

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, E-BILING, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PIBADI : (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Karasidenan Surakarta)

Ihsan Frendy Anshari¹⁾, Banu Witono²⁾

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Universitas Muhammadiyah Surakarta

E-mail: b200210543@student.ums.ac.id

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Universitas Muhammadiyah Surakarta

E-mail: bw257@ums.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of the Implementation of the E-Filing System, E-Biling, and Tax Sanctions on the Compliance Level of Individual Taxpayers with Case Studies at the Primary Tax Service Office in the Surakarta Karasidenan. This research uses quantitative methods using a survey approach. The population in this study is individual taxpayers registered at the Surakarta Karasidenan Tax Office. Data were collected through questionnaires distributed to 60 respondents selected using convenience sampling technique. The variables measured in this study include the application of the e-filing system, e-billing and tax sanctions and the level of compliance of individual taxpayers. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that the Application of E-Filling has a significant effect on taxpayer compliance while, E-Billing and Tax Sanctions have no significant effect on individual taxpayer compliance. These findings indicate that convenience and efficiency in the tax reporting process through E-Filing have an important role in increasing individual taxpayer compliance. Meanwhile, the application of E-Billing and the provision of tax sanctions has not been able to have a significant effect on the level of compliance, which may be due to a lack of understanding, socialization, or effectiveness of these two aspects in practice.

Keywords: *Taxpayer Compliance, E-Filling, E-Billing, Tax Sanctions*

1. PENDAHULUAN

Kepatuhan perpajakan merupakan faktor penting dalam menjamin keberlanjutan penerimaan negara, mengingat sektor pajak adalah sumber utama pembiayaan pembangunan Viona et al. (2025). Pajak berperan besar dalam mendukung berbagai sektor publik seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan layanan publik lainnya. Tingkat kepatuhan wajib pajak, baik individu maupun badan usaha, menjadi indikator keberhasilan sistem perpajakan suatu befaea (Judijanto, 2024). Sejalan dengan itu, (Umamah et al., 2024) juga menegaskan bahwa pajak merupakan salah satu pilar utama pendapatan negara yang menopang program-program pembangunan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sangat penting demi kelancaran penerimaan negara dan efektivitas pelaksanaan program pemerintah.

Di Indonesia, sistem perpajakan yang diterapkan menganut prinsip Self Assessment System, yaitu suatu sistem yang memberikan kewenangan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Dalam konteks ini, peran aktif wajib pajak menjadi sangat krusial, sehingga dibutuhkan sistem yang sederhana, mudah diakses, dan didukung oleh pemahaman yang memadai agar pelaksanaannya efektif dan berkelanjutan.

Namun demikian, dalam konferensi pers APBN KITA pada 2 Januari 2024, Menteri Keuangan Sri Mulyani mengungkapkan bahwa *tax ratio* Indonesia tahun 2023 turun menjadi

10,21% dari 10,39% pada tahun sebelumnya. Penurunan ini menjadi perhatian serius karena Indonesia memiliki *tax ratio* terendah di ASEAN. Untuk itu, strategi peningkatan *tax ratio* sangat diperlukan guna mendukung target pertumbuhan ekonomi sebesar 6-7% pertahun, sebagaimana yang disampaikan Menteri PPN/Kepala Bappenas, Suharso Monoarfa (<http://bit.ly/4m1aH2Z>). Data OECD juga menunjukkan bahwa kontribusi pajak individu di Indonesia hanya sekitar 9%, jauh di bawah kontribusi PPh Badan yang mencapai 29%. Padahal, di banyak negara, kontribusi pajak individu menyumbang jauh lebih besar dibandingkan pajak badan usaha. Kondisi ini disebabkan oleh rendahnya literasi perpajakan di kalangan wajib pajak orang pribadi.

Kebijakan seperti *Certificate Clearance dan Earned Income Tax Credit (EITC)* dapat membantu meningkatkan kepatuhan. EITC, yang ditujukan bagi individu berpenghasilan menengah dan rendah, tidak hanya mendorong mereka masuk ke sistem perpajakan formal, tetapi juga menekan sektor ekonomi informal dan meningkatkan *tax ratio* serta kemandirian fiskal. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi Indonesia adalah prosedur pelaporan dan pembayaran pajak yang dianggap rumit, sehingga menghambat pelaksanaan sistem *Self Assessment*. Ketidaksiuaian prosedur ini berkontribusi terhadap rendahnya kesadaran wajib pajak, dan berdampak langsung terhadap menurunnya penerimaan negara (Bibi Rhahena et al., 2024)

Sebagai respons, pemerintah terus meningkatkan sosialisasi, memperbaiki kualitas pelayanan pajak, serta menegakkan hukum secara lebih tegas. Di samping itu, digitalisasi melalui e-filing dan e-billing juga dikembangkan untuk mempermudah pelaporan dan pembayaran (Abhull Azwad et al., n.d.). Dalam penelitian ini, kepatuhan pajak orang pribadi diukur melalui tiga proksi: e-billing, e-filing, dan sanksi pajak. E-filing dan e-billing dipilih karena mampu menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta menyediakan data akurat untuk evaluasi kepatuhan (Tampatonda et al., 2025). Sementara itu, sanksi pajak berperan sebagai mekanisme kontrol untuk menegakkan kepatuhan. Dukungan teknologi dalam pelaporan dan pembayaran pajak dinilai penting untuk mengoptimalkan kepatuhan (Prayoga et al., 2024). Modernisasi dalam administrasi pajak adalah penerapan teknologi digital untuk mempermudah proses administrasi dan meningkatkan kepatuhan pajak (Septiyani & Sitompul, 2022). Namun, tantangan masih ada seperti kurangnya pemahaman, kompleksitas administrasi, persepsi negatif terhadap penggunaan pajak, serta lemahnya pengawasan dan sanksi. (Niati, 2024)

E-filing dan E-Billing merupakan reformasi digital dalam administrasi pajak di Indonesia yang didukung oleh pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelaporan dan pembayaran pajak (Aditya et al., 2024). E-filing memungkinkan pelaporan pajak secara elektronik, sementara e-billing memfasilitasi pembayaran pajak secara online. Kedua sistem ini bertujuan mengurangi birokrasi, mempercepat proses administrasi, serta meminimalkan kesalahan pelaporan. Dengan penerapan teknologi ini, diharapkan wajib pajak pribadi lebih mudah memenuhi kewajiban dan patuh terhadap peraturan perpajakan (Giovani & Ariani, 2024). Kemudahan akses dan kepraktisan ini turut mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan meminimalkan hambatan administratif. Meski demikian, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil yang beragam. Ada yang menyatakan e-filing meningkatkan kepatuhan karena efisiensi dan akurasi (Mulyati & Ismanto, 2021), tetapi ada pula yang menyebutkan e-filing kurang berpengaruh karena kendala literasi dan akses teknologi (Febrina & Susanti, 2024)

Sanksi pajak menjadi peranan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Ketika sanksi dinilai tegas dan adil, wajib pajak cenderung patuh untuk menghindari kerugian finansial (Fithiyaturrahmah, 2024)&(Nona Dince & Nona Desy, 2023). Namun, efektivitas sanksi ini masih diperdebatkan Penelitian (Asnifah & Fahriani, n.d.), serta (Hasan & Septianingrum, 2024), menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepatuhan wajib

pajak. Rendahnya efektivitas ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman, lemahnya persepsi terhadap keadilan, serta minimnya sosialisasi kebijakan sanksi. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan tidak dapat hanya bergantung pada pemberian sanksi semata, melainkan juga perlu diiringi dengan edukasi yang berkelanjutan, pembinaan kepada wajib pajak, serta penguatan kesadaran akan peran strategis pajak dalam pembangunan nasional.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel penerapan E-filing, E-billing dan sanksi pajak. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan penjelasan secara sistematis dan objektif terhadap hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dengan bantuan alat analisis statistik. Penelitian ini juga bersifat kausal yaitu untuk melihat hubungan sebab-akibat antar variabel. Rancangan penelitian yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, variabel bebas (independen) terdiri dari penerapan e-filing (X1), e-billing (X2), dan sanksi pajak (X3). Sedangkan variabel terikat (dependen) adalah kepatuhan wajib pajak.

Ruang lingkup dari penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sekarasidean Surakarta. Objek penelitian ini adalah persepsi wajib pajak terhadap layanan digital pajak yang langsung terpengaruh oleh implementasi berdasarkan empat indikator utama, yaitu implementasi e-filing, e-billing, dan sanksi pajak. Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Pajak Pratama Sekarasidean Surakarta, meliputi wilayah Kota Surakarta, Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Klaten, Boyolali, dan Sragen tepatnya pada wajib pajak orang pribadi pada wilayah penelitian tersebut. Pemilihan wilayah Karasidean Surakarta sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa alasan selain dari wilayah tersebut merupakan cakupan operasional utama KPP Paratama dan memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi yang besar, wilayah tersebut juga memiliki tingkat adopsi layanan digital, seperti e-filing dan e-billing cukup tinggi, sehingga relevan untuk menilai persepsi terhadap layanan perpajakan digital, serta variasi karakteristik sosial ekonomi yang memungkinkan diperolehnya gambaran yang lebih komperhensif terkait kepatuhan pajak.

Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Kuesioner dibagikan secara daring melalui Google Form, dan Angket dengan mempertimbangkan efisiensi waktu dan kemudahan dalam menjangkau responden. Pemilihan jenis data primer ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Abdurachman, I. E, & Librita Afriani, S.K.O.M., 2022). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convinience sampling yaitu populasi yang dipilih tidak terbatas sehingga peneliti mempunyai kebebasan dalam menentukan jumlah sampel yang paling efisien (Firmansyah & Dede, 2022). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pengguna aktif aplikasi pajak digital e-filing dan e-billing. (2) Masyarakat yang memiliki tanggungan pajak, dan (3) Masyarakat yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama (KPP) Karasidean Surakarta. Kriteria ini ditetapkan agar responden benar-benar memahami dan memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan pajak digital, seperti e-filing dan e-billing. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, didapatkan sampel keseluruhan sebanyak 60 responden dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Definisi operasional variabel digunakan untuk menjelaskan secara rinci bagaimana setiap variabel diukur dalam konteks penelitian ini. Variabel penerapan e-filling (X1) diukur berdasarkan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan keefisienan dalam menggunakan

system e-filing. Indikator yang digunakan antara lain: kemudahan pengisian SPT secara daring, efisiensi waktu pelaporan, kecepatan akses layanan, dan pengurangan kesalahan administratif. Variabel E-billing (X2) diukur dari persepsi wajib pajak mengenai kemudahan pembayaran pajak secara elektronik. Indikator yang digunakan mencakup: kemudahan membuat ID Billing, kecepatan proses pembayaran, kemudahan akses melalui berbagai kanal pembayaran, serta kejelasan informasi tagihan pajak. Variabel sanksi pajak (X3) mencerminkan pandangan wajib pajak terhadap keberlakuan dan efek sanksi dalam mendorong kepatuhan pajak. Indikator yang digunakan meliputi: tingkat ketegasan sanksi, kesadaran terhadap risiko sanksi, keadilan dalam penerapan sanksi, dan efektivitas sanksi dalam membentuk perilaku taat pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) diukur berdasarkan tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, terutama pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat waktu dan benar. Indikator yang digunakan antara lain: ketepatan waktu pelaporan, kelengkapan dokumen, keakuratan data SPT, dan konsistensi dalam memenuhi kewajiban pajak tiap tahun.

Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini dipilih karena mampu mengidentifikasi seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas dalam menjelaskan variasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diuji dengan teknik korelasi *Pearson's Correlation*, dan instrumen dinyatakan valid jika nilai signifikansi $< 0,05$. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen memberikan hasil yang konsisten. Uji ini dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha, dan nilai alpha di atas 0,7 dianggap reliabel.

Setelah itu dilakukan uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas. Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas digunakan untuk memastikan tidak terdapat korelasi tinggi antar variabel bebas. Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terdapat varians residual yang tidak konstan. Sedangkan uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linear. Selanjutnya dilakukan uji F untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi uji F $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan layak. Selain itu juga dilakukan uji t untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji t menunjukkan variabel mana saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terakhir, dilakukan perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan variabilitas data dengan baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan e-filing, dan e-billing dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang menggunakan platform pajak digital. Responden terdiri dari berbagai latar belakang jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak orang pribadi adalah kelompok usia produktif (25-35 tahun), dengan sebagian besar wajib

pajak orang pribadi dalam penelitian ini yaitu perempuan, dan sebagian besar wajib pajak orang pribadi dalam penelitian bekerja sebagai Karyawan Swasta.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, karena nilai korelasi item $> 0,30$ dan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ untuk semua variabel. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, yang semuanya memenuhi syarat analisis regresi.

Uji linear berganda

Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variable	Koefisien	t-hitung	Sign.
Independen	Regresi		(p-value)
E-filing (X1)	0,259	2,112	0.039
E-Billing (X2)	0,202	1,226	0.225
Sanksi Pajak (Y)	0,106	1.067	0.291
Konstanta	6,877	2.182	0.033
R ²	0,253		
F hitung	7,651		

Sumber: Output IBM SPSS 23

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi). Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,253 atau 25,3% menunjukkan bahwa 25,3% variasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh ketiga variabel: penerapan e-filing, e-billing dan sanksi pajak, sedangkan sisanya 74,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan, ditemukan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari penerapan e-filing (X1), e-billing (X2), dan sanksi pajak (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (p-value) seluruh variabel yang berada di bawah angka 0,05 serta nilai koefisien regresi yang positif. Dengan nilai R² sebesar 0,253, ini berarti bahwa 25,3% variasi dalam tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh tiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Pertama, variabel penerapan e-filing (implementation of e-filing) hasil uji t menunjukkan $2.112 > 2.00324$ dengan signifikansi $0.039 < 0.005$, sehingga penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. menunjukkan pengaruh paling besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. temuan ini sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku patuh pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kemudahan dan efisiensi e-filing. Maka, keberadaan e-filing sebagai fasilitas eksternal mampu mendorong perilaku patuh secara lebih efektif. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Supriatiningsih & Jamil, 2021) dan (Arifin & Syafii, 2019) yang menyatakan bahwa kemudahan dan fleksibilitas e-filing dalam pelaporan SPT secara daring berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan meminimalkan hambatan administrative dan waktu.

Kedua, penerapan e-billing (Implementation of e-billing) menunjukkan hasil uji t hitung $1.226 < 2.00324$ dengan nilai signifikan $0.225 > 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwasannya penerapan e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh. Jika dikaitkan dengan teori atribusi, hal ini mencerminkan bahwa perilaku wajib pajak lebih dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kesadaran dan tanggung jawab pribadi, dibandingkan faktor eksternal seperti

kemudahan sistem. Meskipun e-billing tersedia, jika wajib pajak tidak memiliki motivasi internal untuk patuh, maka sistem tersebut tidak cukup untuk mendorong kepatuhan. Hasil penelitian ini mendukung temuan yang dilakukan oleh (Handayani & Napsiah, 2024), (Mulyana et al., 2025), serta (Agisni & Mahpudin, 2024), yang menyatakan bahwa penerapan e-billing tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini disebabkan oleh persepsi wajib pajak bahwa e-billing hanya berfungsi sebagai alat administratif, serta masih rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi dari otoritas pajak.

Ketiga, sanksi pajak (tax sanctions) menunjukkan nilai hasil uji t hitung $1.067 < 2.00324$ dengan nilai signifikan $0,291 > 0.05$, sehingga sanksi pajak dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. jika dikaitkan dengan teori atribusi, hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan lebih dipengaruhi oleh faktor internal, bukan semata-mata oleh faktor faktor eksternal seperti ancaman hukuman. Dengan asumsi, meskipun sanksi tersedia, tanpa adanya dorongan internal, wajib pajak tetap tidak termotivasi untuk patuh. (Akbar & Hardiansyah, 2024) menyatakan bahwa Ketika wajib pajak mengetahui bahwa kemungkinan dikenai sanksi sangat kecil, maka efektivitas sanksi sebagai alat pendorong kepatuhan menjadi rendah. Hal tersebut diperkuat oleh temuan yang sebelumnya dilakukan oleh (Asnifah & Fahrani, n.d.), serta (Hasan & Septianingrum, 2024), yang mengungkapkan bahwa sanksi pajak belum memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. temuan ini mencerminkan bahwa keberadaan sanksi tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan, terutama karena masih rendahnya pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan sanksi, minimnya sosialisasi dari otoritas pajak, serta lemahnya persepsi terhadap keadilan dan konsistensi dalam penerapan sanksi tersebut.

Nilai F-hitung sebesar 7.651 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan, artinya variabel e-filing, e-billing, dan sanksi pajak secara Bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. meskipun secara parsial hanya variabel e-filing yang terbukti berpengaruh signifikan, namun integrasi sistem layanan digital dan pendekatan sanksi tetap relevan dalam strategi penguatan kepatuhan. Otoritas pajak dapat menjadikan temuan ini sebagai landasan dalam merancang strategi pelayanan yang lebih komperhensif. Misalnya, peningkatan efektivitas e-filing dapat dibarengi dengan perbaikan sistem e-billing, serta penguatan persepsi atas keadilan dan konsistensi penerapan sanksi. Dari sisi edukasi, pemerintah perlu menysasar peningkatan literasi digital dan kesadaran perpajakan, terutama kepada segmen wajib pajak orang pribadi yang masih menghadapi hambatan teknis atau motivasional. Dengan demikian, strategi kepatuhan dapat didorong tidak hanya secara administratif, tetapi juga melalui pembinaan sikap dan perilaku wajib pajak secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pendekatan kuantitatif dapat mengidentifikasi secara objektif hubungan antar variabel yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam konteks digitalisasi administrasi perpajakan. Temuan ini menggarisbawahi bahwa tidak cukup hanya menyediakan sistem berbasis teknologi seperti e-filing dan e-billing, namun perlu pula mempertimbangkan faktor-faktor psikologis wajib pajak, seperti pemahaman, kenyamanan, dan persepsi terhadap keadilan sanksi. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek rasional atau administratif semata, tetapi juga oleh sikap dan persepsi internal yang bersifat subjektif.

Penelitian ini menguatkan bahwa strategi kebijakan perpajakan perlu mempertimbangkan pendekatan yang menyeluruh, tidak hanya menitikberatkan pada penerapan teknologi, tetapi juga pada edukasi dan pembinaan. Dengan menggunakan data kuantitatif, model regresi yang digunakan mampu menunjukkan secara terukur bahwa e-filing berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan e-billing dan sanksi pajak memerlukan optimalisasi agar lebih efektif.

Oleh karena itu, kebijakan berbasis data dan pemahaman perilaku wajib pajak menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas transformasi digital di bidang perpajakan.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di antara ketiga variable independent yang diuji, yaitu penerapan e-filing, e-billing dan sanksi pajak, hanya e-filing yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem pelaporan pajak secara elektronik (e-filing) telah memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudahan akses, efisiensi waktu, serta pengurangan birokrasi yang ditawarkan oleh e-filing kemungkinan menjadi faktor utama yang mendorong perilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Sementara itu, e-billing dan sanksi pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam model regresi yang diuji. Meskipun secara teori kedua variable ini seharusnya dapat mendorong kepatuhan, dalam praktiknya mereka belum memberikan efek yang kuat. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa kemungkinan, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap sistem pembayaran elektronik (e-billing) atau lemahnya penegakan sanksi yang membuat wajib pajak tidak merasa terdorong untuk patuh karena rasa takut terhadap hukuman. Dengan demikian, pemerintah perlu mengevaluasi efektivitas pelaksanaan e-billing dan sanksi pajak agar dapat lebih optimal dalam mendukung kepatuhan pajak.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan strategi layanan digital perpajakan, khususnya di lingkungan Kantor Pelayanan Pratama (KPP) yang berada di wilayah Sekarasidean Surakarta dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan pada penelitian ini juga menekankan pentingnya penguatan system e-filing sebagai sarana utama dalam mendorong kepatuhan di wilayah tersebut. Dalam perspektif teori atribusi, tingkat kepatuhan yang meningkat dapat terjadi ketika wajib pajak mengaitkan kemudahan system pelaporan sebagai faktor internal yang mendukung perilaku positif. Oleh karena itu, Kantor Pajak di wilayah Karasidenan Surakarta disarankan untuk memprioritaskan peningkatan efektivitas layanan e-filing, menyederhanakan proses e-billing, serta meningkatkan edukasi perpajakan secara massif. Pendekatan yang menekankan pada pemahaman, bukan sekedar pengenaan sanksi, akan lebih efektif dalam membangun kesadaran dan kepatuhan yang berkelanjutan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh staf dan karyawan Kantor Pajak Pratama Karasidenan Surakarta atas kesediaannya memberikan data serta informasi yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral, semangat, dan doa. Terakhir, kepada teman-teman dan rekan-rekan seperjuangan yang turut memberikan motivasi dan bantuan dalam bentuk apa pun, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga segala bentuk kebaikan dan dukungan yang telah diberikan menjadi amal yang bermanfaat dan mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abhull Azwad, N., Ariskha Masdar, N., Syahreffy Themba, O., & Resky Naim, M. (n.d.). *Strategi Inovasi di Era Digital: Meningkatkan Administrasi dan Kepatuhan Perpajakan di Dunia Digital*.
- Aditya, M., Saputra, D., & Dompok, T. (2024). *Perbandingan Reformasi Birokrasi Pelayanan Pajak Di Indonesia Dan Malaysia Studi Kasus : Prosedur Dalam Pembayaran Pajak*.
- Agisni, K., & Mahpudin, E. (2024). Pengaruh Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang)Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Februari, 2024(3)*, 8–17. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10633201>
- Akbar, A. Z., & Hardiansyah, R. (2024). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). PENERAPAN E-FILING, E-BILLING DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN POLONIA. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Asnifah, S., & Fahrani, D. (n.d.). *Pengaruh Penerapan E-Filing, E-Billing, Sanksi Perpajakan dan Peadanan NIK terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan*. <http://Jiip.stkipyapisdmpu.ac.id>
- Bibi Rhahena, E., Hilda Agustin, B., Athori, A., Kadiri Jl Sersan Suharmaji No, I., Kota, K., Kediri, K., & Timur, J. (2024). Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Peternak Ayam Petelur Di Desa Plaosan Kabupaten Kediri. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 7. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Febrina, R., & Susanti, N. (2024). BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1). www.kemenkeu.go.id
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Fithiyaturrahmah. (2024). *Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko dan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi*.
- Giovani, & Ariani, K. R. (2024). *THE INFLUENCE OF IMPLEMENTING E-REGISTRATION, E-FILING, AND E-BILLING ON THE COMPLIANCE LEVEL OF INDIVIDUAL TAXPAYERS ENGAGED IN MICRO, SMALL, AND MEDIUM ENTERPRISES (MSMES) AT THE SUKOHARJO PRIMARY TAX OFFICE PENGARUH PENERAPAN E-REGISTRATION, E-FILING, DAN E-BILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MENJALANKAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) PADA KPP PRATAMA SUKOHARJO*.

- Hasan, J. M., & Septianingrum, L. D. (2024). *PENGARUH PENERAPAN E-FILING, E-BILLING DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*.
- Judijanto, L. (2024). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEWAJIBAN PERPAJAKAN. In *Tata Kelola Perusahaan (JAKPT)* (Vol. 1, Issue 4).
- Mulyana, A., Sihombing, J. T., & Sutrisna, W. A. (2025). Pengaruh E-biling Dan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bandung Tegallega. *Jesya*, 8(1), 243–258. <https://doi.org/10.36778/jesya.v8i1.1820>
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). *10333-29565-2-PB (1)*.
- Niati, S. (2024). *Pengaruh Self Assessment System, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Keadilan Perpajakan, dan Kompleksitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Tax Evasion sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus terhadap Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma)* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- Nona Dince, M., & Nona Desy, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere*.
- Prayoga, G. B., Selfiani, Surya, P. K., & Lumbantobing, S. P. (2024). *PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI*.
- Septiyani, C., & Sitompul, G. O. (2022). *Grace Orlyn Sitompul*.
- Supriatiningsih, & Jamil, F. S. (2021). *Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Supriatiningsih dan Firhan Saefta Jamil*. <http://www.pajak.go.id>
- Tampatonda, Y. Y., Abubakar, H., & Thanwain, T. (2025). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Makassar Selatan. *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 3(1), 52–58. <https://doi.org/10.56326/access.v3i1.2659>
- Umamah, R., Zuhrah, N., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. In *Journal of Macroeconomics and Social Development* (Vol. 1, Issue 4). <https://economics.pubmedia.id/index.php/jmsd>
- Viona, M., Garcia Katanging, D., & Pangestoeti Universitas Maritim Raja Ali Haji, W. (2025). *Hubungan Antara Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Negara: Perspektif Ekonomi Publik*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15777646>