

**DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* DALAM
PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK (SPT) TAHUNAN
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Bengkulu Satu)**

UNIVERSITAS ANDALAS
TESIS

Elvirha Dwi Kartika
2220532019

Dosen Pembimbing :
Dr. Aries Tanno, SE.,M.Si., Ak, CA



PROGRAM MAGISTER DAN DOKTOR

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

2025

ABSTRACT

Background: Tax revenue is a mandatory contribution given by individuals or agencies to the state and is used for the benefit of the state and the prosperity of the people. One of the systems used by the Indonesian government in tax collection is the self-assessment system, which requires taxpayers to calculate and pay their taxes independently. To support this, the Directorate General of Taxes has implemented an e-filing system as a means of submitting Annual Tax Returns (SPT) electronically. There are challenges in terms of adoption and use, especially at KPP Pratama Bengkulu Satu, where the number of taxpayers reporting SPT using e-filing is still relatively low.

Objective: This study aims to analyze the factors that influence e-filing user satisfaction, by considering five main factors: taxpayer trust, taxpayer behavioral attitudes, perceived ease, system quality, and information quality. This study also focuses on the challenges faced by taxpayers in using e-filing and finding solutions to increase user satisfaction levels.

Method: The design of this study is quantitative research with data obtained from questionnaires. The research method uses convenience sampling with a minimum sample of 50 respondents based on the 10 times rule of thumb guide. The data analysis technique uses Structural Equation Modeling (SEM) with the Warp Partial Least Square (PLS) 7.0 program to test hypotheses and manage non-normally distributed data.

Results: The results of the study indicate that trust, behavioral attitudes, and perceived ease have a significant effect on e-filing user satisfaction. High trust in the e-filing system increases satisfaction, in line with the TAM theory which emphasizes the importance of trust in technology acceptance. Positive attitudes of taxpayers and perceived ease also contribute to user satisfaction. While system quality has an effect, its impact is weaker than other factors, and information quality plays a role in increasing satisfaction although with a smaller effect.

Contribution: The contribution of this study lies in proving that these factors, which include trust, behavioral attitudes, ease of use, and system and information quality, are important determinants in user acceptance and satisfaction with the e-filing system, and provide implications for the development of a more efficient and user-friendly government/e-government website system.

Keywords: Trust, Taxpayer Behavior Attitudes, Perception of Ease of System Quality, Information Quality.

ABSTRAK

Latar Belakang: Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib yang diberikan oleh individu atau badan kepada negara dan digunakan untuk kepentingan negara demi kemakmuran rakyat. Salah satu sistem yang digunakan oleh pemerintah Indonesia dalam pengumpulan pajak adalah sistem self-assessment, yang menuntut wajib pajak untuk menghitung dan menyetorkan pajak mereka secara mandiri. Untuk mendukung hal ini, Direktorat Jenderal Pajak mengimplementasikan sistem *e-filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik. Terdapat tantangan terhadap sejumlah tantangan dalam hal adopsi dan penggunaan, terutama di KPP Pratama Bengkulu Satu, di mana jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* masih terbilang rendah.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing*, dengan mempertimbangkan lima faktor utama: kepercayaan wajib pajak, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Penelitian ini juga berfokus pada tantangan yang dihadapi oleh wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* dan mencari solusi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Metode: Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data yang diperoleh dari kuesioner. Metode penelitian menggunakan *convenience sampling* dengan sampel minimal 50 responden berdasarkan panduan *10 times rule of thumb*. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *Warp Partial Least Square* (PLS) 7.0 menguji hipotesis dan mengelola data yang tidak berdistribusi normal.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, sikap perilaku, dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Kepercayaan yang tinggi terhadap sistem *e-filing* meningkatkan kepuasan, sejalan dengan teori TAM yang menekankan pentingnya kepercayaan dalam penerimaan teknologi. Sikap positif wajib pajak dan persepsi kemudahan juga berkontribusi pada kepuasan pengguna. Sementara kualitas sistem berpengaruh, dampaknya lebih lemah dibandingkan faktor lainnya, dan kualitas informasi berperan dalam meningkatkan kepuasan meskipun dengan pengaruh yang lebih kecil.

Kontribusi: Kontribusi penelitian ini terletak pada pembuktian bahwa faktor-faktor tersebut, yang mencakup kepercayaan, sikap perilaku, kemudahan penggunaan, serta kualitas sistem dan informasi, merupakan determinan penting dalam penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing*, serta memberikan implikasi bagi pengembangan sistem situs pemerintah/ *e-government* yang lebih efisien dan ramah pengguna.

Kata Kunci: Kepercayaan, Sikap Perilaku Wajib Pajak, Persepsi Kemudahan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi.