

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan dan *Perceived Ease of Use* E-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT PPH Masa

Cesilia Arum Septianingsih¹, Fiki Kartika², Andi Urfia Awaliah³, Any Jimar⁴

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI Yogyakarta

^{3,4} Universitas Teknologi Sulawesi

* E-mail Korespondensi: cesiliaarums@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 21-01-2025

Revision: 28-01-2025

Published: 28-01-2025

DOI Article:

10.24905/permana.v16i2.625

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam pelaporan SPT PPh Masa melalui aplikasi e-Bupot Unifikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan 100 wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sleman pada tahun 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan inferensial dengan alat bantu perangkat lunak SPSS 21. Teknik analisis data yaitu statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Di antara ketiga variabel tersebut, *perceived ease of use* memiliki pengaruh paling dominan, menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan pada aplikasi e-Bupot Unifikasi guna mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Wajib Pajak, E-Bupot Unifikasi

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of system quality, service quality, and perceived ease of use on corporate taxpayer satisfaction in reporting SPT PPh Masa through the e-Bupot Unification application. This study uses a quantitative approach with a survey method, where data was collected from 100 corporate taxpayers registered at the Sleman Pratama Tax Office in 2024. The sampling technique

Acknowledgment

uses the Slovin formula with an error rate of 10%. The data analysis technique in this study uses descriptive and inferential analysis methods with SPSS 21 software tools. Data analysis techniques include descriptive statistics, validity tests, reliability, classical assumptions, and hypotheses. The results of the study indicate that system quality, service quality, and perceived ease of use have a positive and significant effect on taxpayer satisfaction. Among the three variables, perceived ease of use has the most dominant influence, indicating that perceived ease of use plays an important role in increasing user satisfaction. This study supports the Technology Acceptance Model (TAM) theory and provides recommendations for improving the quality of the system and service in the e-Bupot Unification application to encourage taxpayer compliance.

Key word: *System Quality, Service Quality, Perceived ease of use, Taxpayer Satisfaction, E-Bupot Unification*

© 2025 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Di era transformasi digital saat ini, teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan menjadikan pemerintah terus memaksimalkan penerimaan pajak. Kemenkeu (2024) menyatakan bahwa salah satu faktornya karena pajak menjadi mayoritas sumber pendapatan negara di Indonesia. Menteri Keuangan Indonesia, Sri Mulyani, menyatakan penerimaan negara hingga Juli 2024 telah mencapai Rp1.045,32 triliun atau setara 52,56 persen dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2024 yaitu Rp 1.988 triliun. Oleh karena itu, untuk mendukung pertumbuhan penerimaan pajak di era perkembangan teknologi yang semakin pesat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus menghadirkan berbagai inovasi dan melakukan reformasi layanan secara berkelanjutan.

Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengimplementasikan berbagai inovasi berbasis teknologi informasi, salah satunya adalah aplikasi e-Bupot Unifikasi. Aplikasi ini digunakan untuk pembuatan bukti pemotongan pajak penghasilan pasal 4 (2), 15, 22, 23, dan 26 secara elektronik, serta memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa secara lebih praktis dan efisien. Langkah ini merupakan bagian dari upaya modernisasi perpajakan untuk mendukung *system self-assessment*, di mana wajib pajak diberikan tanggung jawab penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara mandiri

(Delone & Lean, 2003).

E-Bupot Unifikasi diharapkan dapat memudahkan wajib pajak, khususnya wajib pajak badan, dalam melaksanakan kewajibannya. Namun, penerapan teknologi baru ini tidak lepas dari berbagai tantangan, terutama terkait kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *perceived ease of use*. Kualitas sistem yang tidak sesuai harapan, pelayanan yang kurang optimal, atau persepsi bahwa aplikasi sulit digunakan dapat mengurangi kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kepatuhan pajak (Dyah et al., 2025).

Direktorat Jenderal Pajak juga baru saja melakukan transformasi digital pada proses pemotongan dan pemungutan pajak menggunakan E-Bupot pada PPh pasal 23/26 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. KEP-559/PJ/2019. Keterbatasan E-Bupot pada PPh pasal 23/26, pada tahun 2022 Direktorat Jenderal Pajak menyempurnakan E-Bupot dengan “E-Bupot unifikasi” yang dapat mengakomodir pemotongan dan pemungutan beberapa jenis pajak seperti pajak penghasilan pasal 4 (2), 15, 22, 23, dan 26 diatur dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-24/PJ/2021. Namun, pemotongan pajak penghasilan pasal 21/26 dan pasal 25 tetap dilakukan pelaporan tersendiri (Kania & Sulistyowati, 2024).

KPP Pratama Sleman, sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang bertanggung jawab dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak, telah mengalami fluktuasi tingkat kepatuhan pajak badan selama beberapa tahun terakhir. Data menunjukkan bahwa realisasi kepatuhan wajib pajak badan belum mencapai target optimal, meskipun berbagai kemudahan teknologi telah disediakan. Faktor-faktor seperti kualitas sistem, keandalan pelayanan, serta persepsi kemudahan dalam menggunakan e-Bupot Unifikasi perlu dievaluasi untuk memahami sejauh mana aplikasi ini memberikan dampak positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur menggunakan Model DeLone dan McLean yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi/pelayanan, dan kepuasan pengguna (Subroto et al., 2024). Selain itu, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* adalah faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru (Benggu & Damayanti, 2024). Yang dimana, persepsi kemudahan penggunaan aplikasi pajak digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Putra & Anggrainingsih, 2020).

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *perceived ease of use* e-Bupot Unifikasi terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam melaporkan SPT PPh Masa di KPP Pratama Sleman. Penelitian ini penting karena hasilnya dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas aplikasi e-Bupot, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis memilih KPP Pratama Sleman sebagai objek penelitian yang terletak di Jl. Ring Road Utara No.10, Pugeran, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan mengetahui hubungan antara variabel independen (kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *perceived ease of use*) terhadap variabel dependen (kepuasan wajib pajak). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sleman pada tahun 2024 sebanyak 7.836 wajib pajak. Data dikumpulkan menggunakan metode survei, di mana kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh informasi langsung dari responden yang telah dipilih. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2019), dengan tingkat toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode kuesioner dan observasi. Teknik analisis data dilakukan menggunakan metode analisis deskriptif dan inferensial dengan alat bantu perangkat lunak SPSS 21 (Ghozali, 2018). Teknik analisis data meliputi uji instrumen data (uji validitas, uji reliabilitas), Analisis deskriptif, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas), Uji Heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis (Uji t, Uji F, Koefisien Determinasi).

HASIL

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1. Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Wajib Pajak	100	3,20	5,00	4,4100	,34626
Kualitas Sistem	100	3,00	5,00	4,2925	,47014
Kualitas Pelayanan	100	3,00	5,00	4,2975	,46831

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Perceived ease of use</i> E-Bupot	100	3,00	5,00	4,4867	,51339
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Uji statistik deskriptif di tabel 1 menggambarkan dari 100 responden dalam penelitian kepuasan wajib pajak menunjukkan variabel ini memiliki rentang nilai 3,20 hingga 5,00, dengan rata-rata (mean) 4,44100. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, wajib pajak merasa puas dengan layanan yang diberikan melalui aplikasi e-Bupot Unifikasi. Standar deviasi sebesar 0,34626 menunjukkan bahwa persepsi kepuasan responden cukup konsisten, dengan sedikit variasi di antara mereka.

Dari uji statistik deskriptif pada tabel 1 menggambarkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian kualitas sistem menunjukkan variable ini memiliki rentang nilai 3,00 hingga 5,00, dengan rata-rata (mean) 4,2925. Standar deviasi (std. deviation) 0,47014 menandakan adanya sedikit perbedaan pendapat di antara responden mengenai kualitas sistem.

Dari uji statistik deskriptif pada tabel 1 menggambarkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian kualitas pelayanan menunjukkan variable ini memiliki rentang nilai 3,00 hingga 5,00, dengan rata-rata (mean) 4,2975 . Standar deviasi (std. deviation) 0,46831 mencerminkan adanya variasi yang signifikan dalam persepsi kualitas pelayanan di antara responden.

Dari uji statistik deskriptif pada tabel 1 menggambarkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian *perceived ease of use* E-bupot menunjukkan variable ini memiliki rentang nilai 3,00 hingga 5,00, dengan rata-rata (mean) 4,4867. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa aplikasi e-Bupot Unifikasi mudah digunakan dan memberikan pengalaman yang positif. Standar deviasi (std. deviation) 0,51339 menunjukkan persebaran data yang cukup merata, dengan tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh responden relatif konsisten.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem	X1.1	0,756	0,197	Valid
	X1.2	0,728	0,197	Valid
	X1.3	0,709	0,197	Valid
	X1.4	0,716	0,197	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,793	0,197	Valid
	X2.2	0,660	0,197	Valid

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
	X2.3	0,697	0,197	Valid
	X2.4	0,763	0,197	Valid
	X3.1	0,769	0,197	Valid
<i>Perceived ease of use</i> E-Bupot	X3.2	0,823	0,197	Valid
	X3.3	0,811	0,197	Valid
Kepuasan Wajib Pajak	Y1	0,611	0,197	Valid
	Y2	0,619	0,197	Valid
	Y3	0,500	0,197	Valid
	Y4	0,487	0,197	Valid
	Y5	0,684	0,197	Valid
	Y6	0,432	0,197	Valid
	Y7	0,523	0,197	Valid
	Y8	0,617	0,197	Valid
	Y9	0,663	0,197	Valid
	Y10	0,467	0,197	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai r hitung semua item pernyataan variabel lebih besar dari nilai r tabel (0,197), sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari semua variabel valid.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Standar	Keterangan
Kualitas Sistem	0,701	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,706	0,7	Reliabel
<i>Perceived ease of use</i> E-Bupot	0,720	0,7	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,760	0,7	Reliabel

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai *cronbach alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Toleranc	VIF
1	Kualitas Sistem	,788	1,269
	Kualitas Pelayanan	,755	1,325
	<i>Perceived ease of use</i> E-Bupot	,726	1,378

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai tolerance semua variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF semua variabel lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari gejala multikolinearitas antar variable bebas.

Uji Normalitas

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,40154682
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,085
	Negative	-,073
Kolmogorov-Smirnov Z		,854
Asymp. Sig. (2-tailed)		,459
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikan *kolmogorov-smirnov* yang ditunjukkan oleh *asymp sig* berada di atas 0,05 yaitu sebesar 0,459, hal tersebut menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,430	1,470		2,333	,022
Kualitas Sistem	,047	,076	,070	,615	,540
1 Kualitas Pelayanan	-,088	,078	-,131	-1,128	,262
<i>Perceived ease of use E-Bupot</i>	-,051	,096	-,063	-,529	,598

a. Dependent Variable: AbsUt

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikan semua variabel berada di atas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,720 ^a	,519	,504	2,43878

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, *Perceived ease of use* E-Bupot

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai adjusted r square. Berdasarkan tabel di atas nilai adjusted r square sebesar 0,504, menunjukkan bahwa 50,4% variabel kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *perceived ease of use* e-bupot unifikasi. Sisanya sebesar 49,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 8. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	616,025	3	205,342	34,525	,000 ^b
	Residual	570,975	96	5,948		
	Total	1187,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, *Perceived ease of use* E-Bupot

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil f hitung lebih besar dari nilai f tabel (34,525 > 2,70), dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,000), Berarti variabel kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *perceived ease of use* e-bupot unifikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Sleman.

Tabel 9. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	15,349	2,852		5,381	,000
	Kualitas Sistem	,489	,147	,266	3,333	,001
	Kualitas Pelayanan	,618	,151	,334	4,104	,000

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
<i>Perceived ease of use E-Bupot</i>	,723	,187	,321	3,868	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 9 diatas, hasil uji parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa :

- Variabel kualitas sistem memiliki t hitung yang lebih besar dari t tabel ($3,333 > 1,985$) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Slemen.
- Variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung yang lebih besar dari t tabel ($4,104 > 1,985$) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Slemen.
- Variabel *perceived ease of use* e-bupot unifikasi memiliki t hitung yang lebih besar dari t tabel ($3,868 > 1,985$) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *perceived ease of use* e-bupot unifikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Slemen.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji parsial, kualitas sistem menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan, dengan nilai t-hitung sebesar 3,333 dan signifikansi 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang ditawarkan oleh aplikasi e-Bupot Unifikasi, semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak. Sejalan dengan hasil penelitian (Palar et al., 2024) yang menyatakan bahwa pengalaman pengguna yang memuaskan sangat bergantung pada keandalan dan stabilitas sistem perpajakan digital selama proses penggunaannya. Sedangkan kualitas sistem yang mencakup dimensi keandalan, kecepatan akses, dan keamanan data berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-Bupot (Krisbiyantara et al., 2024). Selain itu, penelitian ini memperkuat temuan dari Penelitian (Ekobistek et al., 2023) dengan kerangka PIECES juga mendukung pentingnya kualitas

teknis pada aspek keamanan dan kemudahan navigasi sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan, dengan nilai t-hitung sebesar 4,104 dan signifikansi 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang responsif, akurat, dan empati terhadap pengguna meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem. Penelitian ini mendukung temuan dari (Susilo et al., 2024) yang menegaskan bahwa pelayanan yang tanggap terhadap keluhan wajib pajak adalah salah satu indikator penting kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian (Zumariz et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam aplikasi e-Bupot memainkan peran strategis dalam pengoptimalan administrasi dan efisiensi pelaporan pajak.

Pengaruh *Perceived ease of use* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai t-hitung sebesar 3,868 dan signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi sangat memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian Wibowo & Sari, (2023) tampilan yang mudah dipahami (intuitif) dan merespons dengan cepat ketika digunakan, maka wajib pajak merasa lebih nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut. Artinya, fitur-fitur pada aplikasi yang dirancang sederhana, logis, dan mudah diakses membantu pengguna menyelesaikan tugas mereka tanpa mengalami kebingungan atau kesulitan. Sebagai contoh, navigasi menu yang jelas, pengisian formulir otomatis, atau proses yang tidak memerlukan terlalu banyak langkah akan membuat wajib pajak lebih puas dan merasa bahwa aplikasi mempermudah pekerjaan.

Nafisah & Widodo, (2024) juga menunjukkan bahwa *perceived ease of use* membantu mempercepat adopsi teknologi pajak digital, yang berujung pada peningkatan tingkat kepuasan wajib pajak badan. Penelitian ini juga mendukung teori Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989), yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan berkontribusi langsung pada tingkat penerimaan teknologi. Sedangkan pada penelitian (Herutono et al., 2024) pada sistem e-filing pajak menemukan bahwa kualitas sistem dan pelayanan berdampak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian serupa oleh menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam (Vientiany et al., 2024) menyediakan layanan yang praktis, cepat, dan andal.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan *Perceived ease of use* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Ketiga variabel yaitu kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam pelaporan SPT PPh Masa melalui aplikasi e-Bupot Unifikasi. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian (Zainuddin, 2017) yang menegaskan bahwa integrasi dimensi kualitas sistem dan kualitas pelayanan menciptakan kepuasan wajib pajak yang tinggi. Selain itu, penelitian (Tiorma et al., 2024) menunjukkan bahwa elemen kualitas sistem dan *perceived ease of use* memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi perpajakan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam sistem perpajakan digital.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam pelaporan SPT PPh Masa melalui aplikasi e-Bupot Unifikasi. Di antara ketiga variabel tersebut, *perceived ease of use* menjadi faktor yang paling dominan dengan nilai koefisien sebesar 0,723, menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi merupakan penentu utama tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan teknologi. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya, seperti penelitian Khairunnisa dan Yunanto (2021), yang menyoroti pentingnya kualitas sistem dan pelayanan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Benggu, A. E. P., & Damayanti, T. W. (2024). Pengaruh Penerimaan Penggunaan e-Samsat terhadap Kepatuhan Perpajakan di Kota Kupang dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 5(2), 239–256. <https://doi.org/10.37631/EBISMA.V5I2.1107>
- Delone, W. H., & Lean, E. R. M. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dyah, T., Mawaranty, S., Imahda, D., Furqon, K., Negeri, I., Abdurrahman, K. H., Pekalongan,

- W., Program, D., & Syari'ah, S. E. (2025). Optimalisasi e-Filing sebagai Solusi Modern untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *17*(1), 77–85. <https://doi.org/10.55049/jeb.v17i1.398>
- Ekobistek, J., Olivia, S., 1*, D., & Purboyo, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa (PIECES Framework). *Jurnal Ekobistek*, *12*(4), 712–720. <https://doi.org/10.35134/EKOBISTEK.V12I4.701>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Herutono, S., Puji Astuti, R., Ali Program Studi Akuntansi, K., Ykpn, P., Jl Gagak Rimang No, Y., Gondokusuman, K., Yogyakarta, K., & Istimewa Yogyakarta, D. (2024). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kemudahan, Kegunaan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan e-filing. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, *5*(1), 104–111. <https://doi.org/10.47065/JTEAR.V5I1.1429>
- Kania, N. Y., & Sulistyowati, E. (2024). Analisis Pajak Penghasilan Pasal 23 dan Pasal 25 Terhadap Wajib Pajak Badan CV PRR. *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, *1*(3), 18–28. <https://doi.org/10.61722/JEMBA.V1I3.426>
- Krisbiyantara, Y., Dura, J., Bukhori, M., Manajemen, M., Teknologi, I., Bisnis, D., & Malang, A. (2024). Dampak E-Tax System dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Owner : Riset Dan Jurnal Akuntansi*, *8*(4), 4582–4595. <https://doi.org/10.33395/OWNER.V8I4.2435>
- Nafisah, N. A., & Widodo, U. P. W. (2024). Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan: Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model). *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, *1*(3), 105–116. <https://doi.org/10.61722/JEMBA.V1I3.442>
- Palar, B. E., Maruli, R. S., & Pangaribuan, H. (2024). Pengaruh Pemahaman Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak dan Digital Transformasi terhadap Kepatuhan Pajak Non-Karyawan. *JURNAL LENTERA BISNIS*, *13*(3), 1699–1716. <https://doi.org/10.34127/JRLAB.V13I3.1217>
- Putra, A. H., & Anggrainingsih, R. (2020). Analisis Perceived Ease of Use dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penggunaan Aplikasi Pajak Digital. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Bisnis*, *10*(2), 67–75.
- Subroto, I., Andri, B., Uliansyah, A., Keuangan, P., & Stan, N. (2024). Evaluasi Perspektif Pengguna terhadap Sistem Informasi Pemerintah Daerah (Studi Kasus di Kabupaten X). *Jurnal Manajemen Strategis Dan Inovasi*, *6*(3). <https://journalpedia.com/1/index.php/jmsi/article/view/3583>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Alfabeta.

- Susilo, Y., Pramudiana, I. D., & Anwar, M. K. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 6(2), 99–113. <https://doi.org/10.37849/MICI.V6I2.412>
- Tiurma, T., Sipahutar, U., & Tina, A. (2024). Efektivitas E-System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak: Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan. *Journal of Audit and Tax Synergy*, 1(1). <https://jurnal.line.or.id/index.php/jats/article/view/78>
- Vientiany, D., Chairani, M., Imaniah, M., & Nurhidayah. (2024). Tantangan dan Peluang dalam Implementasi Sistem Pajak Online di Indonesia. *JURNAL ILMIAH NUSANTARA*, 1(4), 734–745. <https://doi.org/10.61722/JINU.V1I4.1895>
- Wibowo, I. Y., & Sari, D. (2023). Analisis Persepsi Manfaat Aplikasi e-Bupot Unifikasi pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Aplikasi Akuntansi*, 8(1), 75–90. <https://doi.org/10.29303/JAA.V8I1.237>
- Zainuddin. (2017). Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 10(2), 223–246. <https://doi.org/10.35448/JRAT.V10I2.4252>
- Zumariz, I., Ratnawati, D., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Timur, J. (2024). Analisis Efektifitas DJP Online dalam Pembuatan Bukti Potong (e-Bupot) pada PPH 21. *Kinerja*, 6(02), 359–368. <https://doi.org/10.34005/KINERJA.V6I02.4085>