

PENGARUH SISTEM APLIKASI PAJAK ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS PADA PT. ENERREN TECHNOLOGIES)

I Gusti Ayu Diah Dhyanasaridewi¹⁾, Rita²⁾

^{1,2}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: IGAD Dhyanasaridewi, diah.dhyanasari@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

The government through the Directorate General of Taxes (DJP), since February 2015 has issued an application or information system called DJP ONLINE to make it easier for taxpayers to carry out their tax obligations. To find out whether the DJP Online information system is running as it should, it is necessary to evaluate the performance of the information system. The level of user satisfaction is expected to increase taxpayer compliance in paying taxes. This research is a quantitative study that wants to analyze the effect of using an online tax application system on the satisfaction level of individual taxpayers. Determination of the research sample using purposive sampling method, namely taxpayers who work as employees at PT. Enerren Technologies. The research was conducted using a survey method, as well as linear regression analysis. The results of the T-test in the study show that the online tax application system has a positive and significant effect on individual taxpayer satisfaction.

Keywords: taxpayer, satisfaction, online tax application system

Abstrak

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sejak bulan Februari tahun 2015 telah mengeluarkan sebuah aplikasi atau sistem informasi yang bernama DJP ONLINE untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Untuk mengetahui apakah sistem informasi DJP Online berjalan sebagaimana mestinya, maka diperlukan proses evaluasi terhadap kinerja dari sistem informasi tersebut. Tingkat kepuasan pemakai diharapkan akan meningkatkan kepatuhan WP dalam membayar pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang ingin menganalisis pengaruh penggunaan sistem aplikasi pajak online terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penentuan sample penelitian dengan menggunakan metode purposive sampling yaitu Wajib pajak yang bekerja sebagai karyawan di PT. Enerren Technologies. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survey, serta analisis regresi linear. Hasil Uji T dalam penelitian menunjukkan bahwa sistem aplikasi pajak online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan pengembangan sistem informasi DJP Online berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Kata Kunci : tingkat kepuasan, wajib pajak, sistem aplikasi pajak online

A. PENDAHULUAN

Pajak adalah Iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbul (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Aisyah, 2015). Menurut Undang-Undang Perpajakan tahun Nomor 6 tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Presiden RI, 2009).

Kewajiban wajib pajak antara lain seperti memiliki NPWP, membayar, memotong, dan melaporkan pajak, kooperatif pada saat mengikuti pemeriksaan pajak, dan lain sebagainya. Sedangkan hak wajib pajak di antaranya hak atas kelebihan pembayaran pajak, hak untuk dijaga kerahasiaan identitasnya, hak untuk mengangsur dan menunda pembayaran dengan melaporkan alasannya serta hak untuk dibebaskan dari kewajiban perpajakan (Presiden RI, 2009).

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan di sektor pajak dimulai pada tahun 1983 melalui modernisasi perpajakan. Perubahan paling mendasar atas modernisasi ini adalah perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assesment system* menjadi *self assesment system* (Trisnayanti & Jati, 2017). Negara menggunakan penerimaan pajak untuk menopang pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik. Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri (Agustina, 2016; Sukiyaningih, 2020).

DJP memiliki wilayah kerja di bawah Kementerian Keuangan yang bertugas membuat standar operating prosedur dan kebijakan di bidang perpajakan. Lembaga tersebut memiliki peran penting sebab pembiayaan negara yang berasal dari APBN 80% dananya berasal dari pendapatan pajak negara (Setyadi et al., 2022).

Aplikasi pajak *online* merupakan sebuah aplikasi yang secara resmi telah dikeluarkan oleh direktorat jenderal pajak (DJP) *online*. Sebagaimana tertulis dalam Surat Edaran (SE) Direktur Jenderal Pajak nomor SE-42/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, merupakan suatu sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau pihak lain yang resmi ditunjuk oleh DJP. *Online* pajak digunakan Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik dalam memenuhi kewajiban pajaknya. DJP Online dapat diakses oleh Wajib pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Electronic Filing Identification Number (EFIN).

Tata cara lapor SPT Pajak Tahunan dapat dilakukan secara online via DJP Online maupun offline dengan datang langsung ke kantor pelayanan pajak. Di masa pandemi ini, pelaporan disarankan menggunakan aplikasi online yakni e-filing daripada secara manual. Sebab ini bisa dilakukan dimana saja selama terhubung dengan jaringan internet, sehingga memudahkan WP karena tidak perlu keluar rumah untuk menuju kantor pajak (Aryawan et al., 2022).

Pemerintah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dengan hadirnya DJP online. Namun sayangnya, terkadang DJP Online error dan menghambat kinerja juga penggunaannya. Kendala paling umum dan sering terjadi ialah sulitnya mengakses DJP online. Hal ini biasanya dipengaruhi traffic atau banyaknya user yang mengakses situs tersebut. Kendala lain adalah kondisi dimana internal server mengalami error. Bisa karena adanya perbaikan ataupun karena perubahan konten dari website tersebut. Disamping

masalah sistem, kesalahan manusia juga sering terjadi seperti lupa pasword dan memperoleh kode verifikasi yang salah (Idly, 2019).

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa Pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Noviandini, 2018; Permatasari & Charisma, 2015). Sistem informasi DJP Online sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna, tetapi pada kenyataannya masih banyak WP yang merasa bingung dalam proses pelaporan dengan aplikasi online sehingga seringkali terjadi kesalahan seperti kesalahan dalam memasukkan NPWP, salah memilih formulir SPT, tidak menyertakan Bukti Potong pajak, dan lain-lain (Supriyatna & Maria, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin menjawab pertanyaan penelitian apakah kehadiran sistem aplikasi perpajakan online mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak.

Pada situs aplikasi pajak pemerintah (DJP Online), terdapat dua aplikasi perpajakan yang dapat digunakan wajib pajak secara gratis. Aplikasi pertama adalah *e-Filing* dan aplikasi kedua adalah *e-Billing*.

1. *E-filling* adalah aplikasi perpajakan yang memungkinkan wajib pajak melaporkan SPT secara online dan *real time*. Aplikasi yang diluncurkan tahun 2014 ini dapat digunakan untuk melaporkan sejumlah SPT seperti: SPT PPh Pasal 21/26, SPT PPh Orang Pribadi, SPT PPh Pasal 4 ayat 2, SPT PPN, dan SPT PPh Pasal 22. Selain *e-filling* pemerintah juga menyediakan fitur e-Form. Fitur ini memungkinkan wajib pajak mengisi SPT secara *offline* namun dapat diunggah dan dilaporkan melalui DJP Online. Fitur ini dapat digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan OP 1770 S, SPT Tahunan OP 1770, dan SPT Tahunan Badan 1771.
2. *E-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode billing. Ini merupakan definisi resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kode billing sendiri merupakan

kode identifikasi berupa deret angka yang diterbitkan melalui sistem billing atas suatu jenis pembayaran pajak yang akan dilakukan oleh wajib pajak.

Terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (user) yaitu (Nadeak, 2012):

1. Content adalah kepuasan pengguna (user) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (user).
2. Accuracy adalah kepuasan pengguna (user) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi sistem informasi.
3. Format adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan.
4. Ease of use adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Timeliness adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem e-filing seperti kualitas dari sistem e-filing dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem e-filing. Rasa puas yang dirasakan wajib pajak mengindikasikan bahwa sistem e-filing berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak, dari sisi kemudahan dan efektivitasnya karena tidak bisa menghemat waktu dibandingkan dengan sistem manual.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pemilihan

sampel non acak. Peneliti menentukan sampel yang digunakan adalah WP Orang Pribadi yang bekerja sebagai Pegawai tetap di PT. Enerren Technologies sebanyak 30 orang. Perusahaan ini bergerak dibidang pengembangan Teknologi Informasi seperti Vehicle Tracking System, Geographic Information System, Mobile Application dan Internet Application. Pegawai diperusahaan ini dijadikan sampel penelitian karena mereka sudah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi online, sehingga mereka bisa dengan mudah memahami sistem DJP Online.

Sistem aplikasi pajak online memberikan kemudahan bagi WP sehingga tidak perlu meluangkan waktu yang lama untuk mengantri di Bank untuk melakukan pembayaran utang pajak, dan WP juga tidak perlu lagi untuk hadir ke KPP untuk menyerahkan SPT. Kemudahan tersebut tentunya akan meningkatkan kepuasan WP sehingga pada akhirnya diharapkan penerimaan pemerintah dari sektor pajak juga akan meningkat. Dengan demikian peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H0: Sistem Aplikasi Pajak Online tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak

H1: Sistem Aplikasi Pajak Online berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner dengan skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Pertanyaan dalam kuisisioner merupakan pertanyaan tertutup dimana responden akan memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang dinyatakan dalam 5 tingkatan, dengan nilai 5 sebagai nilai tertinggi dan nilai 1 sebagai nilai terendah yaitu (1) mewakili pernyataan Sangat Tidak setuju, (2) untuk Tidak Setuju, (3) Cukup Setuju, (4) setuju dan (5) Sangat Setuju.

Sebelum dilakukan perhitungan dan pengolahan dengan analisis, maka semua

instrumen penelitian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen tersebut valid dan reliabel. Kegiatan pengujian instrumen penelitian meliputi dua hal, yaitu pengujian validitas dan reliabilitas diperlukan sebagai upaya memaksimalkan alat ukur, agar kecenderungan kekeliruan dapat diminimalkan. Uji Validitas adalah digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas adalah Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017). Sedangkan Uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan melalui metode Alpha Cronbach lebih besar untuk signifikan 5% jika nilai Alpha Cronbach lebih besar dari nilai r_{tabel} dan nilai Alpha Cronbach bersifat positif maka instrumen dinyatakan reliabel. "Kriteria suatu instrumen peneliti dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas $r > 0,6$ " (Siswanto, 2015:70).

Dalam pengolahan data, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yaitu (1) uji Normalitas yang bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal Ghazali (2013), (2) Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara masing-masing variabel bebas. (3) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Dasar analisis heteroskedastisitas bisa juga dengan menggunakan metode grafik (*scatterplot*). (4) uji linearitas digunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada. Uji linearitas dapat menggunakan uji Durbin-Watson. Ramsey Test atau uji Lagrange Multiplier. Selanjutnya dilakukan analisis regresi untuk

mengetahui hubungan variabel independen yaitu sistem aplikasi perpajakan online terhadap variabel dependen tingkat kepuasan WP. Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel y secara proporsional.

Secara matematis model analisis regresi linier sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y = A + BX$$

Dimana:

Y adalah variabel dependen atau respon

A adalah intercept atau konstanta

B adalah koefisien regresi atau slope.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survey terhadap responden diperoleh data responden seperti ditunjukkan pada tabel 1 berikut

Tabel 1. Responden berdasarkan usia

Kategori	Frekuensi	%
< 25 tahun	16	53.34
25 – 30 tahun	0	0
30 – 40 tahun	7	23.33
> 40 tahun	7	23.33
Total	30	100

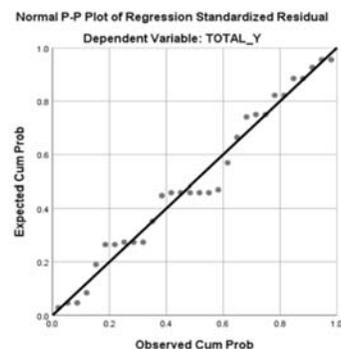
Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS versi 20, dapat diketahui bahwa seluruh item pada variabel sistem aplikasi perpajakan online memiliki nilai signifikansi $\leq 0,05$ sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 20, seluruh item

pada variabel efektivitas sistem memiliki nilai Alpha Cronbach $\geq 0,6$ yaitu sebesar 0,819 sehingga seluruh item tersebut reliabel.

Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov, P-Plot, dan Histogram untuk pengujian nilai residual model regresi. Pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi $(0,200) > (0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Hasil Uji Normalitas P-Plot ditunjukkan pada gambar 1. diketahui bahwa titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dengan seperti itu dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



Sumber: Data Diolah

Gambar 1.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terjadi korelasi antar variable bebas (tidak terjadi multikolinearitas) dikarenakan nilai tolerance pada X $(1.000) > (0,1)$ dan nilai VIF $(1.000) < (10,00)$.

Hasil uji heterokedasitas dibedakan menjadi dua hasil yaitu terjadi heterokedasitas dan tidak terjadi heterokedasitas, pada uji ini hasil yang baik bila nilai signifikansi lebih besar dari $(0,05)$. Uji statistik menunjukkan $sig(0,279) > (0,05)$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mengukur seberapa jauh hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan dengan koefisien determinasi (R^2) seperti ditunjukkan pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Model Summary

Regression Statistics	
Multiple R	0.661514
R Square	0.4376
Adjusted R Square	0.417514
Standard Error	1.289611
Observations	30

Sumber: data diolah

Tabel 2 diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) sebesar 0.662 dan dijelaskan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil pengkuadratan R. Dari tabel diatas diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.4376 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (sistem aplikasi pajak online) terhadap variabel terikat (tingkat kepuasan WP) sebesar 43,76% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil uji hipotesis (uji T) ditunjukkan pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(constant) Sistem	7.205	3.221		2.237	0.033
1 Aplikasi Perpajakan Online	0.679	0.145	0.662	4.668	0

a. Tingkat Kepuasan WP

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X terhadap Y adalah $(0,000) < (0,05)$ dan nilai terhitung $(4,668) > (2,048)$ sehingga dapat disimpulkan hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima, bahwa Sistem Aplikasi Perpajakan Online (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Pada tabel 3 terlihat bahwa nilai konstanta (a) sebesar 7.205 sedangkan nilai Sistem Aplikasi Pajak Online (b) sebesar 0.679 sehingga persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = A + BX$$

$$Y = 7.205 + 0.679X$$

Sehingga dari persamaan diatas dapat diterjemahkan bahwa:

1. Konstanta sebesar 7.205 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Sistem perpajakan online maka nilai tingkat kepuasan WPOP adalah 7.205
2. Koefisien regresi X sebesar 0.679 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai sistem perpajakan online, maka nilai tingkat kepuasan WPOP akan bertambah sebesar 0.679.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil olah data terhadap responden didapatkan hasil bahwa adanya Sistem Aplikasi pajak Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan WPOP pada karyawan yang bekerja di PT. Enerren Technologies. Para karyawan merasa terbantu dengan adanya aplikasi tersebut karena dari sisi mereka aktivitas pembayaran dan pelaporan pajak tidak memakan waktu yang lama dan dapat mereka lakukan dimana saja.

Saran penelitian kepada regulator agar terus melakukan sosialisasi yang berkesinambungan terhadap aplikasi pajak online agar WP terhindar dari kesalahan input data. Serta terus menguatkan sistem agar tidak terjadi gangguan dan data WP dapat terjaga kerahasiaannya. Sedangkan bagi WP diharapkan selalu mengikuti arahan pemerintah dan selalu taat melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan UU yang berlaku. Selain hal tersebut diatas Hasil penelitian ini disarankan dapat dipertimbangkan untuk dijadikan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain misalnya pemahaman teknologi informasi atau bisa juga dengan membandingkan tingkat kepuasan wajib pajak saat melaporkan SPT Tahunan secara manual dengan tingkat kepuasan wajib pajak saat melaporkan SPT Tahunan secara elektronik atau e-filing.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, K. A. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Empiris Pelaku Umkm di Kabupaten Buleleng). *Jurnal Akuntansi Profesi*, 6(1), 1–11. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JAP/article/view/21078>
- Aisyah, N. (2015). Pengaruh PPh Pasal 21 Masa Terhadap Jumlah Pajak Yang Disetor Pada PT. Detecon Asia-Pacific LTD. *Moneter*, II(1), 1–8. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/237767/Jurnal-Moneter.pdf>
- Aryawan, G. A. D., Karmana, I. W., & Wijana, I. M. (2022). Administrasi Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 1–16.
- Ghozali, I. (2013). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. Universitas Diponegoro.
- Idly, D. Z. (2019). Analisis Penerapan Sistem E-Filling Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Malang Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(2), 1–40.
- Nadeak, R. (2012). *Peranan Kualitas Sistem e-Registration Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*.
- Noviandini, N. (2018). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Nominal*, 1(1).
- Permatasari, & Charisma, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 5(2).
- Presiden RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi*.
- Setyadi, Y., Hidayat, R. H., Hadi, S., & Abdullah, A. (2022). Analisis Kebijakan Penerapan Djp Online Untuk Kemudahan Pelaporan Pajak. *Jurnal Ilmu Siber (JIS)*, 1(5), 147–153.
- Siswanto, V. (2015). *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Alfabeta.
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaan Self Assesment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(01), 61–72. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i01.296>
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online Pelaporan SPT Pajak. *Pros Iding SNATIF Ke -4 Tahun 2017*, 147–154.
- Trisnayanti, I. A. I., & Jati, I. K. (2017). Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak pada Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 13(1), 292–310. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/13012>