

**PENGARUH KUALITAS *E-FILING* DAN KUALITAS *E-BILLING*  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KPP PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG**



**Skripsi Oleh**  
**MELINDA UTAMI**  
**01031381722192**  
**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**  
**PENGARUH KUALITAS *E-FILING* DAN KUALITAS *E-BILLING***  
**TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**  
**DI KPP PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG**

Disusun Oleh :

Nama : Melinda Utami  
NIM : 01031381722192  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan Dosen Pembimbing

Tanggal Ketua

: 14 Mei 2021



Dr. Inten Mputia, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 196905261994032002

Tanggal Anggota

: 09 April 2021



Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197704172010122001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS *E-FILING* DAN KUALITAS *E-BILLING*  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KPP PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG**

Disusun Oleh :

Nama : Melinda Utami  
NIM : 01031381722192  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal **08 Juni 2021** dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, **08 Juni 2021**

Ketua

Dr. Inten Meutia, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 196905261994032002

Anggota

Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197704172010122001

Anggota

Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak  
NIP.197405111999032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

**ASLI**  
JURUSAN AKUTANSI  
FAKULTAS EKONOMI UNSRI  
25/2021  
16

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 197303171997031002

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Melinda Utami  
NIM : 01031381722192  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS *E-FILING* DAN KUALITAS *E-BILLING* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG**

Pembimbing :

Ketua : Dr. Inten Meutia, S.E., M.Acc., Ak

Anggota : Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 08 Juni 2021

Pembuat Pernyataan



Melinda Utami

NIM. 01031381722192

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

- “... Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung.” (Q.S Al-Imron 173)
- “ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (Q.S Al-Insyiroh 5-6)

Terucap syukur pada Mu Allah S.W.T.

Karya pertamaku ini, kupersembahkan untuk:

1. Almarhum Ayahandaku tercinta
2. Mama yang tiada henti-hentinya mencurahkan kasih sayangnya kepada kami
3. Kakak-kakakku, Ayuk-ayukku serta keponakan-keponakanku tersayang dan terkasih
4. Sahabat-sahabat terbaikku
5. Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas *E-Filing* dan Kualitas *E-Billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh kualitas *e-filing* dan kualitas *e-billing* terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk penulis sendiri, Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang dan KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

Palembang, 23 April 2021

Penulis,

Melinda Utami

NIM. 01031381722192

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, petunjuk dan bantuan yang bersifat moril maupun materiil. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak selaku pengelola Akademik Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi kampus Palembang Universitas Sriwijaya
5. Ibu Dr. Inten Meutia, S.E., M.Acc., Ak., CA dan Ibu Dr. E. Yusraini, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan serta saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Aryanto S.E., MTI., Ak selaku Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

8. Pimpinan dan seluruh staf KPP Pratama Ilir Barat Palembang yang telah membantu dalam memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Kerendahan hati yang tulus, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 23 April 2021

Penulis,

Melinda Utami

NIM. 01031381722192



## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Melinda Utami  
NIM : 01031381722192  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas *E-Filing* dan Kualitas *E-Billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 08 Juni 2021

Ketua,



Dr. Inten Meutia, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 196905261994032002

Anggota,



Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197704172010122001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 197303171997031002

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS *E-FILING* DAN KUALITAS *E-BILLING* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG

Oleh :  
**Melinda Utami**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas *e-filing* dan kualitas *e-billing* terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Responden dalam penelitian ini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Total sampel adalah 100 responden. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling*. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas *e-filing* dan kualitas *e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Secara parsial, kualitas *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang, dan kualitas *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dan masukan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan KPP Pratama Ilir Barat Palembang tentang kualitas *e-filing* dan kualitas *e-billing*.

**Kata kunci :** *kualitas e-filing, kualitas e-billing, kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

Ketua,



Dr. Inten Meutia, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 196905261994032002

Anggota,



Dr. E. Yasnani, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197704172010122001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 197303171997031002

## ABSTRACT

### **THE EFFECT OF E-FILING QUALITY AND E-BILLING QUALITY ON INDIVIDUAL TAXPAYERS SATISFACTION IN KPP PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG**

**By :  
Melinda Utami**

*This study aims to test and provide empirical evidence about the effect of e-filing quality and e-billing quality on individual taxpayers satisfaction in KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Respondents in this study are individual taxpayers in KPP Pratama Ilir Barat Palembang. The total sample are 100 respondents. The sampling method used was simple random sampling method. The analytical technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results of this study, e-filing quality and the e-billing quality have simlutenously effect on individual taxpayers satisfaction in KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Partially, the e-filing quality has a significant effect on individual taxpayers satisfaction in KPP Pratama Ilir Barat Palembang, and the e-billing quality has a significant effect on individual taxpayers satisfaction in KPP Pratama Ilir Barat Palembang. The result of this study is expected to provide insight for individual taxpayers and KPP Pratama Ilir Barat Palembang about e-filing quality and e-billing quality.*

**Keywords: e-filing quality, e-billing quality, individual taxpayers satisfaction.**

Advisor,



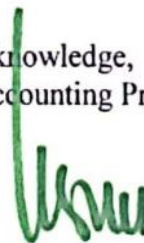
Dr. Inten Meutia, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 196905261994032002

Vice Advisor,



Dr. E. Yusrini, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197704172010122001

Acknowledge,  
Head of Accounting Program



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 197303171997031002

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama Mahasiswa : Melinda Utami  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 30 Maret 2000  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah : Perumahan Griya Asri Blok. K No.32 RT.08  
RW.03 Kel.Pulokerto Kec. Gandus Palembang  
Email : melindautami530@gmail.com



### **PENDIDIKAN FORMAL**

Tahun 2005-2011 : SD Negeri 171 Palembang  
Tahun 2011-2014 : SMP Negeri 5 Palembang  
Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 1 Palembang  
Tahun 2017-2021 : S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

### **PENDIDIKAN NON FORMAL**

Kursus Bahasa Inggris di Gloria English Course (2011-2015)  
Kursus Akuntansi di Prospek (2019-2020)

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

Anggota Divisi Speech Unit Kegiatan Mahasiswa Bahasa Universitas Sriwijaya  
2017-2020

### **PENGHARGAAN PRESTASI**

Juara 2 Lomba Pidato Bahasa Inggris Tingkat Universitas di Universitas Muhammadiyah Palembang Tahun 2019

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II PEMBAHASAN .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8

2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> .....	8
2.1.2 Konsep Pajak.....	10
2.1.2.1 Definisi Pajak.....	10
2.1.2.2 Definisi Wajib Pajak .....	10
2.1.2.3 Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	11
2.1.3 Kualitas .....	13
2.1.4 <i>E-Filing</i> .....	14
2.1.5 <i>E-Billing</i> .....	16
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.4 Metode Pengambilan Sampel.....	28
3.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	29
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif .....	31
3.7.2 Uji Validitas .....	32
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	32
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	32

3.7.4.1 Uji Normalitas.....	32
3.7.4.2 Uji Multikolinieritas .....	33
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	33
3.7.4.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	33
3.7.5 Uji Hipotesis.....	34
3.7.5.1 Uji Simultan (Uji F) .....	34
3.7.5.2 Uji Parsial (Uji T).....	35
3.7.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
4.1.2 Karakteristik Responden.....	38
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	38
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak Orang Pribadi .....	41
4.1.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	41
4.1.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	42
4.1.4 Hasil Uji Validitas .....	43
4.1.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	45

4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	45
4.1.6.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.1.6.2 Hasil Uji Multikolineritas .....	46
4.1.6.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
4.1.6.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	49
4.1.7.1 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	49
4.1.7.2 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	51
4.1.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
4.2 Pembahasan.....	54
4.2.1 Pengaruh Kualitas <i>E-Filing</i> ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang .....	54
4.2.2 Pengaruh Kualitas <i>E-Billing</i> ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah WPOP Karyawan dan Non Karyawan Terdaftar .....	3
Tabel 1.2 Rasio Penggunaan <i>E-Filing</i> Tahun 2016-2020.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak Orang Pribadi.....	41
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas <i>E-Filing</i> ( $X_1$ ).....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas <i>E-Billing</i> ( $X_2$ ) .....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) .....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial .....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	53

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> .....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4.2 Uji Scatterplot.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden .....	66
Lampiran 3 Uji Validitas Kualitas <i>E-Filing</i> ( $X_1$ ) .....	75
Lampiran 4 Uji Validitas Kualitas <i>E-Billing</i> ( $X_2$ ) .....	76
Lampiran 5 Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	77
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas <i>E-Filing</i> .....	78
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas <i>E-Billing</i> .....	78
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	79
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	80
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	80
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80
Lampiran 12 Hasil Uji F .....	81
Lampiran 13 Hasil Uji T .....	81
Lampiran 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	82
Lampiran 15 Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Riset .....	83

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi dan informasi ditujukan untuk memberikan kemudahan dalam berbagai bidang pekerjaan. Sistem yang terkomputerisasi dapat memudahkan penggunanya dalam menyelesaikan tugas-tugas secara akurat dan efisien. Pekerjaan yang dulunya dikerjakan secara manual, kini dengan berkembangnya teknologi komputer bisa dilakukan secara cepat dan mudah. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur apakah layanan yang diberikan sistem tersebut selaras dengan keinginan dan harapan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan pengguna merasakan fungsi dari kesan atas kinerja dan harapan (Novalia, Purnamawati dan Wahyuni;2019).

Modernisasi dan reformasi administrasi berbasis komputer saat ini terus dilakukan di berbagai sektor. Salah satu sektor yang ikut melakukan reformasi berbasis teknologi adalah sektor pajak. Kementerian keuangan dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi. Reformasi ini dilakukan pada Peraturan Perundang-undangan Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan (Sari & Rasmini, 2017).

Pajak merupakan salah satu sektor yang menjadi penerimaan negara di dalam APBN. Direktorat Jenderal Pajak memberlakukan *Self Assessment System* kepada Wajib Pajak dalam penarikan pajak. Pemberlakuan *Self Assessment System* oleh Direktorat Jenderal Pajak mengharuskan Wajib Pajak untuk

menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri (Pramukti & Fuady, 2015).

Masyarakat informasi berbasis pengetahuan adalah masyarakat yang menggunakan teknologi dan informasi untuk kepentingan dirinya dan tugas-tugasnya. Masyarakat yang menggunakan teknologi menyadari apakah dengan menggunakan teknologi tersebut dapat membantu tugas-tugasnya. Dalam fenomena yang terjadi, Wajib Pajak menganggap sistem administrasi perpajakan mulai dari perhitungan, pelaporan dan melakukan pembayaran perpajakan tidaklah mudah (Putra & Padriyansyah, 2019).

Salah satu langkah dalam meningkatkan layanan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yaitu menerapkan *e-filing* dan *e-billing*. *E-filing* adalah layanan pengisian serta pelaporan SPT secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* (Damayanti & Fauzi, 2015) sedangkan *e-billing* merupakan sistem pembaharuan untuk membayar pajak secara elektronik. Dalam sistem *e-billing* terdapat istilah kode *billing*, yaitu suatu kode identifikasi untuk melakukan pembayaran pajak (Nurhayati & Kusmuriyanto, 2017). Aplikasi *e-billing* sudah ditetapkan sejak tahun 2014 dan mulai berlaku efektif per 1 Juli 2016.

Direktorat Jenderal Pajak menyediakan berbagai fasilitas atau layanan untuk Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Fasilitas atau layanan tersebut seperti *e-registration*, *e-faktur*, *e-form*, *e-filling*, *e-billing* dan sebagainya. Layanan *e-filing* dan *e-billing* merupakan layanan yang sering digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melaporkan dan membayar pajak. Pengguna *e-filing* dan *e-billing* yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang

menjalankan suatu usaha (pekerja bebas) dan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai karyawan. Perbedaan Wajib Pajak Orang pribadi karyawan dan non karyawan adalah terletak pada biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan kena pajak. Tabel berikut menunjukkan perbandingan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan dan non karyawan di KPP Ilir Barat Palembang.

**Tabel 1.1 Jumlah WPOP Karyawan dan Non Karyawan Terdaftar**

Tahun	Jumlah WPOP Karyawan Terdaftar	Jumlah WPOP Non Karyawan Terdaftar
2016	103.315	20.385
2017	111.216	22.570
2018	120.915	24.553
2019	130.225	26.738
2020	137.763	29.035

Sumber : KPP Pratama Ilir Barat Palembang, 2021

Adanya *e-filing* dan *e-billing* secara elektronik berdampak pada kemudahan Wajib Pajak untuk melaporkan dan membayar pajak. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT tahunannya menggunakan *e-filing* dapat dilihat di tabel berikut.

**Tabel 1.2 Rasio Penggunaan E-Filing Tahun 2016-2020**

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Laporan SPT Tahunan Menggunakan E-Filing
2016	123.700	34.430
2017	133.786	21.136
2018	145.468	20.549
2019	156.963	28.058
2020	166.798	45.530

Sumber : KPP Pratama Ilir Barat Palembang, 2021

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* mengalami peningkatan dari tahun 2017. Namun, Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar.

Kualitas sistem adalah performa atau kemampuan dari sebuah sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Pengukuran kualitas sistem dapat diukur dengan *reliability*, *flexibility*, *security*, *ease of use* dan *response time* yang dirasakan pengguna dari penggunaan sistem. Kualitas sistem elektronik merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan dengan artian didasarkan dengan pengalaman aktual pemakai/pelanggan terhadap produk atau jasa.

Dalam pelaksanaan penggunaan *e-filing* dan *e-billing*, terdapat masalah yang terkadang dialami oleh Wajib Pajak. Masalah yang muncul seperti gagal *submit* laporan karena data yang dimasukkan tidak sesuai, atau Wajib Pajak belum terlalu paham cara mengisi tahap-tahap pembayaran dan pelaporan pajak yang benar. Masalah lainnya Wajib Pajak gagal membuat ID *billing* yang digunakan sebagai syarat dalam pembayaran pajak. Kendala yang juga dialami yaitu pada saat mengakses layanan perpajakan terdapat kesalahan sistem di situs resmi DJP *Online*. Kendala ini biasanya muncul ketika terdapat lonjakan pengunjung (*traffic*) yang signifikan di jaringan sistem atau server DJP (Fitriya, 2020).

Kepuasan pengguna menjadi elemen penting apakah layanan sistem yang digunakan pengguna sesuai dengan harapan pengguna atau tidak. Persepsi kegunaan menjadi penentu sebuah sistem yang digunakan apakah dapat diterima atau tidak oleh penggunanya. Wajib Pajak merupakan pengguna dari adanya *e-filing* dan *e-billing*. Jika Wajib Pajak merasa puas akan kualitas sistem *e-filing* dan *e-billing* maka akan menggunakan sistem tersebut, kepuasan penggunaan suatu

sistem oleh pengguna akan menjadi tolak ukur untuk suatu keberhasilan sistem (Putra & Padriyansyah, 2019).

Beberapa penelitian tentang pengaruh kualitas *e-filing* dan *e-billing* telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriani & Waluyo (2019) menunjukkan hasil bahwa sistem *e-billing*, *e-registration*, *e-SPT* dan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih, Sari dan Heryenzus (2019) juga menyatakan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi positif dan signifikan oleh fasilitas *e-SPT* dan *e-filing*.

Hasil penelitian yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Damayanti & Fauzi (2015) bahwa kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi secara parsial oleh *drop box*, *e-SPT*, dan *e-filing* untuk penyampaian surat pemberitahuan (SPT). Selanjutnya kepuasan Wajib Pajak juga dipengaruhi secara simultan dan signifikan oleh variabel *e-SPT*, fasilitas *drop box*, dan *e-filing* dalam penyampaian SPT atau surat pemberitahuan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari & Rasmini (2017) dengan variabel independennya adalah kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak, menunjukkan hasil bahwa variabel independen tersebut berpengaruh positif pada kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Akan tetapi, perbedaan hasil penelitian dilakukan oleh Putra dan Padriyansyah (2019) menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak (pengguna) dipengaruhi signifikan positif oleh kualitas sistem *e-filing* dan kualitas sistem *e-billing* memiliki



pengaruh signifikan negatif terhadap tingkat kepuasan pengguna (Wajib Pajak Orang Pribadi).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriani & Waluyo (2019), Ningsih, Sari dan Heryenzus (2019), Damayanti & Fauzi (2015), Sari & Rasmini (2017) dan Putra & Padriyansyah (2019) menunjukkan bahwa kualitas *e-filing* serta *e-billing* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang serta perbedaan hasil penelitian yang dikemukakan oleh beberapa peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas *E-Filing* dan Kualitas *E-Billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas *e-filing* dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah kualitas *e-billing* dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menguji secara empiris fenomena tentang :

1. Pengaruh dari kualitas *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Pengaruh dari kualitas *e-billing* terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur tentang pengaruh dari kualitas *e-filing* dan kualitas *e-billing* terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain itu, diharapkan juga dapat memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak Orang Pribadi tentang *e-filing* dan *e-billing*. Hasil penelitian diharapkan juga dapat menjadi wawasan dan masukan tentang kualitas dari *e-filing* dan *e-billing*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. 2020, Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat. (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, tidak dipublikasikan.
- Anggraeni, I. D., Putri, T. E., & Suangga, A. 2019. Effect of Administrative Reform and Taxpayer Satisfaction on Taxpayer Compliance As Recorded By Tax Offices of Majalaya Bandung. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(1), 64–76.
- Bandiyono, A., & Husna, M. C. 2019. Services E-Filing and E-Billing To Increase Tax Compliance and Acceptance. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Sciences*, 1(2), 208–223. <https://doi.org/10.31933/DIJMS>
- Choerul, M. 2016. Pedoman Praktis Membayar Pajak. Genesis Learning, Yogyakarta.
- Damayanti, F., & Fauzi, A. 2015. Pengaruh Fasilitas Drop Box , E-Spt Dan E-Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntabilitas*, VIII(3), 225–237.
- Fadilah, I. 2018. Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filling, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak. (Skripsi) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, tidak dipublikasikan.
- Fitriandi, P., Aryanto, Y., & Priyono, A. P. 2018, Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap. Penerbit Salemba Empat. Yogyakarta.
- Fitriya. 2020. *Mudah Urus Pajak, E-Billing dan E-Filing di Klikpajak juga gratis*. 04 May 2020. <https://klikpajak.id/blog/produk/ebilling-efiling-klikpajak-gratis/>
- Indriani, Y., & Waluyo. 2019. The Effect of Application Tax Administration Modernization Systems On tax Payers Levels Satisfaction. *International Journal of Education and Research*, 7(5).
- Mahmudah, N., & Kartikaningdyah, E. 2020. The Effect of Perception of Utilization, Perception of Easy of Use and Taxpayer Satisfaction on E-Filing Use by Tax Payer. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 298(iCAST 2018), 122–127. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200813.028>
- Ningrum, I. P. C., & Sri, H. 2020. Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap

- Penggunaan E-Filing (Studi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto). *Public Management and Accounting Review*, 1(1).
- Ningsih, D., Sari, F. R., & Heryenzus. 2019. Pengaruh Fasilitas E-Filling dan E-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT ( Studi Kasus Pada KPP Pratama Kota Batam). *Jurnal Akuntansi Barelang*, 4(1), 21–31.
- Novalia, P., Purnamawati, I. G. A., & Wahyuni, M. A. 2019. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Billing. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 10.
- Nurhayati, & Kusmuriyanto. 2017. Factors Affecting Taxpayers' Satisfaction of E-Billing System Users. *Accounting Analysis Journal Universitas Negeri Semarang*, 6(2). <https://doi.org/10.15294/aa.v6i2.15408>
- Nurmantu, S. 2005. Pengantar Perpajakan. Granit, Jakarta.
- Pajak, D. J. n.d.. *Wajib Pajak dan NPWP*. Retrieved September 19, 2020, from <https://www.pajak.go.id/id/wajib-pajak-dan-npwp>
- Pajak, F. 2015. *e-Billing Pajak (Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik)*. <https://epajak.org/e-billing-pajak-sistem-pembayaran-pajak-secara-elektronik/>
- Pajak, O. 2018. *e-Filing Pajak: Tata Cara Pelaporan Pajak Online*. <https://www.online-pajak.com/seputar-efiling/e-filing>
- Pramukti, A. S., & Fuady, P. 2015. Pokok-Pokok Hukum Perpajakan. Penerbit Medpress Digital, Yogyakarta.
- Prof. Supramono, S.E., MBA., D., & Damayanti, T. W. S. 2010. Perpajakan Indonesia. Penerbit CV Andi, Yogyakarta.
- Putra, D. P., & Padriyansyah. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang). *Jurnal Riset Bisnis*, 2(2), 102–111. <https://doi.org/10.35592/jrb.v2i2.403>
- Rembet, A., Karamoy, H., & Elim, I. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kompetensi pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 13(4), 458–464.
- Resmi, S. 2017. Perpajakan, teori dan kasus. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rosalina, E., & Wardhani, R. S. 2020. The Influence of Taxation Application on

- Taxpayer Compliance with Level Satisfaction as Intervening Variable. *Asian Journal of Accounting and Finance*, 2(3), 32–42.
- Santioso, L., Daryatno, A. B., & Aristha, A. J. 2018. Analisis Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan teknologi Informasi, Keamanan dan kerahasiaan Terhadap Minat Perilaku penggunaan e-filling. *Jurnal Akuntansi Universitas Trumunegara*, 18(2).
- Sari, W. S., & Rasmini, N. K. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18, 2000–2027.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD. CV Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. . W. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sukei, S., & Yunaidah, I. 2020. The effect of tax socialization, superior service, and service quality on taxpayers' satisfaction and compliance. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 22(3), 347–359. <https://doi.org/10.14414/jebav.v22i3.1698>
- Sunyoto, D. 2016. Metodologi Penelitian Akuntansi. PT Refika Aditama, Bandung.
- Surjono, W. 2015. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 7(2), 13. <https://doi.org/10.17509/jaset.v7i2.8859>
- Wulanjayanti, T., & Usman, D. 2017. The Effect of Service Quality of Electronic Taxing System and Tax Employee Competence on Taxpayer Satisfaction. *Jurnal Akuntansi Universitas Bengkulu*, 7(2), 87–100.