\ 0,000 < 0,05$  hingga  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima, bisa dikonklusikan Kualitas Sistem (X1), Persepsi Kemudahan (X2),

serta Keamanan (X3) bersamaan mempunyai dampak pengaruh signifikan pada Kepuasan Wajib Pajak(Y).

**Uji R<sup>2</sup>**

Capaian test R<sup>2</sup> (Square) diperoleh dari data test yang diciptakan dijabarkan

ditable yakni:

**Tabel 8. Hasil Uji Uji Kefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.246 <sup>a</sup>	.060	.053	3.270

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan  
b. Dependent Variable: Kepuasan WP

( Sumber : Data Penelitian, 2023)

Sesuai tabel mampu ditinjau angka  $R^2$  ada di angka Adjust R Squarenya besarnya 0,229. Perihal itu maknanya kesanggupan variable independent menjabarkan variable dependent ialah 22,9 % lebihannya 77,1% dijabarkan variable lainnya tak didiskusikan distudi ini.

### PEMBAHASAN

#### **Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing***

Berdasarkan tabel bisa dijabarkan angka  $X_1$  ialah Kualitas Sistem angka  $t$  hitung besarnya 0,568 > angka  $t$  tabel besarnya 1,966, bersama angka signifikan besarnya 0,571 lebih besar angka sig besarnya 0,05. Maka mampu dijabarkan Kualitas Sistem ( $X_1$ ) punya pengaruh yang tidak signifikan pada Kepuasan WP Pengguna *E-filing* ( $Y$ )

Pada studi terdahulu yang dilakukan oleh (Sarazkha Addina, 2020:1-30) judulnya "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Ketepatan Waktu Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepuasan WP Orang Pribadi". Kualitas system berdampak tak signifikan pada kepuasan WP pengguna *e-filing*. Maka, makin pengguna sistem mengasumsikan kualitas sistem *e-filling* itu tinggi maka pemakai hendak makin puas pada sistem *e-filling* itu

#### **Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan WP Pengguna *E-filing***

Berdasar tabel dapat dijelaskan angka  $X_2$  ialah Persepsi Kemudahan angka  $t$  hitung besarnya 4,613 > angka  $t$

tabel besarnya 1,966, bersama angka signifikan besarnya 0,000 < angka sig besarnya 0,05. Maka mampu dijabarkan Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing* ( $Y$ ).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Syamsul Bahri & Listorini, 2019:159-170) dengan judul "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat WP dalam Menggunakan *E-Filing* pada KPP Pratama Binjai". Persepsi Kemudahan, berdampak positif serta tak signifikan pada minat WP mempergunakan *e-Filing* pada KPP Pratama Binjai. Makin banyak WP yang tahu tentang kebermudahan pemakaian *e-Filing* hendak makin menaikkan minat WP mempergunakan *e-Filing*. Mempergunakan sistem *e-Filing* WP tak butuh hadir langsung ke kantor pajak guna mengisikan SPT serta tak mengisikan SPT manual.

#### **Pengaruh Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing***

Berdasar tabel mampu dijabarkan angka  $X_3$  ialah Keamanan dan Kerahasiaan angka  $t$  hitung besarnya -3,630 < angka  $t$  tabel besarnya 1,966, bersama angka signifikannya besarnya 0,000 < angka sig besarnya 0,05. Maka bisa dianggap Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_3$ ) mempunyai dampak tak signifikan pada Kepuasan WP Pengguna *E-filing* ( $Y$ ).

Pada penelitian sebelumnya yang dijalankan (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018:310-349) dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-filing* Oleh WP". Keamanan serta Kerahasiaan berpengaruh tidak signifikan pada pemakaian *E-filing*. Perihal itu berlangsung dikarenakan WP tengah belum merasakan aman saat mempergunakan *E-filing* bisa menjaga kerahasiaan data WP. Perihal ini didukung bersama capaian deskriptif respondent yang rata-ratanya mengungkap netral pada keamanan serta kerahasiaan.

### **Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing***

Berdasar tabel 4.16 bisa dijabarkan angka  $X_1, X_2, X_3$  ialah Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan dan Keamanan dan Kerahasiaan angka  $F$  hitung besarnya  $8,448 >$  angka  $F$  tabel besarnya  $2,63$ , bersama angka sig besarnya  $0,000 <$  angka sig besarnya  $0,05$ . Maka bisa dianggap secara bersamaan Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) serta Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_3$ ) punya dampak yang positif dan signifikan pada Kepuasan WP Pengguna *E-filing* ( $Y$ ).

Pada penelitian sebelumnya yang dijalankan (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2020:310-349) dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-filing* Oleh WP". Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan serta kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, serta kepuasan pengguna berdampak signifikan bersamaan pada pemakaian *E-filing*. persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, serta kepuasan pemakai. Guna menaikkan pemakaian *E-filing* hingga DJP wajib menaikkan produktivitas serta kebermudahan ketika

*E-filing* supaya WP bisa mempunyai pengalaman yang menggembirakan ketika pemakaian *E-filing* hingga WP puas ketika mempergunakan *E-filing*

### **SIMPULAN**

Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, serta Keamanan dan Kerahasiaan pada Kepuasan WP Pengguna *E-filing* mampu disimpulkan bahwa:

1. Sesuai capaian penganalisisan data serta pembahasan menunjukkan bahwa kualitas sistem ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan pada penggunaan *e-Filing* bagi WP orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Dari hasil pengolahan data dan pembahasan memperlihatkan Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan pada penggunaan *e-Filing* bagi WP orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Dari hasil pengolahan data dan pembahasan diatas memperlihatkan keamanan dan kerahasiaan ( $X_3$ ) berpengaruh tidak signifikan pada penggunaan *e-Filing* bagi WP orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Sesuai capaian penganalisisan data serta pembahasan menunjukkan bahwa kualitas system ( $X_1$ ), persepsi kemudahan ( $X_2$ ) serta keamanan dan kerahasiaan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan WP pengguna *e-Filing* menunjukkan bahwa variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abraham Agung, & Rinabi Tanamal. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, Dan

Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, 10(2), 128–136.

- Anisa Widya Larasati, Diah Probowulan, & Achmad Syahrudin. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-Filing Dan Persepsi Wajib Pajak Atas Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Paja. *Journal Of Economic, Business And Accounting*, 3(1), 208–216.
- Annastasia Lizkayundari, & Febrian Kwanto. (2019). Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filing (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng ). *Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 210–236.
- Darmayasa, I. N., Putra Wibawa, B., & Nurhayanti, K. (2020). *E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 4(2), 208–227.
- Deviana Wahyu Purwiyanti, & Herry Laksito. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang). *Akuntansi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 9(2), 1–9.
- Imaniar Darmayanti, & Sri Rustiyaningsih. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing Pada Wpop Pengguna E-Filing. *Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 132–145.
- Kasriana, & Arum Indrasari. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing . *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 15–32.
- Kathleen Wiratan, & Karina Harjanto. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kpp Madya Dan Pratama Di Kota Tangerang Dan Tangerang Selatan). *Bina Akuntansi*, 4(5), 310–349.
- Made Ayu Chandra Dewi. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing. *Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(3), 317–368.
- Nur Anisa Putri, & Sihar Tambun. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Nurhayati, Harirul Anam, & Raja Vanaldo Boang Manalu. (2020). Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing. *Geo Ekonomi*, 11(1), 1–15.
- Sarazkha Addina, M. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Ketepatan Waktu Penggunaan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi*, 1–30.
- Syamsul Bahri, & Listorini. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan Dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing Pada Kpp Pratama Binjai. *Ekonomi Bisnis*, 19(2), 159–170.