



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM PAJAK ELEKTRONIK DI KOTA BATAM

Maharani Anisya Putri

Politeknik Negeri Padang

Sukartini

Politeknik Negeri Padang

Afridian Wirahadi Ahmad

Politeknik Negeri Padang

Alamat: Kampus Limau Manis, Limau Manis, Pauh, Kota Padang, Sumatra Barat

Korespondensi penulis: maharanianisyaputri12@email.com

Abstrak. *This study aims to analyze the influence of service quality, risk perception, and trust perception on the use of electronic tax systems in Batam City. These factors were examined using a quantitative approach through a survey method involving 110 individual taxpayers (WPOP) selected through sampling techniques. Data were collected via questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis to identify the relationships between independent and dependent variables. The results indicate that service quality and trust perception have a positive and significant effect on the use of electronic tax systems, whereas risk perception has a significant effect. The findings imply that enhancing service quality and building taxpayer trust are crucial for increasing the adoption of electronic tax systems. This research also contributes theoretically to the application of the Theory of Planned Behavior (TPB) in the context of electronic taxation in Indonesia.*

Keywords: *Electronic Tax system; Risk Perception; Service Quality; Trust Perception*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik di Kota Batam. Faktor-faktor ini dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 110 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sebagai responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik, sedangkan persepsi risiko tidak memiliki pengaruh signifikan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan membangun kepercayaan wajib pajak sangat penting dalam meningkatkan adopsi sistem pajak elektronik.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan, Sistem Pajak Elektronik.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan mencerminkan kemandirian ekonomi. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak menjadi salah satu komponen utama penerimaan negara. Menurut Kementerian Keuangan, pada tahun 2022, pendapatan negara mencapai Rp2.626,4 triliun, yang merupakan 115,9% dari target yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 98 tahun 2022. Realisasi ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, yaitu 30,6%, berkat pemulihan ekonomi yang kuat dan harga komoditas yang tinggi. Pajak sendiri berhasil mencapai Rp1.717,8 triliun, tumbuh 34,3% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan peningkatan kinerja pajak yang konsisten selama dua tahun berturut-turut (www.kemenkeu.go.id).

Sistem self assessment yang diatur dalam UU KUP pasal 2 ayat (1) mewajibkan semua wajib pajak untuk mendaftarkan diri dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak. Sistem ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menentukan, menghitung, dan melaporkan pajak yang harus dibayar. Namun penerapan sistem ini tidak berarti tanpa pengawasan, karena terdapat sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Efektivitas sistem *self-assessment* sangat bergantung pada peran teknologi, yang diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka (Tita et al., 2022).

Selain kualitas layanan, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan juga berperan penting dalam penggunaan sistem pajak elektronik. Persepsi risiko mencerminkan potensi kerugian yang mungkin dialami individu akibat penggunaan teknologi informasi dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Di sisi lain, persepsi kepercayaan berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan dan kehalusan sistem. Semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap suatu platform, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya (Imakulata et al., 2023). *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan hubungan antara kualitas layanan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku menggunakan sistem pajak elektronik. Rahma dan Yuhertiana (2022) menemukan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, risiko, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan website BAPENDA untuk pembayaran PBB online. Selain itu, Handayani dkk. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan *e-tax* berpengaruh signifikan terhadap kinerja kewajiban pajak di kantor pelayanan pajak Sukumanunggal. Berdasarkan temuan-temuan ini, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut pengaruh kualitas layanan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, dan Persepsi Kepercayaan terhadap Penggunaan Sistem Pajak Elektronik.”

KAJIAN TEORI

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori perilaku yang sering digunakan untuk menjelaskan kepatuhan pajak dan merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang berfokus pada variabel sikap dan norma subjektif (Ajzen, 1991). TPB menambahkan variabel kontrol keperilakuan yang dipersepsikan, yang mempengaruhi niat individu berdasarkan tiga faktor: *Behavior Belief* (keyakinan tentang hasil dari suatu perilaku yang membentuk sikap), *Normative Belief* (kepercayaan mengenai harapan orang lain yang menciptakan tekanan sosial), dan *Control Belief* (persepsi individu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku) (Oktaviani, 2015). TPB telah terbukti efektif dalam menganalisis perilaku manusia di berbagai domain, termasuk adopsi layanan elektronik, seperti yang diungkapkan oleh Riasning (2021), sehingga menjadi landasan yang tepat untuk memahami perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan *e-tax* deklarasi.

Sistem pajak elektronik adalah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi perpajakan, termasuk pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak secara online. Inisiatif ini mendukung modernisasi perpajakan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mengembangkan penerapan sistem elektronik untuk memastikan bahwa semua proses perpajakan berjalan dengan baik, cepat, dan akurat. Reformasi perpajakan yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan penerimaan negara dengan memperluas basis pajak

melalui perubahan peraturan dan sistem administrasi perpajakan. Sebelum adanya sistem elektronik, semua kegiatan perpajakan dilakukan secara manual, yang sering kali memakan waktu dan tidak efisien. Dengan adanya sistem administrasi perpajakan modern, pelayanan kepada wajib pajak dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien (Nita et al., 2020). Peluncuran program modernisasi pajak oleh DJP pada tahun 2002 bertujuan untuk menciptakan *good governance* melalui sistem administrasi yang transparan dan akuntabel.

Kualitas layanan pajak merupakan aspek penting yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak dan kualitas pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka kualitas layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan (Fahmi & Hari, 2023). Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan.

Persepsi risiko dalam konteks sistem pajak elektronik merujuk pada ketidakpastian yang dirasakan oleh wajib pajak terkait potensi kerugian atau dampak negatif dari penggunaan sistem tersebut. Ini mencakup kekhawatiran tentang keamanan data pribadi, keandalan sistem, serta kemungkinan kesalahan dalam pelaporan pajak yang dapat berakibat pada sanksi atau denda. Persepsi risiko dapat dipengaruhi oleh faktor budaya dan pemahaman terhadap teknologi, di mana wajib pajak mungkin merasa ragu untuk bertransaksi secara elektronik jika mereka tidak sepenuhnya memahami cara kerja sistem atau jika ada kekhawatiran tentang transparansi proses perpajakan. Menurut Schiffman dan Kanuk (2010), persepsi risiko adalah kondisi tidak pasti yang dialami konsumen ketika mereka tidak dapat memprediksi konsekuensi dari keputusan yang diambil. Risiko yang dirasakan dapat menjadi hambatan penting dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan teknologi (Anjelina, 2018).

Persepsi Kepercayaan adalah keyakinan individu terhadap kualitas dan keamanan suatu sistem. Dalam konteks sistem pajak elektronik, semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap teknologi, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya. Kepercayaan berperan penting dalam menentukan niat perilaku untuk menggunakan teknologi informasi. Ketika pengguna merasa bahwa penggunaan teknologi memiliki risiko yang tinggi, mereka cenderung kurang bersedia untuk menggunakannya dan lebih ragu untuk mempercayakan data mereka pada layanan tersebut. Kepercayaan juga mencakup harapan bahwa penyedia layanan akan memenuhi janji mereka, terutama dalam transaksi elektronik yang memiliki risiko lebih besar (Lu et al., 2011). Dalam pelaporan perpajakan, kepercayaan terhadap pemerintah dan sistem online yang diterapkan sangat penting untuk memastikan bahwa wajib pajak merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut (Alzhrani et al., 2017).

Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik

Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, di mana semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin meningkat pula kepuasan wajib pajak. Kualitas layanan yang baik, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan dukungan teknis, dapat membentuk sikap positif wajib pajak terhadap penggunaan sistem pajak elektronik. Penelitian oleh Utomo et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi pada kepuasan pengguna *e-filing* dengan menyederhanakan dan menstandarkan proses pelaporan SPT. Hal ini sejalan dengan temuan Widiani & Abdullah (2018), yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna.

H1: Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Penggunaan Sistem Pajak Elektronik.

Pengaruh Presepsi Risiko terhadap Penggunaan Sistem Pajak Elektronik.

Persepsi risiko merujuk pada keyakinan individu mengenai potensi kerugian yang dapat terjadi akibat penggunaan sistem pajak elektronik, termasuk risiko keamanan data, privasi, dan risiko teknis. Penelitian oleh Kasriana & Indrasari (2020) menunjukkan bahwa persepsi risiko dapat mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan layanan online, di mana faktor-faktor risiko secara langsung berpengaruh positif terhadap niat penggunaan layanan pajak online. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Tiaranti Rahma dan Indrawati Yuhertiana (2022), yang menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan website BAPENDA sebagai media online.

H2: Persepsi Risiko Berpengaruh Terhadap Penggunaan Sistem Pajak Elektronik.

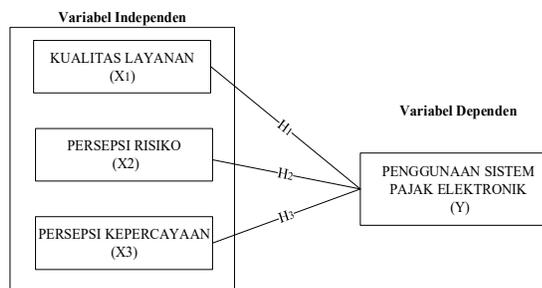
Pengaruh Presepsi Kepercayaan Terhadap Penggunaan Sistem Pajak Elektronik

Kepercayaan terhadap pemerintah memainkan peran penting dalam mendorong wajib pajak untuk menggunakan *e-tax* secara berkelanjutan, mengingat sistem *e-tax* berada di bawah kewenangan pemerintah. Penelitian sebelumnya mengenai *e-government* dan *e-voting* menunjukkan bahwa niat masyarakat untuk menggunakan sistem elektronik didorong oleh tingkat kepercayaan yang mereka berikan kepada pemerintah. Jika pemerintah memaksakan penggunaan pajak elektronik tanpa membangun kepercayaan di antara pembayar pajak, hal ini dapat menimbulkan kekhawatiran akan ketidakpastian dan keandalan, terutama terkait dengan keamanan informasi pribadi. Penelitian oleh Asep Heri Harmanto et al. (2022) mengungkapkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap sikap wajib pajak Indonesia terhadap penggunaan pelaporan SPT online.

H3: Persepsi Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Penggunaan Sistem Pajak Elektronik.

Kerangka Penelitian

Berdasarkan uraian di atas terdapat tiga variabel dalam penelitian ini. Variabel Independen atau variabel bebas yaitu Kualitas Layanan (X1), Persepsi Risiko (X2), Persepsi Kepercayaan (X3). Untuk variabel dependen/terikat adalah penggunaan Sistem Pajak Elektronik (Y)



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Sumber: Data diolah, 2024

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang ditandai dengan penggunaan angka dalam pengumpulan data, penafsiran, dan penarikan kesimpulan, serta menampilkan data dalam bentuk tabel, grafik, dan gambar (Machali, 2021). Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak di Kota Batam, sesuai dengan definisi data primer oleh Sugiyono (2019). Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam, dengan sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Fauzy, 2019). Dalam penelitian ini, sampel

terdiri dari 100 orang wajib pajak yang memiliki NPWP, berusia 25-50 tahun, dan bekerja sebagai wiraswasta, berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan ukuran sampel 99,976, dibulatkan menjadi 100.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 1 Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	6.712	1.199
Kualitas Layanan	0,343	0,061
Presepsi Risiko	0,057	0,86
Presepsi Kepercayaan	0,451	0,101

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas model regresi linier yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,712 + 0,343X_1 + 0,057X_2 + 0,451X_3$$

Dari persamaan tersebut, interpretasinya adalah sebagai berikut:

- a. Nilai Konstanta: 6,712 Menunjukkan bahwa jika kualitas layanan (X_1), persepsi risiko (X_2), dan persepsi kepercayaan (X_3) sama dengan 0, maka penggunaan sistem pajak elektronik (Y) tidak akan mengalami perubahan. Ini berarti bahwa ada nilai dasar dari penggunaan sistem pajak elektronik yang tidak dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.
- b. Koefisien Kualitas Layanan (β_1): 0,343 Jika nilai kualitas layanan bertambah 1 satuan, maka penggunaan sistem pajak elektronik akan meningkat sebesar 0,343. Ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam kualitas layanan, seperti kemudahan akses dan keandalan, berkontribusi positif terhadap penggunaan sistem pajak elektronik, sehingga semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi minat wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut.
- c. Koefisien Persepsi Risiko (β_2): 0,057 Jika nilai persepsi risiko bertambah 1 satuan, maka penggunaan sistem pajak elektronik akan menurun sebesar 0,057. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan oleh wajib pajak, seperti kekhawatiran tentang keamanan data, maka minat mereka untuk menggunakan sistem pajak elektronik akan berkurang. Hal ini menandakan pentingnya mengelola persepsi risiko untuk meningkatkan adopsi sistem pajak elektronik.
- d. Koefisien Persepsi Kepercayaan (β_3): 0,451 Jika nilai persepsi kepercayaan bertambah 1 satuan, maka penggunaan sistem pajak elektronik akan meningkat sebesar 0,451. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan sistem pajak elektronik sangat berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan dapat berasal dari transparansi, keamanan, dan efektivitas sistem yang ditawarkan.

2. Uji Koefisien Daterminasi

Tabel 2 Uji Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R</i>	<i>Adjusted R</i>	<i>Std. Error of</i>
		<i>Square</i>	<i>Square</i>	<i>the Estimate</i>
1	0,880a	0,774	0,768	2,0162

Sumber :Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2, besarnya pengaruh kualitas layanan, persepsi resiko dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik ditunjukkan oleh *Adj R-Square*. Pada penelitian ini nilai *Adj R-Squared* adalah sebesar 0,744. Hal ini berarti penggunaan sistem pajak elektronik dipengaruhi oleh kualitas layanan, persepsi resiko dan persepsi kepercayaan sebesar 77,4% sedangkan 22,6% lainnya dipengaruhi oleh factor-faktor lain yang tidak diikutsertakan pada penelitian ini.

3. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 3 Uji Parsial (Uji t)

<i>Model</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
1 (Constant)	5,599	0,000
Kualitas Layanan	5,601	0,000
Presepsi Risiko	0,668	0,506
Presepsi Kepercayaan	4,472	0,000

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis yang telah di lakukan menggunakan uji t diperoleh t hitung = 5,061 > t tabel 1.982 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Hal ini berarti kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap penggunaan sistem pajak elektronik (Y) sehingga hipotesis 1 (H1) diterima. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan wajib pajak akan menggunakan sistem pajak elektronik dalam pelaporan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo et.al (2020) bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi *E-filling*.

Dalam analisis regresi, variabel persepsi risiko diperoleh t hitung = 0,668 < t tabel 1.982 dengan tingkat signifikansi 0.506 > 0,05. Hal ini berarti persepsi risiko (X2) tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem pajak elektronik (Y) sehingga hipotesis 2 (H2) ditolak. Artinya ini menunjukkan bahwa persepsi risiko atau resiko keamanan tidak mempengaruhi kepuasan penggunaan sistem pajak elektronik. Persepsi risiko merupakan penilaian individu terhadap potensi kerugian yang mungkin akan terjadi dari penggunaan sistem pajak elektronik, seperti kekhawatiran tentang keamanan data pribadi atau kemungkinan kesalahan dalam pengisian pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mangoting (2020) bahwa hasil menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak memoderasi hubungan antara e-filing terhadap kepuasan.

Dalam analisis regresi, variabel persepsi kepercayaan diperoleh t hitung = 4,472 > t tabel 1.982 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Hasil ini berarti persepsi kepercayaan (X3) berpengaruh terhadap penggunaan sistem pajak elektronik (Y) sehingga hipotesis 3 (H3) diterima. Artinya persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem pajak elektronik. Kepercayaan merupakan pendorong utama wajib pajak untuk menggunakan sistem pajak elektronik. Persepsi kepercayaan merupakan faktor penting dalam penggunaan sistem pajak elektronik, jika wajib pajak memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap sistem pajak elektronik akan meningkatkan efisiensi pelaporan pajak, mengurangi risiko kesalahan, maka wajib pajak akan bersikap positif terhadap kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Saripah *et.al* (2016) bahwa hasil menunjukkan pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan e-filling bagi wajib pajak orang pribadi menunjukkan koefisien regresi variabel positif. Dengan adanya kepercayaan dari pengguna e-filling maka akan timbul sikap ingin tahu terhadap teknologi baru khususnya dalam penggunaan e-filling semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap penggunaan e-filling maka penggunaan e-filling akan meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pulungan *et.al* (2022).

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem elektronik pajak di Kota Batam. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik, di mana kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan dan mendorong wajib pajak untuk menggunakan sistem ini, sementara kepercayaan yang tinggi terhadap sistem juga berkontribusi pada peningkatan penggunaan. Sebaliknya, persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan, karena wajib pajak lebih fokus pada manfaat dan kemudahan yang ditawarkan daripada potensi risiko. Oleh karena itu, lembaga perpajakan perlu memastikan bahwa manfaat sistem pajak elektronik lebih tinggi daripada risiko yang dirasakan. Untuk meningkatkan sistem pajak elektronik, perhatian utama harus diberikan pada peningkatan kualitas layanan dan pembangunan kepercayaan publik melalui komunikasi yang efektif. Penelitian ini juga menyadari adanya keterbatasan dalam pengambilan data, seperti akses terhadap responden dan keterbatasan waktu, yang dapat mempengaruhi hasil. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas objek dan lokasi penelitian, serta mempertimbangkan variabel tambahan dan meningkatkan jumlah sampel untuk memperkuat hasil yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mawali, H., Al Natour, A. R., Zaidan, H., Shishan, F., & Rumman, G. A. (2022, November). Examining the factors influencing e-tax declaration usage among academics' taxpayers in Jordan. In *Informatics* (Vol. 9, No. 4, p. 92). MDPI.
- Anjelina. (2018). Persepsi Konsumen pada Penggunaan E-money. *Journal of Applied Managerial Accounting*, Vol. 2, No. 2.
- Fahmi, M., & Hari, K. K. (2023). Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 8(2), 164-174.
- Fauzy, Akhmad. (2019). *Metode Sampling*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Handayani, B., Halizah, S. N., Darmawan, D., Sinambela, E. A., & Mardikaningsih, R. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan E-Tax terhadap Kepatuhan Pada Kantor Pelayanan Pajak Sukomanunggal. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(2), 51-56.
- Hermanto, A. H., Windasari, N. A., & Purwanegara, M. S. (2022). Taxpayers' adoption of online tax return reporting: extended meta-UTAUT model perspective. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2110724.
- Imakulata, M., Mitan, W., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 229-246.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEPERCAYAAN
TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM PAJAK ELEKTRONIK DI KOTA BATAM**

- Kasriana, K., & Indrasari, A. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 15-32.
- Machali, I. (2021). Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif). Mangoting, Y. (2020). Perceived Risk, Perceived Functional Benefit, dan Kepuasan sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan e-filing. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 12(1), 32-47.
- Nita, R., & Others. (2020). Modernization of Tax Administration in Indonesia: Challenges and Opportunities. *Journal of Taxation and Economic Development*, 15(2), 100-115.
- Oktaviani, R. (2015). The Influence of Attitude, Subjective Norm, and Perceived Behavioral Control on Tax Compliance. *International Journal of Economics and Finance*, 7(5), 123-130. doi:10.5539
- Pulungan, A., & Imani, N. (2022, August). Individual Taxpayers' Perception on E-Tax Continuance Intention: The Mediating Role of Trust in E-Tax. In *Proceedings of the 3rd International Conference of Business, Accounting, and Economics, ICBAE 2022*, 10-11 August 2022, Purwokerto, Central Java, Indonesia.
- Rahma, T., & Yuhertiana, I. (2022). Behavioral intention to use online tax payments during Covid-19 pandemic. *United International Journal for Research & Technology*, 3(7), 52-61.
- Saripah, S., Putri, A. A., & Darwin, R. (2016). Pengaruh kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filling bagi wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Pekanbaru tahun 2015. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 6(2), 134-149.
- Tita, H. M. Y., Mustamu, J., & Loupatty, Y. R. (2022). Optimization of the Use of Technology for Taxpayers in the Tax System in Indonesia. *Sasi*, 28(1), 132-146.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13-21.
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 88-96.