



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 926 -930

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Pengaruh E-Filling dan Kualitas Pelayanan Pajak Berbasis E-Government terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sokhiwanolo Gulo¹, Nur Asmilia²

¹²Prodi Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

¹nolobang580@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan E-filling terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi serta mengkaji pengaruh simultan penerapan E-filling dan kualitas pelayanan pajak berbasis e-government terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Pondok Aren Tangerang Selatan. Metode penelitian adalah kuantitatif dengan teknik sampling insidental termasuk dalam non probability sampling. Jumlah sampel sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berusia 19-29 tahun (82%) dan berjenis kelamin perempuan (60%). Berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel E-filling (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,177, artinya setiap peningkatan 1% pada E-filling akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,177. Variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,252, dimana setiap peningkatan 1% pada kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,252. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan semua instrumen penelitian valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha untuk E-filling (0,850), kualitas pelayanan pajak (0,812), dan kepuasan wajib pajak (0,737). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,430 atau 43,0% menunjukkan bahwa variabel E-filling dan kualitas pelayanan pajak mampu menjelaskan 43,0% variasi kepuasan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sisanya 57,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: E-Filling, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, E-Government

Latar Belakang

Dalam era digitalisasi saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, dan telah menjadi kebutuhan utama dalam beberapa sektor pelayanan publik, termasuk perpajakan. Dengan pemanfaatan TI dan komunikasi, ada banyak peluang untuk meningkatkan kegiatan pelayanan sektor publik sehingga lebih efisien dan efektif. Menurut teori konfirmasi harapan model, konsistensi atau intensi keberlangsungan penggunaan teknologi informasi merupakan indikator keberhasilan implementasi teknologi informasi. Keinginan seseorang untuk terus menggunakan teknologi informasi dalam jangka waktu yang lama dikenal sebagai intensi penggunaan teknologi informasi yang berkelanjutan [1].

Kepuasan pelayanan berbasis teknologi adalah inovasi baru yang dibuat untuk melaksanakan kegiatan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang efisien kepada masyarakat. Sebagai warga yang telah berpartisipasi dalam pembangunan negara, salah satunya melalui pembayaran pajak negara harus menunjukkan rasa terima kasihnya kepada masyarakat. Penyediaan layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat terkait masalah pajak yang berkaitan dengan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan [2].

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang dibayar oleh individu atau organisasi yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang. Pajak ini tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah dalam upaya meningkatkan kemakmuran rakyat [3]. Masyarakat Indonesia lebih baik karena pajak. Oleh karena itu, setiap anggota staf Direktorat Jenderal Pajak Indonesia berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan beberapa pembaharuan pada sistem pajak negara untuk menyenangkan wajib pajak dan masyarakat. Untuk menunjukkan empati mereka terhadap pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan, pegawai pajak atau fiskus menggunakan kepuasan masyarakat atau wajib pajak dalam menerima pelayanan. Jasa yang dirasakan dan diharapkan adalah dua faktor yang mempengaruhi kepuasan [4].

Analisis Pengaruh E-Filling dan Kualitas Pelayanan Pajak Berbasis E-Government terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

E-filling merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan *E-filling* adalah salah satu komponen utama yang berkontribusi terhadap kepuasan wajib pajak karena pemerintah menggunakan kemajuan teknologi ini untuk membantu masyarakat melaporkan pajak. Dalam memenuhi tanggung jawab mereka, wajib pajak diminta untuk melaporkan pajak secara online melalui *E-filling* dan mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk e-SPT [5]. Sebagai konsep teknologi informasi, *E-filling* dianggap sebagai metode yang efektif untuk mempersingkat proses pelaporan pajak. Hal ini memungkinkan wajib pajak untuk menghindari menggunakan dokumen kertas, mengurangi biaya pengiriman, dan mendapatkan konfirmasi penerimaan secara langsung, sehingga mengurangi kemungkinan laporan pajak tidak diterima. Ada tiga faktor utama yang memengaruhi penggunaan *E-filling* oleh wajib pajak: manfaat fungsi yang dirasakan, kepercayaan, dan persepsi risiko. Studi lain, yang dilakukan oleh Lymer, menemukan bahwa sistem *E-filling* menawarkan berbagai keuntungan bagi wajib pajak, terutama untuk perusahaan kecil menengah, yang meningkatkan kepuasan mereka dengan proses pelaporan pajak [6].

Dengan kemampuan untuk dikirimkan kapan saja dan di mana saja, sistem *E-filling* diharapkan akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, sehingga meminimalkan biaya dan waktu yang dihabiskan Wajib Pajak untuk menghitung, mengisi, dan menyampaikan SPT. Selain itu, kemampuan untuk mengirimkan SPT kapan saja dan di mana saja membantu memenuhi kebutuhan waktu dan lokasi wajib pajak. Hal ini secara langsung mempengaruhi kepuasan wajib pajak karena memungkinkan mereka untuk memenuhi kewajiban pajak mereka tanpa terbatas oleh waktu kerja atau lokasi. Pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan mobilitas individu dan jadwal wajib pajak adalah komponen kualitas pelayanan yang baik. Hubungan erat antara masyarakat sebagai penerima pelayanan publik ditekankan oleh Hayat [7]. Menurutny, masyarakat dapat langsung menilai kualitas pelayanan melalui pengalaman mereka; layanan yang berkualitas tinggi dan memuaskan akan menghasilkan penilaian yang positif tentang kinerja. Hayat berpendapat bahwa tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan public.

E-government adalah upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah, serta untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Teori *E-government* yang dijelaskan oleh Indrajit dapat diterapkan pada layanan pajak. Dengan menggunakan platform digital, proses perpajakan dapat menjadi lebih jelas, lebih mudah digunakan, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat [8]. Ini sejalan dengan tujuan *E-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-government* didefinisikan sebagai upaya pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi, khususnya internet, untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan responsivitas dalam menyediakan layanan pajak kepada masyarakat. *E-government* juga didefinisikan sebagai upaya pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan tentang layanan yang sebenarnya dan harapan mereka. Menurut Surjoputro dan Widodo dalam Kusumawati kondisi sistem administrasi perpajakan, yang termasuk pelayanan pajak, pada dasarnya memengaruhi Kepuasan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak. Agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih lancar, diperlukan pelayanan yang efektif [9].

Kepuasan wajib pajak merupakan suatu ukuran seberapa puasny wajib pajak terhadap pelayanan dan proses yang diberikan oleh otoritas pajak, seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Menurut Tjahjono, A. G, kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian harapan dengan layanan yang diterima, ketidak puasan dilihat dari ekspektasi yang tidak sesuai dengan harapan [10].

Penelitian Fara Fernanda Erwansyah dan Meganurafiah Rusdin menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak dan penggunaan *E-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi [11]. Hal ini juga selaras dengan penelitian (Vian & Sasongko) bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi [12]. Beberapa studi kasus lainya pada wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP). Penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Pondok Aren, menunjukkan adanya pengaruh Kualitas Pajak, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-filling* dan *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak [13]. Sehingga perlu dilakukan penelitian dengan kantor yang sama tetapi penerapan yang berbeda yaitu pengaruh *E-filling* berbasis *E-government* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat dilakukan analisis dari berbagai hasil dari penelitian yang dilakukan. Selain kualitas pelayanan pajak Sebaliknya, penelitian Sebastian Prasetya Kresnandita, menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak dan penggunaan *E-filling* tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *E-filling* wajib pajak orang pribadi [14]. Namun, penelitian Raisa Ramadhania Azzahra menemukan bahwa Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna maka wajib pajak belum tentu sering menggunakan *E-filling* [15].

Dengan demikian adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mendorong penulis untuk meneliti kembali tentang Analisis Pengaruh *E-filling* Dan Kualitas Pelayanan Pajak Berbasis *E-government* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren Tangerang Selatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistik. Subjek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pajak Pondok Aren Tangerang Selatan. Data penelitian ini akan diperoleh hasil dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi berwujud pernyataan serta dinilai menggunakan angka kemudian diolah dan dianalisis dengan metode statistik.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden diperoleh dengan menggunakan rumus *slovin*. Data di kumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya dalam penelitian ini. Instrumen terdiri dari 15 item dengan skala Likert lima poin.

Data di analisis secara statistik menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis statistik responden untuk mengetahui informasi berkaitan dengan karakteristik responden. Beberapa uji dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reabilitas Untuk menguji data valid dan realibel sehingga layak dijadikan sebagai instrumen pada penelitian ini. Uji Asumsi Klasik menggunakan uji normalitas dan Heteroskedastisitas. Selain itu untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya menggunakan analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi (R^2), Uji F atau Uji Simultan Uji *t* atau Uji *Parsial*.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Deskripsi Responden

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
	40	40%
Perempuan	60	60%

Dari tabel diatas mengindikasikan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

3.2. Hasil Uji Kualitas Data

Hasil uji validitas pada variabel dependen (*E-filling* dan Kualitas Wajib Pajak) maupun independen (Kepuasan Wajib Pajak didapatkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai Signifikansi $< 0,05$ sehingga item pernyataan valid. Uji reabilitas diartikan hal yang dapat dipercaya dengan tujuan mengetahui tingkat konsisten suatu angket yang digunakan oleh peneliti. Variabel independen maupun dependen dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

3.3. Hasil Uji Asumsi klasik

Tabel 2. Uji Normalitas

	<i>E-filling</i>	Kualitas Pelayanan Pajak	Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi
N	100	100	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	.280 ^c	.101 ^c	.061 ^c

Berdasarkan data diatas nilai sig,0,28 *E-filling* (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak(X_2) sig. 0,10 dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sig,0,06. Sehingga memenuhi kriteria Signifikan $> 0,05$ dan dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* dan *dependent* berdistribusi normal.

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients			
Unstanardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,893	,852		3,397	,001
E-filling	,012	,039	,040	,307	,759
Kualitas Pelayanan Pajak	-,111	,048	-,301	-2,297	,024

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel diatas, terdapat nilai signifikan (E-filling) X_1 0,759 dan (Kualitas Pelayanan Pajak(e-goverment)) X_2 0,24 dapat diketahui bahwa variabel independen memiliki nilai signifikan $> 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas.

3.4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	Coefficients				
	Unstanardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,016	1,171		1,722	,088
E-filling	,177	,053	,339	3,320	,001
Kualitas Pelayanan Pajak	,252	,066	,388	3,806	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak Orang Pribadi

Dari tabel diatas Nilai konstanta sebesar 2,016 dan Koefisien regresi variabel E-filling (X_1) sebesar 0,177 serta Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pajak(e-goverment) (X_2) sebesar 0,252. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel E-filling dan Kualitas Pelayanan Pajak(e-goverment) berkontribusi positif terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.4. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary					
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1		,665 ^a	,442	,430	1,679
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak(e-goverment), E-filling					

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,430 atau 43,0%. Hal ini mengartikan bahwa kontribusi variabel independen yaitu E-filling dan Kualitas Pelayanan Pajak(e-goverment) berpengaruh terhadap Kepuasanwajib pajak orang pribadi sebesar 43,0% sedangkan sisanya 0,57,0 atau 57,0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3.4. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 6. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216,207	2	108,103	38,350	,000 ^b
	Residual	273,433	97	2,819	Residual	273,433
	Total	489,640	99		Total	489,640
a. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak Orang						
b. Predictors: (Constant), E-filling , Kualitas Pelayanan Pajak(e-goverment)Pribadi						

Nilai uji F adalah nilai F_{hitung} 38,350 $> f_{tabel}$ 3,09 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$

Tabel 6. Uji F Uji t (Parsial)

	Coefficients				
	Unstanardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,016	1,171		1,722	,088
E-filling	,177	,053	,339	3,320	,001

Kualitas Pelayanan Pajak	,252	,066	,388	3,806	,000
--------------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak orang Pribadi

Nilai sig, sebesar 0,001 < 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,320 > 1,984$ dan nilai sig sebesar 0,000 > 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,806 > 1,984$. Berdasarkan uji F dan t pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa *E-filling* dan Kualitas Wajib Pajak (*e-government*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Wajak Orang Pribadi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Pengaruh *E-filling* Dan Kualitas Pelayanan Pajak(*e-goverment*) Berbasis *E-government* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada kantor KPP Pondok Aren Tangerang Selatan, dengan data yang sudah dikumpulkan dan jumlah responden sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. *E-Filing* (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi, 2. Kualitas Pelayanan Pajak (*e-government*) (X₂) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi, 3. *E-Filing* (X1) dan Kualitas Pelayanan pajak (*e-government*) (X₂) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Referensi

- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
<https://doi.org/10.2307/3250921>
- Siregar, Syofian. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana.
- Nasihah, F., Sutrisno, S., & Daromes, F. (2020). The Effect of Regional Original Income, Balancing Funds and Regional Expenditures on Economic Growth. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 4(4), 1096–1105.
- Rangkuti, F. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar, Teknik, dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, halaman 57.
- Lymer, A., Hansford, A., & Pilkington, K. (2012). Developments in tax e-filing: Practical views from the coalface. *Journal of Applied Accounting Research*, 13(3), 212–225. <https://doi.org/10.1108/09675421211281290>
- Suharsono, A., Budi, R., & Setiawan, D. (n.d.). Pemanfaatan e-Filing dan e-SPT dalam Pelaporan Pajak oleh Wajib Pajak di Indonesia. Diakses dari <https://www.example.com/artikel-pelaporan-pajak>
- Hayat, B. (2017). *Pelayanan Publik dan Kualitas Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*.
- Kusumawati, X. X., & Surjoputro, Y. Y. (2016). *administrasi perpajakan atau pelayanan publik*.
- Tjahjono, A. G. (2021). Pengaruh tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 45–56.
- Erwansyah, F. F. (2023). *pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penggunaan e-Filing terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi*.
- Vian Kirani, N., & Sasongko Priyadi, E. (2024). Pengaruh Self Assessment System, E-Filling dan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2(2), 439–448. Retrieved from <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jakbs/article/view/1451>
- Wahdini, & Rusdi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Kasus di KPP Pratama Pondok Aren. *Jurnal Nusa Akuntansi*, 1(3), 686–699. <https://doi.org/10.62237/jna.v1i3.168>
- Kresnandita, S. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penggunaan e-filing terhadap kepuasan pengguna sistem e-filing wajib pajak orang pribadi
- Azzahra, R. R. (2023). Hubungan tingkat kepuasan pengguna dengan frekuensi penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi