BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian kajian pustaka sangatlah penting karena jika tidak ada kajian pustaka maka penelitian diragukan keilmiahannya. Berikut landasan penelitian:

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualias Pelayanan

Menurut Thomas S Kaihatu, dkk (2015:29) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Komplain, mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah:

> ”Kualitas layanan yaitu kualitas yang tidak dapat ditentukan oleh pemberi jasa (*service provider*). Pengguna memiliki kekuasaan untuk menentukan apakah layanan yang ia terima sudah sesuai, melebihi, atau tidak sesuai dengan harapan.”

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:47) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia: Konsep & Asfek Formal, mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

> “Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan pajak dan peningkatan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik yang bentuk kegiatannya dilaksanakan pemerintahan pusat dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan”

2.1.1.2 Pengertian Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:21) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indosenia: Konsep & Asfek Formal, mendefenisikan pajak adalah:

> "Pajak berasal dari bahasa jawa yaitu *ajeg* yang berarti pungutan teratur pada waktu tertentu. Kemudian berangsur-angsur mengalami perubahan maka sebutan *ajeg* menjadi *pa-jeg* memiliki arti sebagai pungutan yang dibebankan kepada rakyat secara teratur terhadap hasil bumi."

Menurut Liberti Pandiangan (2007:113) dalam bukunya yang berjudul Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan, mendefinisikan pajak adalah:

> "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Berdasarkan pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa, Kualitas pelayanan pajak yaitu kualitas pelayanan pajak ditawarkan untuk memenuhi kepuasan wajib pajak orang pribadi atau badan yang telah berkontribusi kepada negara yang nantinya kualitas pelayanan pajak dinilai baik buruknya oleh wajib pajak karena wajib pajak memiliki kekuasaan untuk menentukan apakah layanan yang yang ia terima sudah sesua, melebihi, atau tidak sesuai dengan harapan.

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Atep Adya Barata (2003:31) dalam bukunya yang berjudul Dasar Dasar Pelayanan Prima, menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

1. "Kemampuan (*Ability*)
   Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan, yang meliputi

kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan inovasi, dan menggunakan *public relations* dalam membina hubungan.

2. Sikap (*Attitude*)
Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna.''

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal, mengatakan bawa indikator dari kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

1. ''Pengetahuan (*Knowledge*).
2. Keterampilan (*Skills*).
3. Sikap (*Attitude).*''

Berdasarkan Indikator menurut para ahli di atas, maka penulis mengambil indikator dari Atep Adya Barata sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*), dari Atep Adya Barata (2003:31) dalam bukunya yang berjudul Dasar Dasar Pelayanan Prima.
2. Sikap (*Attitude*), dari Atep Adya Barata (2003:31) dalam bukunya yang berjudul Dasar Dasar Pelayanan Prima.

2.1.2 Pengertian Kualitas Sistem *E-filing*

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Sistem

Menurut Feri Sulianta (2010:101) dalam bukunya yang berjudul 101 Permasalahan Malware dan Penanganannya, menyatakanpengertian kualitas sistem sebagai berikut:

''Kualitas sistem adalah kualitas yang mendasar yang harus dilakukan adalah menjaga sistem operasi tetap *up-to-date*.''

Menurut Andriasan Sudarso (2016:57) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Jasa Perhotelan,menyatakan bahwa pengertian kualitas sitem sebagai berikut:

> "Kualitas sistem merupakan manfaat yang dirasakan, evaluasi pengguna atas interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya."

2.1.2.2 Pengertian *E-filing*

Menurut Liberti Pandiangan (2007:38) dalam bukunya yang berjudul Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan, menyatakan bahwa pengertian *e-filing* yaitu:

> "*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem dan *real time*. *online* Spt berbentuk formulir elektronik dalam media computer yang dikenal dengan e-SPT"

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal, mendefinisikan bahwa *e-filing* adalah:

> "*e-filing* cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time.* Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyediaan jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalirkan penyampaian SPT secara elektronik"

Berdasarkan pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa Kualitas sistem perpajakan (*e-filing*) adalah tindakan dalam memberikan rasa nyaman dan puas kepada pengguna suatu sistem pelaporan SPT dalam bentuk

e-filing yang dapat digunakan dengan baik dan *up-to-date* sehingga pengguna dapat merasakan manfaat dari sistem *e-filing*.

2.1.2.3 Indikator Kualitas Sistem *E-filing*

Menurut Andriasan Sudarso (2016:58-59) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan, menyatakan bahwa indikator kualitas sistem *e-filing* yaitu:

1 "Bukti langsung (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak ekternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah buktinyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2 Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3 Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4 Jaminan (*Assurance*) adanya kepastian yaitu kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna kepada pelayanan perusahaan.
5 Empati (*Emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribasi yang diberikan kepada para pengguna dengan memahami keingginan pengguna."

Menurut Hery Prasetya (2009:89) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Operasi, menyatakan bahwa indikator kualitas sistem *e-filing* yaitu:

1 "Kinerja (*Perfomance*)
2 Corak (*Features*)
3 Keandalan (*Reliability*)
4 Menyesuaikan diri (*Conformance*)
5 Ketahanan (Durability)
6 Kualitas yang dirasa (Perceived Quality)"

Berdasarkan Indikator kulitas *e-filing* menurut para ahli di atas, maka indikator dalam penelitian diambil dari pakar Andriasan Sudarso, sebagai berikut:

1. Daya Tanggap Andriasan Sudarso (2016:58-59) dalam buku yang berjudul Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan

2. Keandalan, Andriasan Sudarso (2016:58-59) dalam buku yang berjudul Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan

2.1.3 Pengertian Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Hendi Haryadi (2009:29) dalam bukunya yang berjudul Administrasi Perkantoran, menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah :

> "Kepuasan pengguna adalah pengguna mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan."

Menurut Insap Santosa (2009:72) dalam buku yang berjudul Interaksi Manusia dan Komputer, menyatakan bahwa kepuasan pengguna sebagai berikut:

> "Kepuasan pengguna merupakan salah satu kriteria penting untuk menentukan kebergunaan dari sebuah sistem."

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Supramono (2010:10) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia, menyatakan bahwa pengertian wajib pajak sebagai berikut:

> "Wajib pajak yaitu orang yang sudah memenuhi kewajiban pajak objektif dan subjektifnya wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak untuk dikukuhkan statusnya sebagai wajib pajak yang telah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)"

Menurut Liberti Pandiangan (2007:113) dalam bukunya yang berjudul Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan, mendefinisikan wajib pajak sebagai berikut:

> "wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuia dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajaka"

Berdasarkan pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna (wajib pajak) adalah keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dugunakan dimana akan mendapatkan rasa senang maupun tidak senang dan kepuasan wajib pajak merupakan kriteria untuk menentukan berguna atau tidaknya suatu sistem.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Yusuf Alam Romadhon (2006:88) dalam bukunya yang berjudul *Doctors, Market Yourselves,* menyatakan bahwa indikator dalam kepuasan pengguna (wajib bapak) sebagai berikut:

1 "Tepat Waktu yaitu mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu untuk kepuasan pengguna
2 Akurasi
3 Akses Informasi"

Menurut Freddy Rangkuti (2006:29) dalam bukunya yang berjudul Measuring Customer Satisfaction, menyatakan bahwa indikator dari kepuasan pengguna (wajib pajak) sebagai berikut:

1 "Kualitas pelayanan (Proses) yaitu kualitas cara penyampaian sistem itu sendiri.
2 Kualitas sistem (*Outcome*) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian sistem itu sendiri."

Indikator yang digunakan dalam kepuasan pengguna (wajib pajak) dalam penelitian ini diambil dari beberapa pakar, sebagai berikut:

1. Tepat Waktu (Yusuf Alam Romadhon 2006:88 dalam buku yang berjudul *Doctor, Market Yourselves*)
2. Kualitas Sistem (Freddy Rkangkuni 2006:27 dalam buku yang berjudul *Measuring Custemer Satisfaction*)

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk memperoleh kerangka pemikiran yang jelas dan menyeluruh (komprehensif) diperlukan dukungan kerangka teori sebagai berikut :

2.2.1 Teori Penghubung

2.2.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayan Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Menurut I Gusti Bagus Rai Utama (2016:238) dalam bukunya yang berjudul Pengantar Industri Pariwisata, bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (Wajib Pajak) sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan pengguna (Wajib Pajak). Kualitas pelayanan yang dikelola secara baik akan memberikan hasil yang baik untuk memenuhi kepuasaan pengguna (Wajib Pajak)"

Menurut Atep Adya Barata (2003:36) dalam bukunya yang berjudul Dasar Dasar Pelayanan Prima, menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (Wajib Pajak) sebagai berikut:

> "Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan"

Berdasarkan teori penghubungan diatas maka penulis simpulkan indeks Kualitas pelayanan pajak yang baik berasal dari masyarakat yang menggunakan atau wajib pajak yang merasakan pelayanan dari petugas pajak karena masyarakat yang menikmati layanan sehingga wajib pajak dapat mengukur bila pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan, para pengguna menjadi

tidak tertarik. Sedangkan bila yang terjadi sebaliknya ada kemungkinan pengguna akan menggunakan pelayanan tersebut.

Teori-teori dan konsep diatas juga didukung oleh penelitian terdahulu Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi Mukhzam, dan Ika Ruhana (2016) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dalam penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Penelitian ini adalah jenis *explanatory research* dengan metode pendekatan yaitu kuantitatif. Penggunaan sampel sebanyak 100 responden wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner kepada responden dan pencatatan dokumentasi.Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, dan analisis linier berganda.Hasil penelitian adalah secara simultan Kompetensi Fiskus (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y).Kompetensi Fiskus (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y).

Penelitian terdahulu Sapmaya Wulan & Muhammad Nur Joharis (2012) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Di Bandar Lampung, menyatakan bahwa masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya tingkat kepuasan

wajib pajak pada KPP Pratama Kedaton di Bandar Lampung yang diindikasikan oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pjak dalam menyampaikan laporan SPT masa PPN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton di Bandar Lampung sudah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 112 wajib pajak sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dengan pendekatan tingkat kesesuaian dan model diagram kartesius dengan *importance-performanceanalysis*. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian diperoleh hasil bahwa atribut kualitas pelayanan keseluruhan berada pada kategori sangat sesuai dengan rata-rata tingkat kesesuaian 93,66%, namun masih terdapat 6 atribut yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian. Berdasarkan *importance-performance analysis* diperoleh hasil nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan sebesar 4,19 lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4,48, berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Berdasarkan analisis diagram kartesius diperoleh hasil: 4 atribut berada di kuadaran A (prioritas utama), 7 atribut di kuadaran B (dipertahankan), 5 atribut di kuadaran C (prioritas rendah) dan 2 atribut kuadaran D (berlebihan), berarti terdapat beberapa astribut yang masih belum memberikan kepuasan yakni atribuit-atribut yang berada di kuadaran A. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

2.2.1.2 Pengaruh Kualitas Sistem *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:127) dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction*, menyebutkan bahwa pengaruh kualitas sistem perpajakan (*e-filing*) terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak) sebagai berikut:

> "Kualitas sistem berkaitan erat dengan kepuasan pengguna (Wajib Pajak), kualitas sistem meberikan dorongan khusus bagi para pengguna untuk menjalin relasi dalam jangka panjang."

Menurut Jaluanto Sunu Punjul Tyoso (2016:108) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen, menyebutkan bahwa pengaruh kualitas sistem perpajakan (*e-filing*) terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak) sebagai berikut:

> "Perubahan ini tergantung pada kualitas dan komitmen pada teknologi informasi serta pada hubungan investasi teknologi informasi dengan kinerja perusahaan/organisasi, manfaat kinerja dari investasi teknologi informasi yaitu pengalaman sebelumnya yang berkaitan dengan teknologi informasi, kepuasan pengguna (Wajib Pajak) dengan kualitas sistem yang ada"

Berdasarkan teori penghubungan diatas maka penulis simpulkan bahwa rasa puas wajib pajak timbul karena adanya kualitas dan komitmen pada teknologi informasi, kualitas sistem meberikan dorongan khusus bagi para pengguna untuk menjalin relasi dalam jangka panjang ini dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak dalam menggunakan sistem informasi penyampaian SPT tahunan oleh sistem *e-filing*.

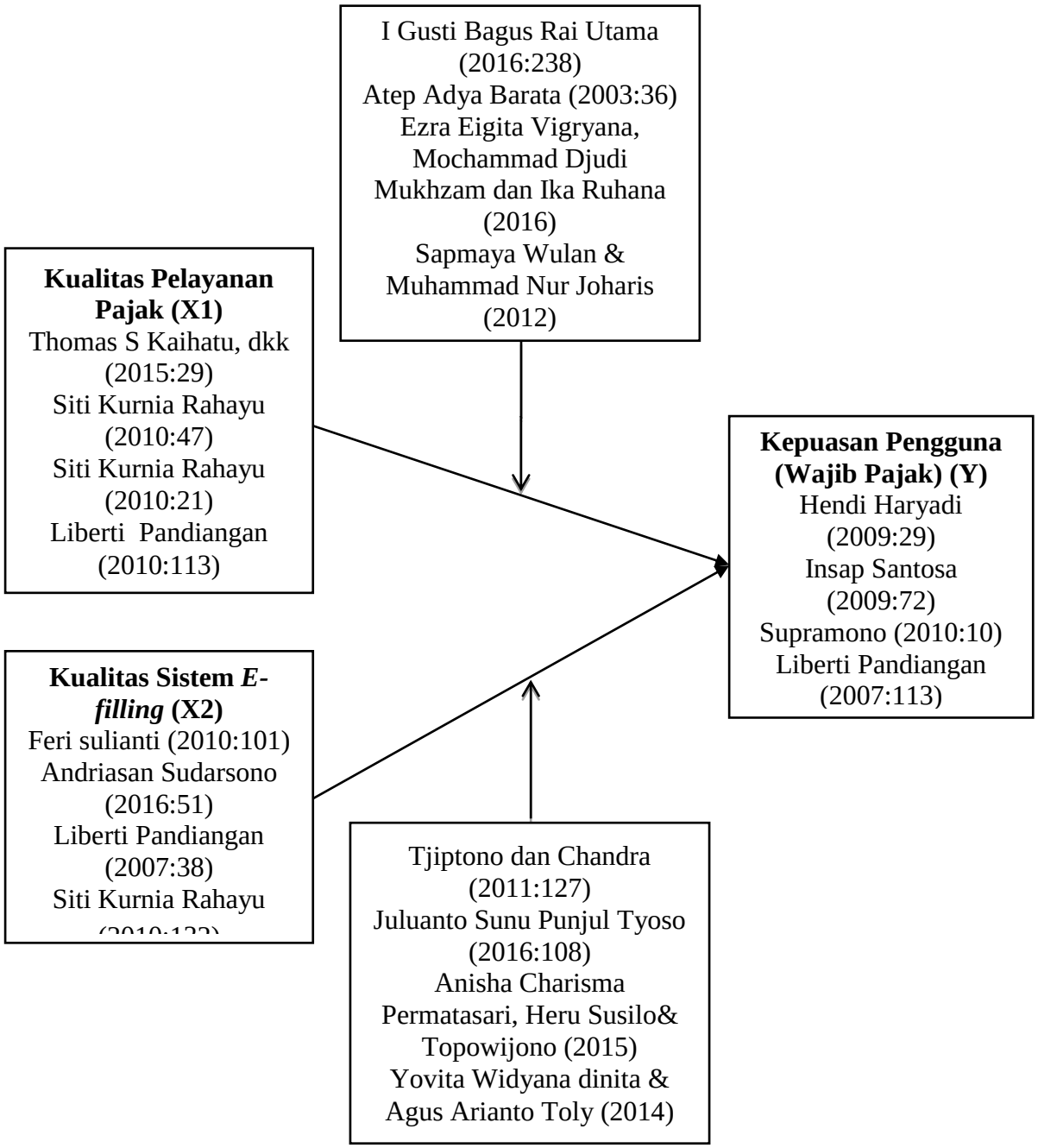
Teori-teori dan konsep diatas juga didukung oleh penelitian terdahulu Anisha Charisma Permatasari, Heru Susilo & Topowijono (2015) yang berjudul

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, menyatakan peningkatan pelayanan melalui teknologi informasi yang cepat, handal, dan tidak ketinggalan zaman diberikan untuk kepuasan wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sebagai salah satu kantor pajak dibawah naungan Direktorat Jendral Pajak memberikan pelayanan melalui teknologi informasi yang disebut dengan sistem elektronik pajak yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi. Jenis sistem elektronik perpajakan antara lain: *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing* dan *e-billing*. Peningkatan pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa signifikan tingkat kepuasan wajib pajak dengan adanya sistem elektronik perpajakan salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Malang Utara, melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Jenis penelitian dengan metode kuantitatif dengan SPSS versi 20 memberikan hasil seluruhh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati sebagai bentuk dari kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung konsep dan teori diatas yaitu Yovita Widyana dinita & Agus Arianto Toly (2014) dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*, menyatakan bahwa teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam

perkembangan informasi dunia. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumper pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Menjawab kebutuhan Wajib Pajak di Indonesia selama 10 tahun, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui mengenai pengaruh kualitas sitemm, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada wajiib pajak Orang Pribadi dan wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sitem, kualitas informasi, dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak *e-filing* yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut. Sedangkat ketepatan waktu tidak perpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut

Berdasarkan kerangka pemikiran dan jurnal penelitian terdahulu diatas maka dapat dibuat skema kerangka pikir. Dengan skema kerangka pikir penulis dapat menggunakan sebagai panduan untuk hipotesis penelitian selanjutnya dapat digunakan dalam pengumpulan data dan analisis. Maka dapat dilihat dalam skema kerangka pemikiran pada gambar 2.1 dibawah ini:



Keterangan :

: Pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen

Gambar 2.1
Paradigma Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara atas pernyataan atau masalah penelitian atau penjelasan sementara untuk menerangkan fenomena yang diamati atau suatu pernyataan tentang hubungan yang diharapkan terjadi antara dua variabel atau lebih yang memungkinkan untuk dibuktikan secara empirik atau perlu diuji kebenarannya atas jawaban pernyataan tersebut. Rumusan hipotesis sangan membantu analisis hasil penelitian, sebab rumusan hipotesis yang sistematis dan jelas akan lebih mengarahkan analisis hasil penelitian (Budiharto 2006:20).

Berdasarkan pada kajian teori yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesisi sebagai berikut:

H_0 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak)

H_1 : Terdapat pengaruh kualitas sitem *e-filing* terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak)