



PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

THE EFFECT OF TAX UNDERSTANDING, SERVICE QUALITY, AND TAX SANCTIONS ON E-FILING USER SATISFACTION FOR INDIVIDUAL TAXPAYERS

Widia Oktafia¹, Agus Sudiyatmoko²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: widiaoktavia866@gmail.com^{1*}, dosen00783@unpam.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 13-08-2025

Revised : 15-08-2025

Accepted : 17-08-2025

Published : 19-08-2025

Abstract

This study aims to determine and test the effect of tax understanding, service quality, and tax sanctions on E-Filing user satisfaction among Individual Taxpayers at Pamulang University. This study uses a quantitative approach with primary data. The population is 3,611 students of the Regular Accounting Study Program CK and CS semesters 1–8. The sample was determined using a probability sampling technique with the Slovin formula (10% error) to obtain 98 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive analysis, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression. Data processing used SPSS version 20. The results of the study show: (1) Tax understanding has a significant effect on E-Filing user satisfaction; (2) Service quality has a significant effect on E-Filing user satisfaction; (3) Tax sanctions do not have a significant effect on E-Filing user satisfaction; and (4) Simultaneously, these three variables have a significant effect on E-Filing user satisfaction. These findings indicate that increasing tax understanding and service quality will increase user satisfaction, while the presence of tax sanctions does not directly affect the level of satisfaction

Keywords: *Tax Understanding, Service Quality, Tax Sanctions*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepuasan pengguna E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Pamulang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Populasi adalah mahasiswa Program Studi Akuntansi Reguler CK dan CS semester 1–8 berjumlah 3.611 orang. Sampel ditentukan dengan teknik probability sampling menggunakan rumus Slovin (error 10%) sehingga diperoleh 98 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing; (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing; (3) Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing; dan (4) Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan keberadaan sanksi pajak tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan

Kata Kunci : **Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak**



PENDAHULUAN

Indonesia saat ini berada dalam era *Society 5.0*, yaitu suatu masa di mana teknologi informasi dan digitalisasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Perkembangan ini mendorong lembaga pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP), untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi perpajakan.

Salah satu inovasi DJP dalam upaya modernisasi sistem perpajakan adalah pengembangan layanan **E-Filing**, yaitu sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring. Sistem ini mulai diberlakukan pada 1 April 2018 melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018. Melalui E-Filing, Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik baik melalui situs resmi DJP maupun melalui penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider/ASP*). Keunggulan sistem ini meliputi kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, serta ketersediaan bukti penerimaan elektronik (DJP, 2023).

Namun, hingga 1 April 2025, pelaporan SPT belum sepenuhnya menggunakan sistem elektronik. Dari total 12,34 juta SPT yang diterima, sebanyak 10,56 juta disampaikan melalui E-Filing, sementara sisanya masih menggunakan e-Form, e-SPT, dan pelaporan manual (Pajakku, 2025). Menurut Dwi Astuti, DJP menargetkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan 2024 sebesar 16,21 juta SPT pada tahun 2025. Target ini setara dengan 81,92% dari total Wajib Pajak yang diwajibkan melaporkan SPT. Temuan ini mengindikasikan bahwa adopsi penuh terhadap sistem pelaporan digital belum sepenuhnya tercapai, khususnya di kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya pemahaman perpajakan di kalangan Wajib Pajak tersebut.

Pertama, faktor **pemahaman perpajakan** menjadi sangat penting. Wajib Pajak yang tidak memahami aturan dan prosedur perpajakan akan cenderung enggan menggunakan sistem elektronik, bahkan berpotensi tidak melaporkan SPT sama sekali. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), perilaku penggunaan sistem teknologi sangat dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Jika Wajib Pajak memahami prosedur dan manfaat dari E-Filing, mereka akan lebih yakin dan puas dalam menggunakannya. Dengan kata lain, pemahaman perpajakan berperan dalam membentuk persepsi manfaat dan kemudahan yang kemudian meningkatkan kepuasan. Penelitian oleh Febriyani, Anggraini, dan Nugraha (2020) menunjukkan bahwa pemahaman yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan layanan E-Filing.

Kedua, **kualitas pelayanan** dari petugas pajak maupun sistem itu sendiri juga sangat berpengaruh. Menurut teori TAM, persepsi kemudahan penggunaan sistem dipengaruhi oleh pelayanan yang mendukung, seperti ketersediaan informasi, bantuan dari petugas, serta keandalan sistem. Apabila sistem E-Filing mudah diakses, responsif, dan informatif, maka pengguna akan merasa puas. Penelitian Ramadhan dan Ramantha (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing.

Ketiga, **sanksi pajak** merupakan bentuk pengawasan yang dapat mendorong kepatuhan. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), persepsi terhadap kontrol perilaku termasuk konsekuensi jika tidak patuh, seperti sanksi, dapat memengaruhi niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan, dalam hal ini pelaporan pajak secara tepat waktu. Jika Wajib Pajak merasa bahwa risiko sanksi cukup besar, mereka akan terdorong untuk menggunakan sistem E-Filing secara tepat waktu agar terhindar dari hukuman. Penelitian Yuliana dan Cahyani (2021) menunjukkan bahwa meskipun sanksi pajak tidak secara langsung meningkatkan kepuasan, namun dapat memperkuat persepsi bahwa sistem perpajakan berjalan adil dan tegas.

Reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan dan sistem administrasi dilakukan agar potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan tetap menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (Sugiyarti, 2021). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak wajib menyadari pentingnya peningkatan kualitas pelayanan



(Septanta, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memilih Universitas Pamulang sebagai lokasi penelitian karena banyak mahasiswanya, khususnya dari kelas Reguler Karyawan, telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah bekerja, sehingga memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT. Namun, berdasarkan observasi awal, masih banyak mahasiswa yang belum memahami cara pelaporan pajak melalui E-Filing, atau bahkan tidak mengetahui kewajiban tersebut. Oleh karena itu, mahasiswa Universitas Pamulang dinilai sebagai populasi yang tepat untuk mengkaji pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepuasan pengguna E-Filing.

Kajian Pustaka

1. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Model ini membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi sikap dan niat seseorang untuk menggunakan teknologi, sehingga dapat menjadi dasar bagi evaluasi dan perbaikan sistem ke depan

2. Theory of Planned Behavior

Dalam teori ini disebutkan bahwa terdapat faktor lain yang mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol. Dalam Rekayana (2016) juga disebutkan bahwa teori perilaku direncanakan adalah teori yang menjelaskan bahwa reaksi, persepsi serta kontrol terhadap kejadian tertentu akan berpengaruh terhadap perilaku individu

3. Kepuasan pengguna E-Filing

Menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary dalam Tjiptono (2011:292), kepuasan adalah "perasaan senang yang timbul ketika seseorang mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diharapkan terjadi; suatu tindakan yang memenuhi kebutuhan atau keinginan." Dalam konteks E-Filing, kepuasan pengguna merujuk pada persepsi positif wajib pajak setelah menggunakan sistem pelaporan pajak secara elektronik

4. Pemahaman Perpajakan

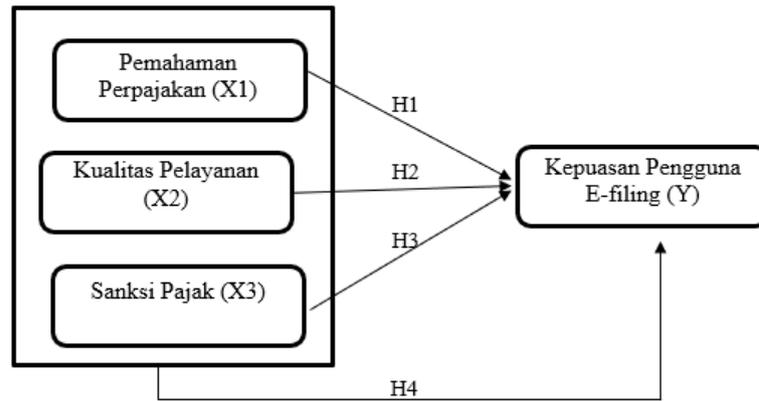
Pemahaman perpajakan merupakan pengetahuan dan penguasaan Wajib Pajak terhadap ketentuan peraturan perpajakan, hak dan kewajiban perpajakannya, serta prosedur pelaporan pajak, termasuk penggunaan sistem E-Filing. Wajib Pajak yang memahami sistem perpajakan dengan baik akan lebih percaya diri dan mandiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan benar (Mardiasmo, 2018). Pelaporan SPT Tahunan melalui E-Filing dapat meningkatkan kepatuhan WPOP apabila disertai dengan pemahaman yang baik serta pendampingan oleh relawan pajak." (Pratami, 2022)

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat (Kotler, 1997). Kualitas berpusat pada konsumen atau pengguna, di mana produsen dikatakan memberikan kualitas jika produk atau jasa yang ditawarkan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen

6. Sanksi Pajak

Setiap jenis pelanggaran yang mungkin terjadi sudah diatur dalam undang-undang. Baik pelanggaran yang kecil maupun yang berat telah ditetapkan sanksinya. Semua telah diatur dalam UU Nomor 16 Tahun 2009, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan PMK Nomor 18/PMK.03/2021 tentang pelaksanaan UU Cipta Kerja di bidang perpajakan, serta UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (<https://pajak.go.id/id/pemeriksaan-pajak-dan-sanksi-administrasi>).



Sumber: Data diolah oleh penulis, (2025)

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif, yaitu penelitian yang mempunyai sifat umum menjadi khusus artinya penelitian harus diawali dengan adanya sebuah teori yang sudah ada, kemudian diadakan penelitian untuk membuktikan teori yang sudah ada tersebut (Sujarweni, 2015). Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (*significance level*) atau tingkat kesalahan (*standard error*) sebesar 5% atau 0,05 dengan tingkat kepercayaan (*confidence level*) atau selang kepercayaan (*confidence interval*) dari hasil penelitian ini sebesar 95%. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yang bersumber dari data eksternal berupa data yang berupa hasil survei yang berasal dari penyebaran angket kepada informan yang disampaikan secara terbuka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Pengujian Validitas

Tabel 4.17
Hasil Pengujian Validitas

No.	Variabel	Indikator Nomor Pertanyaan	Pearson Correlations Hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1.	Pemahaman Perpajakan (X1)	X ₁ P1	0,821	0,000	Valid
		X ₁ P2	0,814		
		X ₁ P3	0,710		
		X ₁ P4	0,836		
		X ₁ P5	0,817		
		X ₁ P6	0,807		
		X ₁ P7	0,761		
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	X ₂ P1	0,875	0,000	Valid
		X ₂ P2	0,830		
		X ₂ P3	0,910		
		X ₂ P4	0,887		
3.	Sanksi Pajak (X3)	X ₃ P1	0,900	0,000	Valid
		X ₃ P2	0,877		
		X ₃ P3	0,880		
		X ₃ P4	0,872		
4.	Kepuasan Pengguna E-Filing (Y)	YP1	0,860	0,000	Valid
		YP2	0,860		
		YP3	0,856		
		YP4	0,891		
		YP5	0,866		
		YP6	0,896		
		YP7	0,869		
		YP8	0,844		
		YP9	0,848		

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025.



Berdasarkan data pada Table 4.17 memperlihatkan nilainya korelasi individu dalam tiap pernyataan pada tiap variable lebih dari Sig.2Tailed. Dengan demikian, simpulannya pernyataan mengenai pengetahuan tentang perpajakan, sanksi perpajakan, tarif pajak dan kepatuhan wajib pajak yakni valid serta bisa dipakai sebagai datanya studi. Pernyataan ini bisa dipakai kembali guna pengujian.

2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Tabel 4.18
Hasil Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha Hitung	Cronbach's Alpha Standar	Keterangan
1.	Pemahaman Perpajakan (X ₁)	0.902	0.60	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X ₂)	0.898	0.60	Reliabel
3.	Sanksi Pajak (X ₃)	0.905	0.60	Reliabel
4.	Kepuasan Pengguna E-Filing (Y)	0.954	0.60	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025.

Berdasarkan hasil analisis pengujian *reliabilitas* pada tabel 4.18 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung setiap variabel menunjukkan hasil lebih besar dari *Cronbach's Alpha* standar yaitu diatas 0.60 sesuai dengan pernyataan dari Sugiyono (2018) bahwa pada dasarnya sebuah alat ukur disebut *reliable* apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0.60

3. Hasil Pengujian Normalitas

Tabel 4.19
Hasil One-Sampel Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	3.54130594
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.067
	Negative	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.775
Asymp. Sig. (2-tailed)		.585
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan data pada tabel 4.19 pengujian normalitas memperlihatkan nilainya Asymp. Sig.(2-tailed) besarnya 0.585, yang lebih dari 0,05. Maka dari itu, bisa dinyatakan pendistribusiannya normal



4. Hasil Pengujian *Multikolinieritas*

Tabel 4.20
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.629	3.162		1.148	.254		
Pemahaman Perpajakan	.283	.128	.204	2.211	.029	.475	2.103
Kualitas Pelayanan	1.112	.168	.553	6.613	.000	.578	1.729
Sanksi Pajak	.390	.202	.149	1.932	.056	.677	1.477

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025.

Berdasarkan data pada tabel 4.20 didapatkan bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) setiap variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) kurang dari 10 yaitu sebesar $2.103 < 10$ (X_1), $1.729 < 10$ (X_2), $1.477 < 10$ (X_3), dan nilai koefisien korelasi (nilai *Tolerance*) masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0.01 yaitu sebesar $0.475 > 0.01$ (X_1), $0.578 > 0.01$ (X_2), $0.677 > 0.01$ (X_3), pada masing-masing variabel bebasnya. Hal ini berarti model tidak terjadi *multikolinieritas*.

5. Hasil Pengujian *Heteroskedastisitas*

Tabel 4.21
Hasil Heteroskedasticity Test: Glejser

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.758	2.053		.856	.394		
Pemahaman Perpajakan	-.033	.083	-.060	-.403	.688	.475	2.103
Kualitas Pelayanan	-.072	.109	-.088	-.655	.514	.578	1.729
Sanksi Pajak	.164	.131	.156	1.255	.212	.677	1.477

a. Dependent Variable: ABS RES

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025.

Berdasarkan data pada tabel 4.21 bisa dikatakan Pemahaman Perpajakan (X_1) mempunyai signifikan besarnya $0,688 > 0,05$, memperlihatkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variable tersebut. Variable Kualitas Pelayanan (X_2) angka signifikansinya $0,514 > 0,05$, dan variable Sanksi Pajak (X_3) angka signifikansinya $0,212 > 0,05$, memperlihatkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variable tersebut

6. Hasil Pengujian Model Regresi

Tabel 4.22
Hasil Pengujian Model Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.629	3.162		1.148	.254
Pemahaman Perpajakan	.283	.128	.204	2.211	.029
Kualitas Pelayanan	1.112	.168	.553	6.613	.000
Sanksi Pajak	.390	.202	.149	1.932	.056

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025.



- a. Nilai *Constant* (Konstanta) sebesar **3.629** menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel bebas (Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak), maka nilai dari variabel terikat Kepuasan Pengguna E-Filing adalah **3.629**. Koefisien regresi sebesar **0.283**, **1.112**, dan **0.390** menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai komunikasi akan memberikan kenaikan skor **0.283**, **1.112**, dan **0.390**
- b. Nilai Pemahaman Perpajakan memiliki koefisien regresi sebesar **0.283** mengidentifikasi bahwa setiap kenaikan 1 (satu) Pemahaman Perpaajakan maka akan terjadi kenaikan **0.283** terhadap variabel Kepuasan Pengguna E-Filing. Koefisien regresi Pemahaman Perpajakan bernilai signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing, berdasarkan dari hasil penelitian ini diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Pemahaman Perpajakan sebesar **0.283** dengan nilai signifikansi sebesar 0.0295 nilai ini lebih kecil dari 0.05 dari taraf signifikansi *standar error* yang telah ditentukan oleh penulis ($0.029 < 0.05$), maka dengan demikian variabel Pemahaman Perpajakan memiliki pengaruh signifikan atau dapat dikatakan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.
- c. Nilai Kualitas Pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar **1.112** mengidentifikasi bahwa setiap kenaikan 1 (satu) Kualitas Pelayanan maka akan terjadi kenaikan **1.112** terhadap variabel Kepuasan Pengguna E-Filing. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan bernilai signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing, berdasarkan dari hasil penelitian ini diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar **1.112** dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai ini lebih kecil dari 0.05 dari taraf signifikansi *standar error* yang telah ditentukan oleh penulis ($0.000 < 0.05$), maka dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan atau dapat dikatakan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing
- d. Nilai Sanksi Pajak memiliki koefisien regresi sebesar **0.390** mengidentifikasi bahwa setiap kenaikan 1 (satu) Sanksi pajak maka akan terjadi kenaikan **0.390** terhadap variabel Kepuasan Pengguna E-Filing. Koefisien regresi Sanksi Pajak bernilai signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing, berdasarkan dari hasil penelitian ini diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Sanksi Pajak sebesar **0.389** dengan nilai signifikansi sebesar 0.056 nilai ini lebih besar dari 0.05 dari taraf signifikansi *standar error* yang telah ditentukan oleh penulis ($0.056 > 0.05$), maka dengan demikian variabel Sanksi Pajak tidak memiliki pengaruh signifikan atau dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing

7. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel 4.23
Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
	B		Beta		
(Constant)	3.629	3.162		1.148	.254
1 Pemahaman Perpajakan	.283	.128	.204	2.211	.029
Kualitas Pelayanan	1.112	.168	.553	6.613	.000
Sanksi Pajak	.390	.202	.149	1.932	.056

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna E-Filing

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

- a. Pemahaman perpajakan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.029, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing



- b. Kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, yang jauh lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing
- c. Sanksi pajak (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.056, yang lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing

8. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 4.24
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1978.313	3	659.438	50.957	.000 ^b
	Residual	1216.462	94	12.941		
	Total	3194.776	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna E-Filing
b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji F yang ditampilkan dalam Tabel 4.24, diperoleh nilai F-statistic sebesar 50.957 dengan nilai signifikansi (Prob) sebesar 0.000^b, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel pemahaman perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan sanksi pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Filing

9. Hasil Pengujian Hipotesis Koefisien Determinasi (r²)

Tabel 4.25
Hasil Uji Hipotesis Koefisien Determinasi (r²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.619	.607	3.597

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Pendapat Ghozali (2018), berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (r²) yang ditampilkan dalam Tabel 4.25 nilainya R² yang kecil memperlihatkan kemampuannya variable independent dalam memberi penjelasan varians variable dependent ada keterbatasan. Tetapi saat nilainya mendekati satu, variable independent akan menyediakannya semua informasi yang diperlukan dalam memprediksi varians variable dependent.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman Perpajakan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Y). Artinya, semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan dan prosedur penggunaan E-Filing, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan layanan tersebut
2. Kualitas Pelayanan (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional yang diberikan oleh petugas perpajakan akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem E-Filing



3. Sanksi Pajak (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Y). Artinya, persepsi terhadap sanksi perpajakan tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem E-Filing
4. Secara simultan, ketiga variabel independen yaitu Pemahaman Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Sanksi Pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Y). Ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan secara keseluruhan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen
5. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R-squared sebesar 0,607082, yang berarti sebesar 60,70% variasi dalam Kepuasan Pengguna E-Filing dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini. Sisanya, sebesar 39,30%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai ini mencerminkan bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tergolong kuat, serta model regresi yang dibangun cukup baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, R. (2017). *Pengaruh sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan penerapan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak*. (Skripsi, Universitas Negeri Padang).
- Afifah, L. A., & Susanti, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, e-system perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2), 87–101. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i2.19577>
- Aji, R. P., Puti, A. A., & Sari, D. P. P. (2021). Determinan kepuasan pengguna e-filing masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Dana (JEBD)*, 2(2), 153–165. <https://jurnal.unidha.ac.id/index.php/JEBD/article/view/341>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Angelica, A. N., & Larasati, A. Y. (2023). Pengaruh persepsi kepuasan dan pengetahuan perpajakan terhadap penggunaan E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cimahi). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 7(2). <https://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/jie/article/view/9572>
- Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Kebumen. *JIMMBA*, 2(4), 595–609. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.644s>
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan website DJP terhadap kepuasan pengguna dengan modifikasi E-Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Basuki, A., & Jaeni. (2023). Pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengguna E-Filing. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 45–56.
- Chen, Y., Li, S., & Liu, Q. (2015). Online tax filing adoption: The role of perceived usefulness and ease of use. *International Journal of Electronic Government Research*, 11(1), 17–33.
- Chinndy, I., & Kesuma, A. I. (2023). Pengaruh kesadaran, pengetahuan, dan sanksi terhadap kepatuhan pelaporan SPT orang pribadi melalui E-Filing. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 14(2), 101–110.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). Pemeriksaan pajak dan sanksi administrasi. <https://pajak.go.id/id/pemeriksaan-pajak-dan-sanksi-administrasi>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023, Januari 5). *Panduan layanan E-Filing*. <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Kinerja Penyampaian SPT Tahunan 2025*. Diakses dari <https://stats.pajak.go.id>



- Febriyani, A., Anggraini, D., & Nugraha, M. (2020). Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepuasan pengguna E-Filing. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 12(1), 45–58.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 28–35. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jmi/article/view/10343>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamner, M. D., Albin, S. L., & Andereck, K. L. (2018). Perceived usefulness vs. perceived personal utility: Distinguishing two critical antecedents of technology acceptance. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 19(2), 27–45.
- Kardina, C. M. (2018). Pengaruh kualitas layanan pajak online terhadap kepuasan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan melalui E-Filing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(2), 100–110.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara Elektronik*. Diakses dari <https://jdih.kemenkeu.go.id>
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol* (Edisi Bahasa Indonesia). Prenhallindo.
- Kwarto, F., & Lizkayundari, A. (2018). Pengaruh persepsi pemahaman wajib pajak, manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem E-Filing. *BALANCE: Jurnal Akuntansi, Auditing dan Keuangan*, 15(2), 210–236.
- Lestari, A., & Nur Kholis. (2020). Pengaruh E-Filing, pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Nusantara*, 8(1), 55–66.
- Mahyarni. (2013). Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13–23. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Revisi 2018). Yogyakarta: Andi.
- Mulyana, S. (2024). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di KPP Pratama Meulaboh. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 5(1), 17–26.
- Mulyati, I., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139–155. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JABI/article/view/10520>
- Ojha, S., Khanna, S., & Kumari, R. (2009). Adoption of e-government services in India: an empirical study using TAM. *International Journal of Computer Science and Information Security*, 6(1), 94–98.
- Oxford University Press. (2010). *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (8th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, H., & Trisyani, Y. (2021). Society 5.0 sebagai strategi transformasi digital dalam mewujudkan smart government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP)*, 15(1), 10–19.
- Pratami, Y. (2022). Penerapan E-Filing, Peran Relawan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WPOP dalam Melaporkan SPT Tahunan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 10(2), 169–183.
- Prayogi, J. (2024). Pengaruh pemahaman perpajakan dan kepuasan pengguna E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Medan Petisah. *Juripol: Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 7(2), 76–85. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/view/14038>



- Puspasari, I., & Baihaqi. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna E-Filing dalam pelaporan pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 11(1), 45–56.
- Puspasari, I., & Baihaqi. (2024). Pengaruh kebermanfaatan, kemudahan, keamanan, serta kepuasan pengguna dan kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan E-Filing pada wajib pajak Polri. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(3), 123–135. Diakses dari <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/8207>
- Putra, D. S., & Azis, E. (2018). Pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7(7), 1–15. <https://ejournal.stiesia.ac.id/jira/article/view/1822>
- Ramadhan, R., & Ramantha, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna E-Filing. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 7(2), 89-98.
- Ramadhan, M. D. (2024). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi. Universitas Negeri Jakarta.
- Rifkhan. (2024). *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Pengembangan Karir, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Bripindo Sejahtera*. Skripsi Program Studi Akuntansi, Universitas Pamulang.
- Rohmawati, U. (2020). Pengaruh kemudahan, kepatuhan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan E-Filing di Kota Malang. *e-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 9(3), 1–12. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/8487>
- Septanta, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Kantor Pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Tarif Pajak dan Aturan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan dalam Melaporkan Pajak Penghasilan di KPP Madya Tangerang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*
- Sugiyarti, L. (2021). Analisis Pengaruh Struktur, Prosedur dan Strategi Organisasi dalam Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo, H. (2020). Era society 5.0: Tantangan dan peluang dalam dunia pendidikan. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan*, 5(3), 1–7.
- Tanamal, R., & Agung, A. (2021). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan, kualitas sistem, dan pemahaman wajib pajak terhadap minat penggunaan E-Filing. *Teknika: Jurnal Teknik Informatika*, 10(2), 89–98. <https://ejournal.ikado.ac.id/index.php/teknika/article/view/368>
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- 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.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh kualitas e-government terhadap kepuasan pengguna E-Filing: Studi kasus wajib pajak di Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 88–96. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i2.721>
- Yadnyana, I. K. (2009). Pengaruh kesadaran dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 3(1), 45–57.
- Yuliana, R., & Cahyani, D. (2021). Pengaruh sanksi pajak terhadap kepuasan pengguna layanan perpajakan berbasis elektronik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(1), 33-42.



Yunita, Y., Fahmi, M., & Anfasyah, N. L. (2022). Kepuasan wajib pajak dalam penggunaan E-Filing pada sistem DJP Online. *Sebatik*, 26(2), 593–599. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2054>