

PENERAPAN PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN E-FILING

Syifa Ainun Qalbi
syifaainun8@gmail.com

Rustan
rustan2011@gmail.com

Muhammad Rusyidi
muhammadrusyidi@unismuh.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Abstract

Director General of Taxes provides easy service for Taxpayers in reporting the amount of tax that must be paid because Taxpayers do not need to come directly to the Tax Office to fulfill their tax obligations in terms of SPT submission, for Electronic Technology tax officers they can facilitate database management. The application of e-filing is a step that is expected to be able to provide excellent service to the community so that it can increase the satisfaction of taxpayers as well as the application of e-filing which is expected to provide satisfaction to taxpayers. This study aims to determine the application of tax reporting using e-Filing and taxpayer satisfaction with tax reporting using e-Filing at KPP Pratama, North Makassar. This study uses a type of descriptive qualitative research, trying to find out how the application of e-Filing as a new application in SPT delivery as well as how compulsory satisfaction with the use of e-Filing in delivering annual SPT. The data used in this study are secondary and primary data.

Keywords: *e-Filing, Taxpayer Satisfaction*

Abstract

Direktorat Jendral Pajak memberikan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkannya karena Wajib Pajak tidak perlu datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal penyampaian SPT, bagi aparat Pajak teknologi electronic ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database. Penerapan *e-filing* sebagai suatu langkah yang diharapkan mampu memberikan layanan prima terhadap masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sekaligus dengan penerapan *e-filing* diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* dan kepuasan wajib pajak terhadap pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan mencoba menemukan bagaimana penerapan *e-Filing* sebagai aplikasi baru dalam penyampaian SPT serta bagaimana kepuasan wajib terhadap penggunaan *e-Filing* dalam menyampaikan SPT tahunan. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder dan primer.

Kata Kunci : *E-filing, Kepuasan Wajib Pajak*

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling potensial. Sejak dilakukannya reformasi pajak yang pertama pada tahun 1984, diharapkan penerimaan pajak sebagai sumber utama pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dapat dipertahankan kesinambungannya. Sebagai sumber penerimaan yang menjadi sumber utama, otomatis dana dari pajak sangat berperan dalam neraca keuangan pemerintahan. Manfaat pajak bisa dilihat dan dirasakan dalam kehidupan sehari-hari hampir disemua sektor seperti, fasilitas kesehatan, transportasi, pendidikan, sarana dan prasarana umum, dan lain-lain.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak maka dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Diharapkan upaya yang dilakukan mampu untuk dijadikan sebagai penggerak pembangunan yang sedang dan akan terjadi. Tanggung jawab dibidang perpajakan sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan berada pada setiap Warga Negara sebagai Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan sistem self assessment yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia.

Artinya setiap Wajib Pajak bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, yang dalam hal ini diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pembayaran pajak adalah wujud dari kewajiban kenegaraan dan peran serta dari Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan

untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebelum melakukan pembayaran pajak maka Wajib Pajak harus memberitahukan terlebih dahulu jumlah pajak yang terutang kepada fiskus melalui Surat Setoran Pajak (SSP). Setelah membayar pajak melalui Surat Setoran Pajak (SSP) ke bank atau kantor pos, maka Wajib Pajak melaporkan berapa pajak yang dibayar atau dipotong melalui Surat Pemberitahuan (SPT) pajak. Surat Pemberitahuan (SPT) ini berisi informasi perpajakan yang benar dan akurat mengenai besarnya jumlah pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada pemerintah.

Pada awalnya Surat Pemberitahuan (SPT) pajak disampaikan oleh Wajib Pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak secara manual. Artinya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut disampaikan dalam bentuk *hardcopy* (berbentuk kertas) yang sudah disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan Negara, salah satu upaya yang telah dilakukan pihak Direktorat Jenderal Pajak dengan menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak melalui perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak, yaitu dilaksanakannya pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru untuk memfasilitasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan sistem elektronik

Electronic Filing System (E-Filing) yaitu sistem pelaporan atau

penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time. Pemerintah melakukan reformasi berbasis internet ini karena keinginan Wajib Pajak untuk melapor pajak masih tergolong rendah. Hal itu terjadi karena tidak adanya kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

Pada dasarnya penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *E-filing* ini merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkannya. Karena Wajib Pajak tidak perlu datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Sedangkan bagi Aparat Pajak, teknologi *e-filing* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan dalam bentuk digital. Dengan teknologi ini Pemerintah berharap adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat membantu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan menyerahkan surat pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Keunggulan lain yang dimiliki *E-filing* adalah kualitas sistem dan kualitas informasi *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat

dan aman. Berdasarkan keunggulan-keunggulan tersebut, *e-filing* diharapkan dapat efektif dan layak menjadi sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memuaskan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pajak

Menurut (Soemitro,2011) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2.2. Pengertian Wajib Pajak

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturang perundang-undangan perpajakan.

2.3 Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan Undang-Undang No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan disebutkan bahwa Surat Pemberitahuan adalah surat wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta kewajiban sesuai dengan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

2.4 Penerapan *E-Filing*

Menurut Siti Kurnia (2010:132) merupakan cara penyampaian SPT

secara *online* dan *realtime*, wajib pajak dapat menyampaikan SPT melalui web yang telah disediakan DJP.

2.5 Pelaporan Pajak Menggunakan E-filing

Berikut ini proses untuk melakukan e-filing dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara e-filing:

1. Mengajukan Permohonan Elektronik Filling Identification Number (E-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna e-filing. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak e-filing paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya e-FIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun e-filing melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital certificate yang berfungsi sebagai pengamanan data Wajib Pajak dalam setiap proses e-filing.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
 - a) Mengisi e-SPT pada aplikasi e-filing di situs DJP. e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (Compact Disk) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
 - b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
 - c) Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.
 - d) Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak

melalui email. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

2.6 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kirana (2010:36) kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan. Menurut Nadeak (2012:17) terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan wajib pajak :

1. *Content*
2. *Accuracy*
3. *Format*
4. *Easy Of Use*
5. *Timeliness*

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara yang beralamat di JL. Urip Sumoharjo Km.4 (kompleks Gedung Keuangan) KPP Pratama Makassar Utara merupakan salahsatu KPP yang menerapkan aplikasi *e-filing* terhadap wajib pajaknya. Waktu penelitian dilakukan pada bulan juni 2019.

3.2 Jenis Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Sugiono (2014: 9) Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang

alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi

3.3 Jenis Data yang digunakan

- 1) Data Primer yaitu data-data yang diperoleh dari pihak-pihak yang mengetahui dan memahami tentang Penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dan mewawancarai pegawai pajak yang berkompeten di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, dan mewawancarai wajib pajak untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penerapan *e-filing*.
- 2) Data Sekunder yaitu data yang bersumber dari kantor, bahan- bahan dokumentasi serta artikel- artikel yang dibuat oleh pihak ketiga dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data dengan melihat arsip dan dokumentasi yang berhubungan dengan gambaran atau kegiatan. Data yang sudah ada di Instansi, seperti data jumlah wajib pajak, dan data jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem pelaporan berbasis *e-filing*.

2) Wawancara

Metode ini dilakukan untuk memperoleh atau mengumpulkan data primer, dengan melalui metode wawancara data yang diperoleh sifatnya langsung artinya langsung melakukan

tanya-jawab dengan pihak-pihak yang memegang peranan penting dalam penerapan pelaporan pajak menggunakan *e-filing*. Pihak responden itu adalah Seksi Tata pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pelaporan pajak dan wajib pajak. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan kegiatan penerapan pelaporan menggunakan *e-filing*.

3) Observasi Lapangan

Observasi adalah pengamatan langsung suatu objek yang akan diteliti dalam waktu singkat dan bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai objek penelitian. Observasi dilakukan penulis dengan mengamati bagaimana Penerapan *E-filing* dengan kepuasan wajib pajak.

3.5 Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek : penerapan E-filing dengan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara.
2. Subjek : wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara.

3.6 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bersifat penjelasan dan keterangan pelengkap karena tidak dapat dijelaskan dalam bentuk angka- angka dan tabel yang mendeskripsikan kembali apa yang diperoleh di lapangan dalam bentuk paparan non-statistik. Sehingga peneliti hanya menggambarkan seluruh peristiwa yang terjadi di lapangan dalam bentuk deskriptif saja.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan *E-filing* dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara Tahun 2016-2018.

Tabel 1. Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Melalui *E-Filing* Tahun 2016- 2018 di KPP Pratama Makassar Utara

No	Jenis Pajak	2016	2017	2018
1	SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	24.146	33.577	36.022
2	SPT Tahunan Wajib Pajak Badan	28	512	1.452
JUMLAH		24.174	34.089	37.474

Sumber : Data diolah

Tabel 2. Rasio Tingkat Penggunaan *E-Filing* Tahun 2016 – 2018 di KPP Pratama Makassar Utara

Tahun	Total Pelaporan SPT Tahunan (<i>e-Filing</i> & manual)	Pelaporan dengan <i>e-Filing</i>	Rasio tingkat penggunaan <i>e-Filing</i>
2016	44.189	24.174	54 %
2017	45.595	34.089	74 %
2018	44.471	37.474	84%

Sumber : Data diolah.2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Utara dari tahun 2016 – 2018 terus meningkat. Tahun 2016 rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan menggunakan *E-filing* sebesar 54%, pada tahun 2017 sebesar 74%, dan terus meningkat sampai tahun 2018 menjadi 84%. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Bintang Ramadhan selaku pelaksana Seksi Pelayanan tentang kenaikan penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Utara, beliau menjelaskan bahwa :

“Upaya yang dilakukan kantor pajak dalam menerapkan pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* yang pertama melalui seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan yang tugasnya memberikan edukasi perpajakan ke wajib pajak termasuk tentang *e-Filing*, cara mereka memberikan edukasi dengan mensosialisasikan langsung

ke wajib pajak dengan mendatangi kantor wajib pajak seperti polisi, pegawai rumah sakit dan sebagainya, kemudian selain turun langsung ke wajib pajak ada juga cara yang dilakukan dengan mengundang wajib pajak baik instansi pemerintah maupun swasta ke KPP untuk memberikan edukasi tentang perpajakan, kemudian yang kedua biasanya kita hadir di event atau acara tertentu seperti University EXPO.” (Wawancara pada tanggal 19 Juni 2019)

Tabel diatas dan hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara pada tahun 2016 – 2018 terus mengalami peningkatan. Rasio tingkat penggunaan *e-filing* sudah cukup baik karena mampu mencapai lebih dari 50% pada tahun 2016- 2018. Namun, masih terdapat wajib pajak yang memilih melakukan manual daripada melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaksana Seksi Pelayanan tentang kendala yang dihadapi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, beliau menjelaskan bahwa :

“Sebenarnya kendala yang pertama dihadapi dari pihak KPP itu sendiri yaitu sekalipun kami sudah melakukan sosialisasi ke wajib pajak tetap saja masih ada yang belum melaporkan menggunakan *e-Filing*, hal tersebut kebanyakan terjadi terhadap wajib pajak yang sudah lanjut usia atau yang bukan kaum milenial, kebanyakan dari orang yang sudah lanjut usia itu tidak paham tentang teknologi. Jadi jika mereka datang kesini disarankan untuk *e-*

Filing. Sebenarnya niatnya mau melakukan manual, tetapi diarahkan daripada melakukan manual mending *e-Filing* nanti dibantu oleh petugas. Kendala yang kedua adalah jaringan internet. Untuk yang masalah internet lambat sebenarnya sering masalah sistem pusat karena seringnya laporannya diakhir masa pelaporan, tanggal 30 31 baru ramai pelaporan jadi sistemnya lambat. Jika server lagi bermasalah atau tidak bisa diakses, biasanya sistem dari pusat itu dimatikan sementara waktu untuk memulihkan kembali, kalau sudah sistem pusat kami tidak bisa menanganinya.” (Wawancara pada tanggal 19 Juni 2019).

4.2 Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* dalam Pelaporan SPT Tahunan

Berdasarkan teori tentang kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT, seorang wajib pajak mengatakan pada saat diwawancarai, bahwa ia telah menggunakan *e-filing* sejak tahun 2016 hingga saat ini, dengan *e-filing* membuat laporan pajak lebih praktis, lebih cepat pada saat pelaporan karena menggunakan database secara online, karena database tersimpan secara online dan lindungi dengan keamaan otomatis keamaan data wajib pajak sendiri akan terjamin keamanannya. Kendala yang dihadapi wajib pajak tersebut pada saat pelaporan salah satunya adalah karena jaringan, biasanya pada saat waktu tertentu koneksi jaringan lambat dan biasanya website DJP tidak bisa terbuka karena fullnya server atau banyaknya yang mengakses pada saat itu. Namun dengan adanya pelaporan pajak menggunakan *e-filing* wajib pajak tidak

lagi harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan pajak.

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

- 1) Penerapan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara pada tahun 2016- 2018 dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, karena sejak awal diterapkan tahun 2016 yang melapor menggunakan *Filing* sudah meningkat sebesar 50% dan tahun berikutnya terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan, tentukan hasil tersebut memberikan
- 2) Dengan adanya *e-filing* wajib pajak sudah merasa puas dengan adanya penerapan pelaporan berbasis elektronik, karena dengan *e-filing* wajib pajak banyak merasakan manfaat seperti sistem pelaporan yang praktis, menghemat biaya dan keamanan data terjamin.

b. Saran

- 1) Kanwil DJP Sulawesi selatan, barat dan tenggara sebaiknya lebih meningkatkan server DJP Online sehingga ketika diakhir pelaporan tidak lagi terjadi gangguan yang dapat mengakibatkan server down, kemudian disarankan kedepannya untuk menyajikan format tampilan *e-filing* yang lebih bervariasi sehingga wajib pajak semakin tertarik untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT.
- 2) Bagi wajib pajak disarankan untuk melaporkan SPT dengan menggunakan *e-filing* karena dengan *e-filing* lapor pajak lebih mudah digunakan dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, M dan Amdayani, L (2017). *Analisis Penerapan Sistem E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Kendari)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara. Vol. 1 No. 1 2016.
- Diana Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Dinasari dan Rima Rahmawati.2010. *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas pada KPP Modern*.Jurnal Seminar Nasional “Tecno-Economy dalam Pembangunan Ekonomi Indonesia”.Bandung.
- Direktur Jenderal Pajak. (2014). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 39/PJ/2011 yang sudah diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak terbaru, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak(www.pajak.go.id)*.Jakarta.
- Fitri Damayanti dan Achmad Fauzi.2015. *Pengaruh Fasilitas Drop Box, E- SPT dan E-Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. 1979-858X.
- Jannah, Fury Fathul. 2014. *Pengaruh Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT*.Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Nadeak, Reanuli. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem E-Registration terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*. Bandung: Universitas Sahid.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan*. Jakarta.
- Rizki Dewantara, Mirza Ayu, Suhadak. 2015. *Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK)|Vol. 6 No. 2 2015.
- Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek formal)*.Bandung:Rekayasa Sains.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfab