

Pengaruh Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa (PIECES Framework)

Sharene Olivia Dermawan¹, Arthur Purboyo²

^{1,2}Universitas Katolik Parahyangan

6042001037@student.unpar.ac.id

Abstract

The Directorate General of Taxes (DGT) Number PER-24/PJ/2021 launched the e-Bupot Unification application with Unified Periodic Income Tax Return reporting that incorporates Income Tax 22, 23, 4(2), 15 and 26. However, in practice at Tax Consultant Office X in Bandung, the application still often crashes and even doesn't function properly. This topic is important because the submission of Periodic Income Tax Return determines the realization of income tax revenue. So, in order for the process of reporting Periodic Income Tax Return (SPT) to run well, system quality and user satisfaction on the e-Bupot Unification application must be guaranteed. This topic aims to determine the effect of e-Bupot Unification system quality on user satisfaction. In addition, to further analyze user satisfaction with the PIECES Framework method (Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service) for the evaluation of these applications. The population were corporate taxpayer clients and employees of the corporate taxpayer division at the Tax Consultant Office X. The sample was 56 respondents, data collection by questionnaire. Data analysis techniques, namely descriptive statistics, validity tests, reliability, classical assumptions, hypotheses. The results of this study indicate that the quality of the Unification e-Bupot system has a positive and significant effect on user satisfaction in reporting the Unification Period Income Tax Return. Overall, the PIECES Framework analysis shows satisfied. However, the performance dimension needs to be improved. Based on the results of this study, recommendations are given for DGT to continue to improve and develop the features of e-Bupot Unifikasi.

Keywords: System Quality E-Bupot Unification, User Satisfaction, Unification Periodic Income Tax Return, Income Tax, PIECES Framework

Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-24/PJ/2021 meluncurkan aplikasi e-Bupot Unifikasi dengan pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi yang menyatukan Pajak Penghasilan 22, 23, 4(2), 15 dan 26. Namun pada praktiknya di Kantor Konsultan Pajak X di Bandung, aplikasi masih seringkali error bahkan tidak berfungsi dengan baik. Topik ini penting karena penyampaian SPT Masa PPh menentukan tercapainya realisasi penerimaan pajak penghasilan. Maka, agar proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa berjalan dengan baik, kualitas sistem dan kepuasan pengguna pada aplikasi e-Bupot Unifikasi harus terjamin. Topik ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem e-Bupot Unifikasi terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, untuk menganalisis lebih dalam kepuasan pengguna dengan metode *PIECES Framework (Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service)* sebagai bentuk evaluasi dari penggunaan aplikasi tersebut. Populasi penelitian ini adalah klien wajib pajak badan dan karyawan divisi wajib pajak badan di Kantor Konsultan Pajak X. Sampel penelitian 56 responden, pengumpulan data dengan kuesioner. Teknik analisis data yaitu statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem e-Bupot Unifikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi. Secara keseluruhan, analisis *PIECES Framework* menunjukkan puas. Namun, pada dimensi *performance* perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diberikan rekomendasi bagi DJP untuk terus memperbaiki dan mengembangkan fitur e-Bupot Unifikasi.

Kata kunci: Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi; Kepuasan Pengguna; Surat Pemberitahuan Masa Unifikasi; Pajak Penghasilan; Kerangka PIECES

Jurnal Ekobistek is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

bahwa pada bulan April 2023, penerimaan pajak mencapai Rp688.15 triliun. Angka ini mencapai

Pesatnya perkembangan teknologi zaman ini 40,05% dari target penerimaan pajak tahun 2023 yaitu menjadikan pemerintah terus memaksimalkan Rp1.718 triliun [1]. Oleh karena itu, untuk dapat tetap penerimaan pajak. Kemenkeu (2023) menyatakan mempertahankan pertumbuhan penerimaan pajak di salah satu faktornya karena pajak menjadi tengah pesatnya perkembangan teknologi, maka mayoritas sumber pendapatan negara di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus memunculkan Menteri Keuangan Indonesia, Sri Mulyani, menyatakan berbagai macam inovasi dan reformasi layanan dalam

sistem perpajakan berbasis elektronik, salah satunya e-Bupot.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak (KEP) Nomor KEP-269/PJ/2020, e-Bupot merupakan aplikasi yang terdapat pada laman Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat dokumen elektronik bukti pemotongan Pajak Penghasilan (PPh) 23/26. Dokumen berfungsi sebagai bentuk bukti atas pemotongan PPh yang telah dilakukan pemotong, yang kemudian pemotong akan menyetorkan pajaknya ke kas negara.

Dengan hadirnya aplikasi e-Bupot PPh 23/26 dapat memberikan kemudahan administrasi perpajakan khususnya dalam pembuatan bukti potong dan melaporkan SPT Masa PPh Pasal 23/26 dengan bentuk dokumen yang bersifat elektronik karena pembuatannya tidak dilakukan secara manual [2].

Namun, berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan beberapa kendala yang dihadapi ketika menerapkan aplikasi e-Bupot PPh 23/26. Menurut Taha (2022) server e-Bupot PPh 23/26 masih seringkali *down* ataupun eror saat menginput data [3]. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Karina & Simajuntak (2022) menyatakan bahwa aplikasi e-Bupot PPh 23/26 masih belum maksimal karena aplikasi masih seringkali eror saat mengimpor dan mengunggah data. Selain itu, fitur terkait perpajakan lainnya pun tidak tersedia pada aplikasi [4]. Maka dapat dikatakan bahwa kekurangan dari aplikasi e-Bupot PPh 23/26 yaitu hanya dapat digunakan untuk pemenuhan kewajiban perpajakan atas pengenaan PPh 23/26 saja. Sedangkan PPh lainnya seperti PPh 4(2), PPh 22, PPh 15 menggunakan aplikasi berbeda. Pembuatan bukti potong PPh 4(2), PPh 22, PPh 15 menggunakan aplikasi elektronik pemerintah yaitu e-SPT, sedangkan proses pelaporannya menggunakan e-Filing melalui DJP Online.

Banyaknya jenis pajak dengan aplikasi yang berbeda mulai dari PPh 22, 23, 4(2), 15, 26 yang harus dipungut ataupun dipotong, disetor, dan dilaporkan oleh wajib pajak dikhawatirkan dapat menimbulkan kesulitan dan kerumitan karena setiap jenis pajak mempunyai tata cara ataupun karakteristik pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang berbeda. Bagi wajib pajak, hal ini berpotensi menimbulkan keterlambatan pelaporan SPT Masa sehingga sanksi administrasi yang dikenakan pun semakin besar. Sedangkan bila dilihat dari sisi Direktorat Jenderal Pajak, biaya administrasi pengumpulan penerimaan pajak pun dapat menjadi lebih besar karena pemeliharaan aplikasi yang berbeda-beda.

Berkaca dari beberapa kendala tersebut, maka pemerintah melalui peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2021 meluncurkan peraturan baru tentang e-Bupot Unifikasi serta penyampaian SPT Masa PPh Unifikasi. E-Bupot Unifikasi adalah suatu penyatuhan aplikasi untuk membuat bukti potong PPh

22, PPh 23, PPh 4(2), PPh 15, hingga PPh 26. Melalui e-Bupot Unifikasi, pemotong pemungut PPh 22, PPh 23, PPh 4(2), PPh 15, hingga PPh 26 dapat dilaporkan di SPT Masa PPh Unifikasi hanya dengan 1 kali lapor [5]. Hadirnya e-Bupot Unifikasi bersamaan dengan SPT Masa PPh Unifikasi tentunya bertujuan untuk memberikan kemudahan wajib pajak yang berperan sebagai pemotong/pemungut PPh untuk memenuhi kewajiban administrasi perpajakan yang dilakukan sehingga penerimaan negara di sektor pajak pun dapat meningkat.

Topik ini merupakan suatu topik yang penting karena penyampaian SPT Masa PPh sangat menentukan tercapainya realisasi penerimaan pajak penghasilan. Selain itu, apabila wajib pajak tidak melaporkan SPT Masa PPh dengan tepat waktu, tentunya Direktorat Jenderal Pajak akan bertindak tegas dalam memberikan sanksi administrasi. Maka, agar wajib pajak selaku pemotong atau pemungut dapat dengan mudah membuat bukti potong dan melaporkan SPT Masa dengan efektif, efisien, dan tepat waktu, kualitas sistem pada aplikasi e-Bupot Unifikasi harus terjamin dalam penerapannya. Sejalan dengan hal tersebut kualitas sistem yang baik adalah kualitas sistem yang berdampak pada munculnya kepuasan pengguna. Kualitas sistem adalah kemampuan sistem (performa) saat menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan pengguna (Suranto, 2022) [6]. Sementara itu, kepuasan pengguna merupakan respon yang muncul dari pengguna setelah menggunakan sistem [7].

Aplikasi e-Bupot Unifikasi baru mulai berlaku secara nasional sejak masa April 2022. Tentu aplikasi ini perlu dikaji lebih lanjut karena topik ini merupakan suatu isu mutakhir dan belum pernah ada yang meneliti kepuasan pengguna aplikasi e-Bupot Unifikasi dalam melaporkan SPT Masa PPh. Meskipun penggunaan aplikasi e-Bupot Unifikasi ini telah diterapkan di Kantor Konsultan Pajak X sebagai salah satu proses pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi, namun kenyataannya pada praktik di lapangan, masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan. Salah satunya yaitu aplikasi yang masih seringkali eror saat melaporkan SPT Masa PPh. Maka dari itu, tujuan dari pemilihan topik ini adalah untuk menganalisis lebih dalam lagi terkait aplikasi e-Bupot Unifikasi yang ditinjau dari tingkat kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan metode *PIECES Framework* sebagai bentuk evaluasi dari aplikasi tersebut. Mengingat kebijakan e-Bupot Unifikasi merupakan kebijakan baru yang ada dalam bidang perpajakan, maka topik ini memerlukan riset dengan penjabaran yang lengkap dan detail terkait penggunaan aplikasi tersebut.

2. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *causal study*. metode *causal study* bertujuan untuk menemukan korelasi sebab akibat dan membuktikan bahwa variabel

independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Data kuantitatif adalah data berbentuk angka yang dikumpulkan melalui pertanyaan terstruktur. Jumlah responden yang dalam penelitian sebanyak 56 pengguna aplikasi e-Bupot Unifikasi. Adapun pertimbangan yang diambil yaitu pengguna e-Bupot Unifikasi yang mengikuti isu mutakhir terkait e-Bupot Unifikasi (1-2 tahun terakhir). Hal tersebut dimaksudkan agar hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat memecahkan masalah penelitian dengan menganalisis kepuasan pengguna secara terperinci.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Konsultan Pajak X. Kantor Konsultan Pajak X adalah sebuah kantor yang melayani jasa konsultan perpajakan yang didirikan di Bandung pada tahun 1967. Variabel yang digunakan terdiri dari variabel dependen dan independen. Menurut Sugiyono (2018:39) variabel dependen adalah variabel output, konsekuensi, kriteria dan yang menjadi dampak karena hadirnya variabel bebas. Pada penelitian yang akan dilakukan, variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi dengan metode *PIECES Framework (Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service)*. Variabel dependen merupakan inti dari pembahasan atau masalah yang dibahas pada penelitian. Variabel independen yaitu variabel yang memberikan pengaruh pada variabel dependen. Pada penelitian yang akan dilakukan, variabel independen yang telah ditetapkan adalah kualitas sistem e-Bupot Unifikasi. Peneliti melakukan pengolahan data sesuai dengan Sekaran & Bougie (2018) dengan tahapan *coding*, *data entry*, lalu *editing*. Teknik analisis data yang dilakukan adalah uji instrumen data yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif variabel penelitian, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan heteroskedastisitas, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji statistik t), analisis koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa faktor yang berpengaruh besar pada tingkat kepuasan adalah kualitas sistem, dalam hal ini kualitas sistem berpengaruh pada kepuasan pengguna e-Faktur [8]. Selain itu, penelitian oleh Yunaera (2021) juga berhasil membuktikan bahwa kualitas sistem memengaruhi kepuasan pengguna e-Filing [9]. Hubungan antar variabel dari kualitas sistem e-Bupot Unifikasi dengan kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi mempunyai variabel yang relevan dengan beberapa penelitian terdahulu di atas. Hanya saja, topik penelitian yang diangkat dalam laporan ini merupakan isu mutakhir dan belum pernah ada yang meneliti sebelumnya. Hubungan antar variabel ini mengacu pada model *Information Systems Success DeLone & McLean* (2016), kesuksesan sebuah sistem informasi

artinya kualitas sistem yang berdampak pada munculnya kepuasan pengguna [10]. Apabila kualitas sistem pada e-Bupot Unifikasi dapat dengan mudah digunakan, andal, cepat diakses, bersifat fleksibel, dan keamanan sistem terjamin pada e-Bupot Unifikasi maka pengguna dapat semakin mudah menggunakan aplikasi tersebut dan pengguna pun akan merasa puas. Rasa puas dari pengguna dapat timbul dari fitur-fitur yang ada pada e-Bupot Unifikasi yang mencakup kualitas sistem itu sendiri. Apabila saat mengunggah dan mengunduh dokumen dapat cepat (tanpa hambatan), output dokumen seperti Bukti Penerimaan Elektronik konsisten dan jelas, tampilan pelaporan menarik secara visual, kasus eror jarang ditemukan, data saat menyiapkan SPT tidak hilang, petunjuk pengisian pelaporan jelas, informasi perhitungan pajak akurat, dapat mengurangi biaya administrasi perpajakan, terdapat otorisasi dan pengendalian akses, data terjamin kerahasiaannya, lebih efisien, sistem dapat terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik, maka tentunya pengguna akan semakin merasa puas. Kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi semakin tinggi ketika semakin banyak kemudahan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sistem e-Bupot Unifikasi tersebut.

Maka dari itu, berdasarkan acuan penelitian-penelitian diatas beserta hubungannya, dapat dikatakan bila kualitas sistem yang digunakan baik, maka pengguna akan puas dengan menggunakan sistem tersebut. Maka, dapat diambil hipotesis (H1) yaitu kualitas sistem e-Bupot Unifikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi.



Gambar 1. Model Penelitian

2.1. Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi

Kualitas sistem adalah kemampuan (performa) sistem untuk menyediakan informasi yang selaras dengan kebutuhan pengguna [11]. Maka dari itu, pengertian kualitas sistem pada e-Bupot Unifikasi yaitu kemampuan atau performa e-Bupot Unifikasi dalam menyajikan informasi yang berguna sesuai dengan yang kebutuhan penggunanya. Mengacu pada model DeLone dan McLean, seperti dikutip oleh Suranto (2022:1046), indikator kualitas sistem pada aplikasi e-Bupot Unifikasi yang digunakan yaitu

1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)
Tingkat kemudahan untuk mengakses dan memahami penggunaan e-Bupot Unifikasi dengan usaha yang minimal (tidak memerlukan banyak usaha) untuk menggunakannya.
2. *Reliability* (Keandalan Sistem)
Reliability merupakan keandalan suatu sistem e-Bupot Unifikasi saat dioperasikan. e-Bupot Unifikasi dapat dikatakan berkualitas apabila

- sistem tersebut dapat diandalkan (dapat dipercaya).
3. *Response Time* (Kecepatan Akses)
Response time menunjukkan seberapa cepat sebuah sistem e-Bupot Unifikasi memberikan respon terhadap permintaan atas setiap menu seperti *Dashboard*, Pajak Penghasilan, SPT Masa, dan Pengaturan.
 4. *Flexibility* (Fleksibilitas)
Fleksibilitas adalah indikator untuk mengukur seberapa baik sistem e-Bupot Unifikasi dapat disesuaikan pada berbagai kebutuhan pengguna yang berubah.
 5. *Security* (Keamanan Sistem)
Sistem e-Bupot Unifikasi dinilai baik apabila keamanan sistem dapat menyimpan data pengguna dengan aman dalam sistem informasi.

2.2. SPT Masa PPh Unifikasi

Pada pasal 1 angka 7 Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2021 mendefinisikan SPT Masa PPh Unifikasi sebagai berikut “*Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Unifikasi, yang selanjutnya disebut SPT Masa PPh Unifikasi, adalah Surat Pemberitahuan Masa yang digunakan oleh Pemotong/Pemungut PPh untuk melaporkan kewajiban pemotongan dan/atau pemungutan PPh, penyetoran atas pemotongan dan/atau pemungutan PPh, dan/atau penyetoran sendiri atas beberapa jenis PPh dalam 1 (satu) Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.*” Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa SPT Unifikasi adalah proses penyatuan atau disebut penyeragaman dari berbagai macam jenis SPT ke dalam satu jenis SPT saja (Dhaniswara, 2021:6). SPT Masa PPh Unifikasi ini merupakan gabungan atau penyeragaman dari berbagai jenis SPT Masa PPh. Komite Pengawas Perpajakan Kementerian Keuangan Republik Indonesia menyatakan bahwa SPT Masa PPh Unifikasi adalah SPT Masa yang dipakai oleh pemotong atau pemungut PPh untuk melaporkan kewajiban pemotongan ataupun pemungutan dalam satu masa pajak. SPT Masa PPh Unifikasi bertujuan untuk mempermudah penggunaan serta mengurangi biaya administrasi untuk wajib pajak ataupun bagi Direktorat Jenderal Pajak.

2.3. Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi

Kepuasan pengguna sistem adalah respon yang timbul dari pengguna setelah menggunakan sistem [12]. Maka dapat disimpulkan, pengertian kepuasan pengguna dalam proses pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi disebut sebagai suatu respon (umpan balik) yang timbul dari pengguna setelah menggunakan sistem pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu model analisis PIECES Framework. *PIECES Framework* adalah kerangka yang digunakan

untuk memetakan suatu masalah ataupun peluang pengembangan yang terdapat pada suatu sistem [13]. Dalam *PIECES Framework*, terdapat 6 variabel yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna dari suatu sistem informasi:

1. *Performance* (Keandalan)
Performance menilai apakah e-Bupot Unifikasi mempunyai kinerja yang baik dan cepat dalam mengumpulkan atau menemukan suatu data ketika merespons sejumlah perintah.
2. *Information and Data* (Data dan Informasi)
Indikator ini untuk mengetahui apakah e-Bupot Unifikasi memberikan penyajian informasi yang mudah dipelajari, dipahami, tepat, akurat, dan sesuai kebutuhan.
3. *Economics* (Nilai Ekonomis)
Economics bertujuan untuk mengetahui apakah e-Bupot Unifikasi tepat untuk diterapkan dengan melihat segi biaya yang dikeluarkan.
4. *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan)
Sistem e-Bupot Unifikasi perlu mempunyai kontrol dan pengawasan agar sistem dapat berjalan dengan baik dan tidak lemah.
5. *Efficiency* (Efisiensi)
Sistem e-Bupot Unifikasi harus bekerja secara efisien dan mempunyai nilai keunggulan jika dibandingkan dengan penggunaan sistem secara manual.
6. *Service* (Pelayanan)
Indikator ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan (usaha suatu sistem dalam melayani kebutuhan pengguna) pada sistem e-Bupot Unifikasi dalam melaporkan SPT Masa PPh Unifikasi.

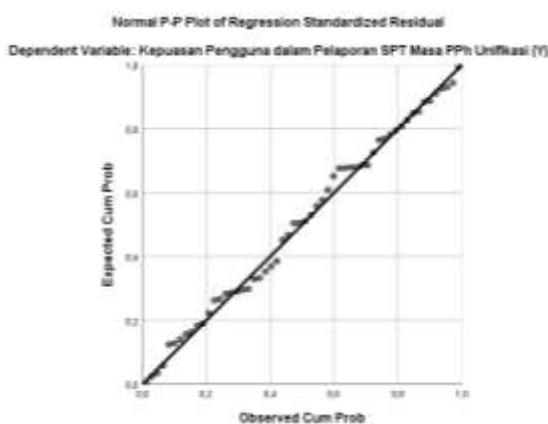
3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner dengan pengukuran skala ordinal yang harus diubah terlebih dahulu menjadi skala interval sehingga data dapat digunakan dalam analisis SPSS. Metode yang digunakan yaitu *Method of Successive Interval* (MSI) dengan Microsoft Excel. *Method of Successive Interval* (MSI) akan menempatkan setiap objek pada intervalnya masing-masing [14]. Penelitian ini memakai data primer dari kuesioner, maka agar kuesioner dapat menjadi instrumen penelitian yang berkualitas, harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel. Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas reliabilitas.

3.1. Uji Normalitas

Uji asumsi klasik diperlukan agar dapat memastikan bahwa persamaan regresi dapat digunakan dalam melakukan penelitian. Uji asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini merupakan uji normalitas heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah data yang didapatkan mempunyai distribusi yang normal [15]. Uji normalitas dilakukan

dengan metode *P-P Plot* melalui SPSS 26. Berikut hasil uji normalitas:

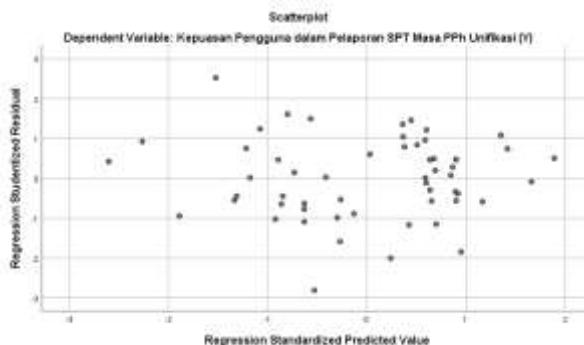


Gambar 2. Hasil Uji Normalitas *P-Plot*

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada Gambar 2 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya sehingga bentuknya lonceng. Dapat disimpulkan bahwa data mempunyai distribusi yang normal.

3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi, apakah terjadi ketidakasamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya [16]. Dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan metode *scatterplot*.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*

Gambar 3. menyatakan bahwa titik-titik telah menyebar dengan acak dan tidak membentuk suatu pola-pola tertentu. Titik-titik menyebar baik diatas ataupun dibawah angka nol di sumbu Y. Kesimpulannya, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi tersebut. Oleh karena itu, model regresi layak digunakan untuk analisa selanjutnya.

3.3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana berfungsi dalam menunjukkan arah hubungan antara satu variabel

dependen dengan satu variabel independen lainnya (dapat mempunyai arah positif atau negatif) [17].

Tabel 1. Tabel Hasil Uji Regresi

Pada Tabel 1 didapat nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat membentuk persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut: $Y = (13,452) + (1,037)X$. Persamaan tersebut mempunyai arti:

- Nilai konstanta 13,452 artinya jika kualitas sistem e-Bupot Unifikasi (X) bernilai nol (0), maka kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi akan bernilai 13,452 satuan;
- Apabila kualitas sistem e-Bupot Unifikasi (X) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan

Model	Coefficients ^a				Sig	
	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t		
	B	Std. Eror	Beta			
(Constant)	13,452	3,933		3,420	,001	
	X	,132	,731	7,866	,000	

a. Independent Variable (X): Pengaruh Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi

b. Dependent Variable (Y): Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa

pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi akan meningkat sebesar 1,037 satuan. Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem e-Bupot Unifikasi sebesar 1,037 menghasilkan arah positif, artinya bila kualitas sistem e-Bupot Unifikasi naik semakin tinggi, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi.

3.3. Uji Hipotesis (Statistik t)

Uji statistik menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, apakah signifikan atau tidak [18]. Pengujian uji statistik t dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan α . Ketika nilai signifikansi untuk variabel independen lebih kecil dari 0,05 (alpha), maka dapat dikatakan bahwa variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa variabel kualitas sistem e-Bupot Unifikasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana nilai tersebut lebih kecil daripada alpha yang digunakan, yaitu 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas sistem e-Bupot Unifikasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi.

3.4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk melakukan pengukuran kontribusi variabel independen atau

seberapa jauh kemampuan model dalam mendefinisikan variasi (naik/turunnya) variabel dependen

Tabel 2. Tabel Hasil Nilai Koefisien Determinasi

Model	R Square	R Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	
1	,731 ^a	,534	,525	5,294439873
a.Predictors (X): Pengaruh Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi				
b.Dependent Variable (Y): Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa				

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai koefisien determinasi atau nilai R^2 sebesar 0,534. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem e-Bupot Unifikasi (X) memberikan persentase sumbangan sebesar 53,4% terhadap kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi (Y). Namun untuk sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

3.5. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode PIECES Framework

Penentuan tingkat kepuasan pengguna menggunakan model rentang kategori rata-rata yaitu Tabel 3. Analisis dihitung menggunakan rumus rata-rata, yaitu jumlah skor kuesioner dibagi dengan jumlah kuesioner. (Putri & Indriyanti, 2021:81).

Tabel 3. Keterangan Rata-Rata Kepuasan Pengguna

Maka, dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi berdasarkan enam dimensi yang dimiliki oleh PIECES Framework sebagai berikut:

1. Performance

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \frac{(4 \times 58) + (3 \times 51) + (2 \times 1) + (1 \times 2)}{4 \times 56} \\ \text{Kepuasan} &= 3.47 \end{aligned}$$

Tabel 4. Perhitungan Skor Performance

Control and Security				
Skor	4	3	2	1
Jawaban	SP	P	TP	STP
Total Jawaban	58	51	1	2

Jawaban	Simbol	Rentang Skor
Sangat Puas	SP	>3,25 – 4
Puas	P	>2,5 – 3,25
Tidak Puas	TP	>1,75 – 2,5
Sangat Tidak Puas	STP	1 – 1,75

Menurut perhitungan pada dimensi *performance*, diperoleh nilai 3.16, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa puas saja.

2. Information and Data

Tabel 5. Perhitungan Skor Information and Data

Information and Data				
Skor	4	3	2	1
Jawaban	SP	P	TP	STP
Total Jawaban	64	90	14	0

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \frac{(4 \times 64) + (3 \times 90) + (2 \times 14) + (1 \times 0)}{4 \times 56} \\ \text{Kepuasan} &= 3.29 \end{aligned}$$

Menurut perhitungan pada dimensi *information and data*, diperoleh nilai 3.29, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa sangat puas.

3. Economics

Tabel 6. Perhitungan Skor Economics

Economics				
Skor	4	3	2	1
Jawaban	SP	P	TP	STP
Total Jawaban	62	49	0	1

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \frac{(4 \times 62) + (3 \times 49) + (2 \times 0) + (1 \times 1)}{4 \times 56} \\ \text{Kepuasan} &= 3.53 \end{aligned}$$

Menurut perhitungan pada dimensi *economics*, diperoleh nilai 3.53, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa sangat puas.

4. Control and Security

Tabel 7. Perhitungan Skor Control and Security

Performance				
Skor	4	3	2	1
Jawaban	SP	P	TP	STP
Total Jawaban	87	49	0	1

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \frac{(4 \times 87) + (3 \times 97) + (2 \times 30) + (1 \times 10)}{4 \times 56} \\ \text{Kepuasan} &= 3.16 \end{aligned}$$

Menurut perhitungan pada dimensi *control and security*, diperoleh nilai 3.47, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa sangat puas.

5. Efficiency

Tabel 8. Perhitungan Skor Efficiency

Efficiency				
Skor	4	3	2	1
Jawaban	SP	P	TP	STP
Total Jawaban	63	38	7	4

$$\text{Rata-rata} = \frac{(4 \times 63) + (3 \times 38) + (2 \times 7) + (1 \times 4)}{4 \times 56}$$

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan} \\ \text{Rata-rata} = 3.42 \\ \text{Kepuasan} \end{aligned}$$

Menurut perhitungan pada dimensi *efficiency*, diperoleh nilai 3.42, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa sangat puas.

6. Service

Tabel 9. Perhitungan Skor Service

Service				
Skor	4	3	2	1
Jawaban	SP	P	TP	STP
Total Jawaban	54	43	12	3

$$\text{Rata-rata} = \frac{(4 \times 54) + (3 \times 43) + (2 \times 12) + (1 \times 3)}{4 \times 56}$$

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan} \\ \text{Rata-rata} = 3.32 \\ \text{Kepuasan} \end{aligned}$$

Menurut perhitungan pada dimensi *service*, diperoleh nilai 3.32, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa sangat puas.

3.6. Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem e-Bupot Unifikasi dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi. Hal ini dikarenakan unsur kualitas sistem yang ada pada e-Bupot Unifikasi ditujukan untuk memudahkan pengguna dalam melaporkan SPT Masa PPh Unifikasi. Hal ini diperkuat oleh peraturan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam PER-24/PJ/2021. Dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa SPT Masa PPh Unifikasi sudah diwajibkan dan diimplementasikan secara menyeluruh kepada wajib pajak di Indonesia sejak April 2022. Karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas sistem e-Bupot Unifikasi pada penelitian ini adalah terkait kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas, serta keamanan sistem e-Bupot Unifikasi. Berdasarkan kriteria tersebut, dapat disimpulkan apabila sistem pada aplikasi e-Bupot Unifikasi mampu memenuhi dan memberikan kualitas yang diharapkan, maka tentunya kepuasan pengguna pun akan meningkat.

Temuan dari penelitian ini sesuai dengan acuan model milik DeLone & McLean yang ada pada penelitian Khairunnisa & Yunanto (2018), bahwa kriteria pengukuran kesuksesan sebuah sistem informasi adalah

kualitas sistem yang berdampak pada kepuasan pengguna. Kualitas sistem e-Bupot Unifikasi yang tinggi dapat semakin mempermudah dan memperlancar proses pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi. Selain dapat membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam melaporkan SPT, wajib pajak pun dapat meminimalisir telatnya pelaporan pada SPT Masa PPh Unifikasi karena pengisian pada aplikasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah yang mana akan berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi. Adapun batas waktu pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi paling lambat dilakukan 20 hari setelah masa pajak berakhir.

Analisis tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *performance* memberikan kepuasan bagi pengguna dengan rata-rata kepuasan 3.16. Hanya saja, pengguna masih belum merasa sangat puas akan aplikasi yang tersedia. Maka dari itu, pengembang sistem e-Bupot Unifikasi dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi yaitu DJP perlu memperhatikan terkait kekurangan yang ada pada aplikasi, yakni permasalahan teknis yang menyebabkan aplikasi down sehingga tidak dapat mem-posting SPT Masa PPh Unifikasi. Tentu saja hal ini perlu menjadi *concern* bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki kasus eror tersebut. Selain itu, hal ini pun menjadi *concern* bagi pengguna untuk tidak melaporkan pajaknya mendekati *deadline* pelaporan. Terdapat rekomendasi bagi DJP untuk dimensi *performance* ini, yaitu membuat menu unduh lampiran formulir daftar rincian PPh yang disetor sendiri, daftar objek potong/pungut PPh oleh pihak lain, dan daftar bukti potong/pungut unifikasi ataupun SSP dan bukti Pbk sekaligus. Karena selama ini daftar tersebut hanya bisa diakses melalui web, dan output e-Bupot Unifikasi yang ditampilkan hanya terdiri dari SPT Induk, Bukti Penerimaan Elektronik, Bukti Potong dalam satuan saja. Namun terlepas dari kekurangan yang ada, dapat disimpulkan bahwa pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi dengan menggunakan e-Bupot Unifikasi memberikan keuntungan yang dapat memuaskan pengguna. Aplikasi e-Bupot Unifikasi mempunyai fitur yang dapat memudahkan wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan mulai dari membuat bukti pemotongan pajak, mendapatkan kode *billing* untuk pembayaran pajak, dan melaporkan SPT bulanan gabungan, yang didalamnya termasuk PPh Pasal 22 Pasal 23, Pasal 26, Pasal 4 Ayat 2, dan Pasal 15.

Analisis tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *information and data* menunjukkan pengguna merasa sangat puas dengan skor kepuasan 3.29 dari 4. Aplikasi ini memberikan kelebihan karena dapat meminimalisir kesalahan dalam menghitung dan mengisi formulir yang ada di dalamnya karena sistem e-Bupot Unifikasi akan secara otomatis menghitung besarnya PPh yang harus dipotong dengan tarif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, terdapat notifikasi yang muncul secara otomatis jika ada kesalahan atau

pengisian formulir yang tidak benar. Agar dimensi *information and data* dapat terus berkembang, terdapat beberapa rekomendasi bagi pengembang sistem e-Bupot Unifikasi dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan fitur informasi pada aplikasi mengenai pengenaan sanksi administrasi jika pemotong pajak terlambat menyetor pajak atau melaporkan SPT. Terdapat sanksi administrasi telat lapor pada Pasal 7 UU KUP berupa denda sebesar Rp100.000 yang dikenakan sebagai satu kesatuan. Selain itu, Pasal 9 Ayat 2a UU KUP sebagaimana telah disempurnakan dalam Undang-Undang Cipta Kerja dan Harmonisasi Peraturan Perpajakan, terdapat sanksi administrasi bunga yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan (tarif bunga sanksi pajak + uplift 5% ÷ 12 bulan) apabila tidak menyetorkan atau membayar pajak setelah tanggal jatuh tempo penyetoran atau pembayaran yaitu tanggal 10 bulan berikutnya.

Analisis tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *economics* mempunyai rata-rata kepuasan paling tinggi yaitu sebesar 3,53. Dapat dikatakan bahwa pengguna sangat puas terhadap sistem pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi. Kebijakan DJP terkait pengenaan sanksi administrasi dengan satu kesatuan dapat menekan sanksi administrasi pemotong saat pemotong telat melaporkan dan menyetorkan SPT.

Analisis tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *control and security* mempunyai rata-rata kepuasan sebesar 3,47 dari 4 yang artinya pengguna merasa sangat puas. Tentunya aplikasi ini mempunyai kelebihan karena bukti pemotongan pajak yang dibuat oleh pemotong pajak akan divalidasi secara otomatis oleh sistem DJP Online dengan QR Code yang dapat memastikan validasi pajak yang telah dipotong. Agar dimensi *control and security* dapat terus berkembang, terdapat beberapa rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Pajak, salah satunya dapat berupa sosialisasi penggunaan sertifikat elektronik pada aplikasi e-Bupot Unifikasi. Pengurusan masa berlakunya sertifikat elektronik yang harus diperpanjang secara berkala setelah dua tahun perlu disosialisasikan pada pengguna e-Bupot Unifikasi karena hal ini dapat menjadi kendala atau masalah baru jika pengguna dalam hal ini wajib pajak terlambat memperpanjang sertifikat elektronik. Apabila wajib pajak tidak mempunyai sertifikat elektronik, maka dapat berakibat fatal karena nantinya wajib pajak tidak dapat menggunakan aplikasi e-Bupot Unifikasi.

Analisis tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *efficiency*, pengguna merasa sangat puas dengan skor kepuasan 3,42 dari 4. Tentunya aplikasi ini dapat memuaskan karena aplikasi ini dianggap praktis, mudah, dan sederhana karena pemotong pajak hanya perlu menggunakan satu aplikasi untuk memenuhi semua kewajiban pemotongan/pemungutan, penyetoran, dan pelaporan PPh 22, 4(2), 23, 15, dan 26.

Agar dimensi *efficiency* dapat terus berkembang, terdapat beberapa rekomendasi bagi pengembang sistem e-Bupot Unifikasi dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu fitur yang dapat ditambahkan pada e-Bupot Unifikasi adalah fitur PPh 21.

Analisis tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *service* memberikan kepuasan bagi pengguna dengan rata-rata kepuasan 3,32 dari 4. Tentunya aplikasi penyatuan e-Bupot lebih nyaman karena seluruh data yang telah diisi oleh pemotong pajak tersimpan dalam database Direktorat Jenderal Pajak secara *online*. Agar dimensi *service* dapat terus berkembang, terdapat beberapa rekomendasi bagi pengembang sistem e-Bupot Unifikasi dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak dapat menambahkan fitur *withholding* data yang diterbitkan secara otomatis menjadi *prepopulated data* bagi penerima penghasilan sehingga akan memudahkan penerima penghasilan mengakses bukti potong unifikasi yang diterbitkan oleh pemberi penghasilan. Hal ini sangat penting sebagai salah satu bentuk kelancaran SPT Tahunan bagi penerima *withholding tax*. Fitur lainnya yang dapat dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah penghapusan bukti potong. Penghapusan bukti potong saat ini masih harus dilakukan satu-satu dan tidak dapat dilakukan sekaligus. Apabila wajib pajak telah membuat banyak bukti potong dan ditemukan kesalahan, tentu saja hal ini akan memakan waktu karena wajib pajak harus menghapus satu persatu bukti potong yang ada pada sistem.

4. Kesimpulan

Kualitas sistem e-Bupot Unifikasi yang diukur dengan indikator *ease of use*, *reliability*, *response time*, *flexibility*, dan *security* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna (PIECES Framework) dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik t yang tertera pada Tabel 4 dimana variabel kualitas sistem memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil apabila dibandingkan dengan alpha yang digunakan, yaitu 0,05. Koefisien determinasi pada Tabel 5. sebesar 0,534 berarti kualitas sistem e-Bupot Unifikasi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi sebesar 53,4%. Nilai dari koefisien regresi yang positif sebesar 1,037 pada Tabel 4 juga menunjukkan hubungan yang searah antara kualitas sistem e-Bupot Unifikasi dan kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas sistem e-Bupot Unifikasi, maka kepuasan pengguna dalam melaporkan SPT Masa PPh Unifikasi pun akan semakin meningkat. Sedangkan untuk analisis tingkat kepuasan pengguna dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi dengan menggunakan PIECES Framework secara keseluruhan memberikan kepuasan. Tingkat kepuasan tertinggi ada pada dimensi *economics*,

information and data, efficiency, service, information and data, dan terakhir performance. Khusus pada dimensi performance, pengguna masih belum merasa sangat puas akan aplikasi yang tersedia. Kekurangan yang ada pada aplikasi yaitu terkait eror yang menyebabkan aplikasi tidak dapat mem-posting SPT Masa PPh Unifikasi sehingga pelaporan tidak berjalan dengan lancar.

Ucapan Terimakasih

Peneliti berterimakasih atas atas seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini.

Daftar Rujukan

- [1] Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2023, 22 Mei). “Tumbuh Moderat, Penerimaan Pajak Capai Rp688,15 Triliun per April 2023.” <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/tumbuh-moderat-penerimaan-pajak-capai-688t>
- [2] Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD. (2021). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(2). [http://eprints.pknstan.ac.id/1646/](https://doi.org/10.32409/jikstik.20.2.2714Taha, I. M. (2022). “Tinjauan Atas Penerapan Aplikasi E-Bupot PPh Pasal 23/26 Di KPP Pratama Pekanbaru Tampan”. <i>KTIA thesis, Politeknik Keuangan Negara STAN</i>. Retrieved from <a href=)
- [3] Karina, M., & Simanjuntak, B. H. (2022). “Efektivitas Penggunaan E-BUPOT 23/26”. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 22(1): 157-170. Retrieved from <https://doi.org/10.25105/mraai.v22i1.12627>
- [4] Syahfitri, S., Nurbaiti, N., & Inayah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna. *Motivasi*, 8(2), 88. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i2.6616>
- [5] Suranto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada KPPN Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(5): 1044-1055. Retrieved from <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/gorontalo/id/data-publikasi/artikel/2920-pengaruh-kualitas-sistem,-kualitas-informasi-dan-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-pengguna-sakti-pada-kppn-gorontalo.html>
- [6] Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). “Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya”. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2): 78-84. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39730>
- [7] Yunaera, C. F. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Dampak Individu dan Kepuasan Pengguna E-Filing Pada Pelaporan SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Doctoral dissertation, STIE YKPN*. Retrieved from <http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/459/>
- [8] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). “Information Systems Success Measurement”. *Journal Foundations and Trends in Information System*, 2(1): 1-116. Retrieved from <http://doi.org/10.1561/2900000005>.
- [9] Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2018). “Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi e-Faktur: Validasi model kesuksesan sistem informasi DeLone Dan McLean”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.
- [10] Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). “Penerapan metode suksesif interval pada analisis regresi linier berganda”. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1): 43-53. Retrieved from <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- [11] Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Klub Accounting Review*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11>
- [12] Wahasusmiah, R. (2022). Implementasi e-Faktur terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dalam Pelaporan SPT Masa PPn. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 3(3), 128-138. <https://doi.org/10.47747/jismab.v3i3.764>
- [13] Sorongan, E., Hilmansyah, H., & Hadiyanto, H. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 23-28. <https://doi.org/10.29207/resti.v3i1.777>
- [14] Nurlina, D., Ismi Kaniawulan, & Dayan Singasatia. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Kualitas Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Serta Minat Nenggunaakna Bjb Digi. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains*, 4(3), 260-265. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v4i3.1950>
- [15] Agus Setiono, B., & Melinda, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13(1). <https://doi.org/10.30649/japk.v13i1.89>
- [16] Kurniawati, D., Nurazi, R., & Martiah, L. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Jurnal Fairness*, 3(2), 145-158. <https://doi.org/10.33369/fairness.v3i2.15282>
- [17] Khairunnisa Ramadhanti, S., & Aqamal Haq. (2023). Pengaruh E-Filing, E-Spt Dan E-Bupot Unifikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Dki Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 3559-3568. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.1801>
- [18] Aini, H., Irwan, M., & Surasni, N. K. (2021). Kepuasan Memediasi Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Individual Pengguna Siskeudes. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(9), 2340. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i09.p15>.