
PENGARUH PENERAPAN *E-FILLING*, PERSEPSI WAJIB PAJAK DAN PENGALAMAN PENGGUNAAN *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUPANG

Oleh

Elsya Stivani Monica Ndaumanu¹, Anthon S. Y. Kerihi², Cicilia A. Tungga³

^{1,2,3} Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Cendana

E-mail: ¹elsyandaumanu568@gmail.com

Article History:

Received: 14-11-2025

Revised: 20-11-2025

Accepted: 17-12-2025

Keywords: *Implementation of E-Filling, Taxpayer Perception, Experience of Using E-Filling, Individual Taxpayer Compliance*

Abstract: *This study aims to determine (1) To determine and analyze the effect of the implementation of E-filling on the Compliance of Individual Taxpayers in submitting Annual Tax Returns. (2) To determine and analyze the effect of the perception of Taxpayer convenience on the Compliance of Individual Taxpayers in submitting Annual Tax Returns. (3) To determine and analyze the effect of the experience of using E-filling on the compliance of Individual Taxpayers in submitting Annual Tax Returns. (4) To determine the effect of the implementation of E-filling, taxpayer perceptions and experience of using E-filling on the compliance of individual taxpayers in submitting annual tax returns at the Kupang Pratama Tax Service Office. The data used in this study were obtained using a questionnaire. This study uses a quantitative research approach. The population in this study were individual Taxpayers who reported SPT via E-filling at the Kupang Pratama Tax Office in 2024 totaling 54,587 Taxpayers. The sample of this study was 100 Taxpayers at the Kupang Pratama Tax Office in 2024. Sampling in this study used the Slovin formula. The analysis method used was descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression and hypothesis test using the statistical package for the social sciences 25 (SPSS 31) application. The results of this study indicate that (1) The Implementation of E-Filling has a significant effect on Individual Taxpayer Compliance in submitting Annual Tax Returns at the Kupang Pratama Tax Service Office. (2) Taxpayer Perception has a significant effect on the ease of use of e-filling in reporting SPT. (3) Experience in using e-filling has a significant effect on Individual Taxpayer compliance. (4) The Implementation of E-filling,*

Perception of Ease of Use of Taxpayers and Experience in Using E-filing together have a significant effect on Taxpayer Compliance in Submitting Annual Tax Returns.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrumen utama dalam penyelenggaraan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional dan penyediaan layanan publik. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa memperoleh imbalan secara langsung, dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Definisi tersebut menegaskan bahwa pajak tidak hanya merupakan kewajiban hukum bagi warga negara, tetapi juga menjadi bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung keberlangsungan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu, keberhasilan sistem perpajakan sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pentingnya peran pajak tercermin dari struktur penerimaan negara yang menunjukkan bahwa sektor perpajakan menjadi tulang punggung utama pendapatan negara. Berdasarkan Laporan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2023, total penerimaan negara mencapai Rp2.463,2 triliun, di mana sebesar Rp2.021,2 triliun atau sekitar 82,05 persen berasal dari sektor perpajakan, sedangkan sisanya sebesar Rp441,4 triliun atau 17,95 persen berasal dari penerimaan negara bukan pajak. Dominasi penerimaan pajak tersebut menunjukkan bahwa stabilitas fiskal dan keberlanjutan pembangunan nasional sangat bergantung pada optimalisasi penerimaan pajak. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak menjadi agenda penting pemerintah, salah satunya melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor kunci dalam pencapaian target penerimaan pajak. Tingkat kepatuhan yang tinggi akan berbanding lurus dengan peningkatan penerimaan negara, sedangkan rendahnya kepatuhan wajib pajak berpotensi menurunkan penerimaan pajak dan pada akhirnya berdampak pada keterbatasan kemampuan negara dalam membiayai program pembangunan dan pelayanan publik. Kepatuhan perpajakan tidak hanya diartikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak, tetapi juga mencakup kepatuhan dalam memenuhi seluruh kewajiban administrasi perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara konseptual, kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung dan membayar pajak terutang secara benar dan tepat waktu, serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan juga tercermin dari konsistensi wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan, baik dalam kondisi normal maupun dalam hal terdapat pembetulan, serta kepatuhan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan yang masih tertunggak. Dengan demikian, kepatuhan perpajakan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas sistem perpajakan dan kualitas hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

terus melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk modernisasi tersebut adalah penerapan sistem pelaporan SPT secara elektronik atau e-filing. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik, SPT elektronik merupakan SPT yang disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik melalui sistem yang telah ditetapkan oleh DJP. Penerapan e-filing diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajaknya.

Sistem e-filing memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan SPT tahunan secara daring melalui situs resmi DJP dengan terlebih dahulu melakukan registrasi dan memperoleh Electronic Filing Identification Number (e-FIN). Melalui sistem ini, wajib pajak dapat melaporkan SPT kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak. Kemudahan tersebut diharapkan dapat mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost), menghemat waktu, serta meminimalkan kesalahan pengisian SPT. Dengan demikian, e-filing dipandang sebagai salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang sebagai salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak memiliki peran strategis dalam mengelola dan mengawasi kepatuhan perpajakan di wilayah kerjanya. Dalam lima tahun terakhir, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Kupang menunjukkan tren peningkatan yang cukup signifikan. Pada tahun 2020, jumlah WPOP tercatat sebanyak 190.073 dan terus meningkat hingga mencapai 237.039 pada tahun 2024. Peningkatan jumlah wajib pajak tersebut menunjukkan adanya perluasan basis pajak dan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.

Namun demikian, peningkatan jumlah WPOP yang terdaftar tidak secara otomatis diikuti oleh peningkatan tingkat kepatuhan dalam pelaporan SPT tahunan. Data menunjukkan bahwa masih terdapat jumlah WPOP yang tidak melaporkan SPT tahunan, bahkan cenderung mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data KPP Pratama Kupang, jumlah WPOP yang tidak melaporkan SPT tahunan meningkat secara signifikan dari tahun 2021 hingga 2024. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam kepatuhan wajib pajak, baik yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran perpajakan, kurangnya pemahaman terhadap kewajiban perpajakan, maupun kendala dalam sistem administrasi perpajakan.

Dalam konteks tersebut, penerapan sistem e-filing diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan. Namun, data menunjukkan bahwa penggunaan e-filing di KPP Pratama Kupang belum sepenuhnya optimal. Pada periode 2020 hingga 2022, jumlah WPOP yang melaporkan SPT melalui e-filing mengalami peningkatan, tetapi pada tahun 2023 hingga 2024 justru mengalami penurunan yang cukup signifikan. Penurunan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penerapan e-filing, baik dari sisi teknis sistem, persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan keamanan penggunaan e-filing, maupun pengalaman wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan e-filing memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Saskia, Hak, dan

Yustati (2022) menemukan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang disebabkan oleh kemudahan, efisiensi, dan keakuratan sistem dalam pelaporan pajak. Meskipun demikian, hasil penelitian tersebut tidak serta-merta dapat digeneralisasikan pada seluruh wilayah, mengingat perbedaan karakteristik wajib pajak, tingkat literasi digital, serta kualitas infrastruktur teknologi informasi di masing-masing daerah.

Berdasarkan kondisi empiris di KPP Pratama Kupang yang menunjukkan adanya peningkatan jumlah WPOP tidak patuh dan fluktuasi penggunaan e-filing, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain penerapan e-filing, persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan serta pengalaman penggunaan e-filing diduga turut berperan dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis pengaruh penerapan e-filing, persepsi wajib pajak, dan pengalaman penggunaan e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian perpajakan, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta memberikan kontribusi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui optimalisasi sistem e-filing.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian kausal dipilih karena relevan untuk menguji sejauh mana penerapan sistem e-filing, persepsi wajib pajak, serta pengalaman penggunaan e-filing memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan penekanan pada pengukuran hubungan antarvariabel secara statistik melalui pengolahan data numerik yang diperoleh dari responden.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan konsep yang memiliki variasi nilai dan dapat diukur secara empiris. Untuk memberikan kejelasan pengukuran, setiap variabel dalam penelitian ini didefinisikan secara operasional agar dapat diobservasi dan dianalisis secara kuantitatif. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), sedangkan variabel independen terdiri atas penerapan e-filing (X1), persepsi kemudahan wajib pajak dalam penggunaan e-filing (X2), dan pengalaman penggunaan e-filing (X3). Seluruh variabel diukur menggunakan skala ordinal melalui instrumen kuesioner dengan indikator-indikator yang telah disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang yang beralamat di Jalan Palapa Nomor 8, Oebobo, Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa KPP Pratama Kupang

merupakan unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi cukup besar dan telah menerapkan sistem e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan April 2025 hingga penelitian selesai.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan melalui sistem e-filing di KPP Pratama Kupang pada tahun 2024, yaitu sebanyak 54.587 wajib pajak. Mengingat besarnya jumlah populasi, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling dengan pertimbangan bahwa responden yang dipilih adalah wajib pajak yang telah memiliki pengalaman menggunakan e-filing.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10 persen. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebesar 99,81 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Jumlah sampel tersebut dianggap telah mewakili karakteristik populasi dan memadai untuk dianalisis secara statistik.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan metode statistik. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna e-filing. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari KPP Pratama Kupang berupa dokumentasi dan arsip yang berkaitan dengan jumlah WPOP, tingkat pelaporan SPT, serta penggunaan e-filing pada periode 2020–2024.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi, sikap, dan pengalaman responden terhadap penggunaan e-filing serta tingkat kepatuhan perpajakan. Wawancara digunakan sebagai teknik pendukung untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait pengalaman wajib pajak dalam menggunakan e-filing dan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari laporan dan arsip resmi KPP Pratama Kupang guna melengkapi dan memverifikasi data primer.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah uji validitas untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi item lebih besar dari nilai r tabel atau memiliki tingkat signifikansi di bawah 0,05. Tahap selanjutnya adalah uji reliabilitas untuk menguji konsistensi instrumen penelitian, dengan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Analisis utama yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing (X1), persepsi kemudahan penggunaan e-filing (X2), dan pengalaman penggunaan e-filing (X3) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Model regresi yang digunakan dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Untuk memastikan kelayakan model regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), uji autokorelasi menggunakan Durbin-Watson, serta uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser dan analisis scatterplot.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dan uji F untuk mengetahui pengaruh simultan seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Seluruh pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Kualitas Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan akurasi dan konsistensi data.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Penerapan <i>E-Filing</i> (X1)	X1.1- X1.4	0,425-0,537	0,256	Valid
Persepsi Kemudahan Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>E-filling</i> (X2)	X2.1-X2.4	0,391-0,657	0,256	Valid
Pengalaman Penggunaan <i>E-filling</i> (X3)	X3.10-X3.3	0,467-0,671	0,256	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y1-Y4	0,359-0,517	0,256	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan pada variabel X1, X2, X3, dan Y memiliki nilai r-hitung > r-tabel (0,256). Dengan demikian, seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan mampu mengukur konstruk penelitian secara akurat.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cronbach Value	Keterangan
X1	0,867	0,60	Reliabel
X2	0,979	0,60	Reliabel
X3	0,664	0,60	Reliabel
Y	0,891	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk seluruh variabel berada di atas ambang batas 0,60, sehingga instrumen memiliki konsistensi internal yang tinggi untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk menjamin bahwa model regresi memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE).

- **Uji Normalitas:** Berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan koreksi *Monte Carlo*, diperoleh nilai signifikansi sebesar **0,119** ($p > 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa residu dalam model regresi berdistribusi normal.

- **Uji Multikolinearitas:** Variabel X1, X2, dan X3 menunjukkan nilai *Tolerance* > 0,10 (0,960; 0,967; 0,992) dan nilai VIF < 10 (1,041; 1,034; 1,008). Hasil ini menegaskan tidak adanya korelasi antarvariabel independen dalam model.
- **Uji Autokorelasi:** Nilai *Durbin-Watson* (DW) sebesar **1,997** berada di rentang $d_u < d < 4 - d_u$ ($1,736 < 1,997 < 2,263$). Maka, disimpulkan tidak terdapat masalah autokorelasi.
- **Uji Heteroskedastisitas:** Hasil uji korelasi *Spearman's Rho* antara variabel independen dengan *unstandardized residual* menunjukkan nilai signifikansi > 0,05 (X1: 0,549; X2: 0,966; X3: 0,716). Model ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan dan arah pengaruh antarvariabel.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	13,862	3,626		17,823	,001
X1	,109	,165	,069	7,663	,000
X2	,072	,137	,054	9,526	,000
X3	,044	,084	,054	6,529	,001

Sumber: Data Primer diolah peneliti SPSS 31

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 13,862 + 0,109X_1 + 0,072X_2 + 0,044X_3 + e$$

Konstanta sebesar 13,862 menunjukkan nilai dasar kepatuhan wajib pajak jika seluruh variabel independen dianggap konstan. Koefisien regresi pada ketiga variabel independen bernilai positif, yang mengindikasikan adanya hubungan searah: peningkatan pada aspek penerapan, kemudahan, dan pengalaman penggunaan *e-filing* secara linear akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4. Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian parsial menunjukkan:

1. **X1 terhadap Y:** Nilai t-hitung (7,663) > t-tabel (1,984) dengan sig. 0,000. Penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepatuhan.
2. **X2 terhadap Y:** Nilai t-hitung (9,526) > t-tabel (1,984) dengan sig. 0,000. Persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan.
3. **X3 terhadap Y:** Nilai t-hitung (6,529) > t-tabel (1,984) dengan sig. 0,001. Pengalaman penggunaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F-hitung sebesar **23,323** dengan tingkat signifikansi **0,000**. Karena F-hitung > F-tabel (2,698), maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan, variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kupang.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh adalah **0,807**. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar **80,7%**, sedangkan sisanya sebesar 19,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Hasil analisis regresi berganda dan uji t menunjukkan bahwa penerapan e-filling memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini terjadi karena e-filling membuat laporan pajak menjadi lebih cepat, praktis, dan tidak ribet. Kalau dulu wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk menyerahkan SPT dan mengantri lama, sekarang semua bisa dilakukan lewat komputer atau handphone yang terhubung dengan internet. Kondisi ini membuat wajib pajak lebih mudah melaksanakan kewajiban, karena tidak perlu lagi meninggalkan pekerjaan atau meluangkan waktu khusus untuk datang ke Kantor Pajak.

Dengan adanya kemudahan ini, wajib pajak merasa pelaporan pajak bukan lagi sesuatu yang berat. Misalnya, seorang karyawan bisa melaporkan SPT di jam istirahat tanpa perlu mengambil cuti kerja. Kepraktisan inilah yang akhirnya membuat mereka lebih patuh. Selain itu, e-filling juga membuat data pajak tersimpan aman secara elektronik sehingga wajib pajak tidak perlu khawatir kehilangan dokumen. Hal ini menambah rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan untuk terus menggunakan e-filling.

Keterkaitan dengan teori *Compliance Theory*, di mana teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kemudahan dan kelancaran prosedur administrasi perpajakan. Perspektif instrumental dan normatif dalam teori ini menekankan bahwa individu cenderung patuh ketika proses perpajakan dilakukan dengan sistem yang mudah dan dipercaya, serta mereka memandang pajak sebagai kewajiban moral dan legal yang harus dipenuhi. Dengan demikian, penerapan e-filling memiliki peran penting sebagai inovasi teknologi yang mampu menekan hambatan administratif dan memberikan kenyamanan yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus (2019) menyatakan bahwa kualitas sistem e-filling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan. Penelitian Wahyudi (2021) membuktikan bahwa penerapan e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Persepsi kemudahan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Persepsi kemudahan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (signifikansi 0,000). Hal ini menunjukkan bahwa apabila wajib pajak menilai sistem e-filling sebagai mudah diakses, mudah digunakan, memiliki petunjuk yang jelas, responsif, dan minim kendala teknis, maka kecenderungan mereka untuk mematuhi kewajiban pelaporan pajak akan lebih tinggi. Tetapi jika sistemnya rumit, error, atau sulit dipahami biasanya orang akan malas atau menunda kewajiban pajak.

Hal ini penting karena tidak semua wajib pajak terbiasa dengan teknologi. Ada yang paham computer, ada juga yang jarang menggunakannya. Kalau sistem e-filling dibuat mudah, inilah yang membuat mereka tidak terbebani dan akhirnya patuh terhadap

kewajiban perpajakannya.

Kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak mencakup aspek aksesibilitas, kejelasan petunjuk penggunaan, kecepatan respons sistem, serta minimnya kendala teknis dalam laporan. Rasionalisasi ini sesuai dengan prinsip dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor kunci yang menentukan penerimaan teknologi baru. Pada konteks e-filing, ketika wajib pajak merasa sistem ini tidak rumit dan memberikan manfaat nyata, mereka cenderung menggunakan sistem secara rutin dan taat melaporkan pajaknya. Persepsi kemudahan akses dan kecepatan respons sistem menghilangkan kekhawatiran dan hambatan teknis yang dapat memicu penundaan atau kelalaian pelaporan pajak.

Dari sisi teori kepatuhan, persepsi kemudahan juga merupakan faktor internal yang berkontribusi pada penyesuaian perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Semakin positif persepsi terhadap sistem, semakin baik sikap dan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak tahunan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus (2019) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan atas penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Laili Irfana (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengalaman Penggunaan *E-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan

Pengalaman penggunaan yang didapatkan wajib pajak selama berinteraksi dengan sistem e-filing juga menunjukkan pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan (nilai signifikansi 0,001). Wajib pajak yang memiliki pengalaman positif, seperti minim kendala teknis, percaya dengan keamanan dan kerahasiaan data, serta merasa puas dengan kemudahan pelaporan, cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Pengalaman ini mencakup sejauh mana wajib pajak pernah menggunakan e-filing, bagaimana kesan yang mereka rasakan, serta apakah pengalaman tersebut menyenangkan atau justru menyulitkan. Pengalaman ini penting karena membangun kepercayaan dan sikap positif wajib pajak terhadap sistem e-filing. Pengalaman yang baik mendorong adaptasi dan pemanfaatan sistem secara maksimal, sementara pengalaman negatif, seperti kegagalan pengunggahan data atau kesulitan verifikasi, dapat menurunkan motivasi kepatuhan. Oleh karena itu, pengalaman penggunaan merupakan variabel penting sebagai faktor penentu responsi wajib pajak terhadap sistem pelaporan elektronik ini.

Dalam konteks teori *Compliance Theory*, pengalaman penggunaan masuk dalam faktor internal yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengalaman positif dalam menggunakan sistem e-filing akan lebih percaya dan terdorong secara moral dan instrumental untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Laili Irfana (2021) yang menyatakan bahwa pengalaman wajib pajak dalam menggunakan e-filing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan. Penelitian Lubis (2023) juga mendukung, dimana penerapan e-filing terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan pelayanan sebagai faktor yang memperkuat hubungan tersebut.

Pengaruh Penerapan *E-filing*, Persepsi Kemudahan Wajib Pajak dan Pengalaman

Penggunaan *E-filling* secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

Hasil uji F yang dilakukan diperoleh nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filling* (X1), persepsi kemudahan wajib pajak (X2), dan pengalaman penggunaan *e-filling* (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan (Y) di KPP Pratama Kupang. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh secara simultan diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak tidak hanya dipengaruhi oleh satu variable secara individual, tetapi merupakan hasil dari kombinasi penerapan teknologi, persepsi kenyamanan pengguna, dan pengalaman mereka terhadap sistem *e-filling*. Ketiga variable tersebut secara bersama-sama menciptakan kondisi yang mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan benar.

Temuan ini mendukung *Technology Acceptance Model (TAM)*, di mana kemudahan penggunaan dan manfaat memengaruhi niat seseorang dalam menggunakan teknologi dan teori *Compliance Theory*, yang menekankan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap kemudahan, kenyamanan dan sistem yang diberikan otoritas pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Hal ini berarti bahwa semakin efektif dan baik penerapan sistem *e-filling*, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan juga akan meningkat. Penerapan *e-filling* memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan karena memungkinkan pelaporan pajak dilakukan secara online, real-time, tanpa harus hadir secara fisik di kantor pajak.
2. Persepsi Wajib Pajak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan *e-filling* dalam pelaporan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa apabila wajib pajak menilai sistem *e-filling* sebagai mudah diakses, mudah digunakan, memiliki petunjuk yang jelas, responsif, dan minim kendala teknis, maka kecenderungan mereka untuk memenuhi kewajiban pelaporan pajak akan lebih tinggi. Kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak mencakup aspek aksesibilitas, kejelasan petunjuk penggunaan, kecepatan respons sistem, serta minimnya kendala teknis dalam laporan.
3. Pengalaman penggunaan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib Pajak yang memiliki pengalaman positif, seperti minim kendala teknis, percaya dengan keamanan dan kerahasiaan data, serta merasa puas dengan kemudahan pelaporan, cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Pengalaman ini penting karena membangun kepercayaan dan sikap positif wajib pajak terhadap sistem *e-filling*. Pengalaman yang baik mendorong adaptasi dan pemanfaatan sistem secara maksimal, sementara pengalaman negatif seperti kegagalan pengunggahan data atau kesulitan verifikasi dapat menurunkan motivasi kepatuhan.
4. Penerapan *E-filling*, persepsi wajib pajak dan pengalaman penggunaan *E-filling* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Penerapan *e-*

filling yang baik memberikan landasan teknis berupa kemudahan akses, kecepatan, dan keamanan data, sehingga wajib pajak lebih percaya untuk menggunakan sistem tersebut. Persepsi kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak memperkuat penerapan sistem tersebut. Pengalaman penggunaan *e-filling* yang positif kemudian meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak sehingga mereka lebih konsisten dalam menggunakan *e-filling* untuk melaporkan SPT Tahunan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Direktorat Jenderal Pajak. (2017). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik. Jakarta: DJP Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- [2] Firdaus. (2019). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 6(2), 45–56.
- [3] Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.
- [4] Lubis, R. A. (2023). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 11(1), 78–90.
- [5] Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62. Jakarta.
- [6] Saskia, A., Hak, E., & Yustati, H. (2022). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1), 33–44.
- [7] Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [8] Wahyudi. (2021). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(2), 60–71.
- [9] Irfana, L. (2021). Persepsi kemudahan penggunaan e-filing dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Publik*, 9(1), 21–32.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN