

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENERAPAN  
SISTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR BALI**

Rosa Nur Fadilah.<sup>1</sup>

[rosanurfadilah69517@gmail.com](mailto:rosanurfadilah69517@gmail.com)

Tri Wahyuni Ni Nyoman.<sup>2</sup>

[twahyuni387@gmail.com](mailto:twahyuni387@gmail.com)

Putra Yogi Smara Ida Bagus.<sup>3</sup>

[gusyogi758@gmail.com](mailto:gusyogi758@gmail.com)

Merta I Ketut.<sup>4</sup>

[iketutmerta2270@gmail.com](mailto:iketutmerta2270@gmail.com)

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Humaniora Dan Ilmu Sosial Universitas Bali Dwipa

<sup>4</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahendradatta

*Abstract-This study aims to analyze the influence of tax service quality and e-filing system implementation on individual taxpayer compliance at the East Denpasar Pratama Tax Office, both partially and simultaneously. This research is motivated by fluctuations in individual taxpayer compliance levels at the East Denpasar Pratama Tax Office during the 2020–2024 period, despite the implementation of various digital innovations and improvements in service quality. The research method used was a quantitative approach with multiple linear regression analysis. Primary data were obtained by distributing questionnaires to 100 individual taxpayer respondents who had used the e-filing system and received direct service at the East Denpasar Pratama Tax Office. The results indicate that the quality of tax services has a positive and significant effect on taxpayer compliance, while the implementation of the e-filing system has no significant effect partially. However, simultaneously, the quality of tax services and the implementation of the e-filing system have a positive and significant impact on individual taxpayer compliance. This finding confirms that improving the quality of public services plays a dominant role in encouraging tax compliance, while e-filing effectiveness needs to be improved through digital literacy and user assistance.*

**Keywords:** *Tax Service Quality, E-Filing, Taxpayer Compliance, SERVQUAL, TAM, TPB*

Abstak-Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan

---

Rosa Nur Fadilah

34

Tri Wahyuni Ni Nyoman

Putra Yogi Smara Ida Bagus

Merta I Ketut

pajak dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fluktuasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur selama periode 2020–2024, meskipun telah diterapkan berbagai inovasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan sistem *e-filing* dan mendapatkan pelayanan langsung di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun, secara simultan, kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki peran dominan dalam mendorong kepatuhan pajak, sementara efektivitas *e-filing* perlu ditingkatkan melalui literasi digital dan pendampingan pengguna.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Pajak, *E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, SERVQUAL, TAM, TPB

## 1. Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi negara yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan nasional. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi, menjadi faktor kunci dalam keberhasilan sistem perpajakan. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan bagi pemerintah, terutama dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak secara optimal. Tingkat kepatuhan ini mencerminkan sejauh mana masyarakat taat terhadap kewajiban membayar dan melaporkan pajak sesuai ketentuan undang-undang. Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) menjadi kelompok penting dalam struktur pajak karena

jumlahnya yang besar dan aktivitas ekonominya yang beragam. WPOP diharapkan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela, jujur, dan tepat waktu. Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah, masih terdapat kendala dalam efektivitas pelayanan pajak dan penggunaan *E-Filing*. Beberapa wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pajak secara digital, sementara sebagian lainnya merasa kurang mendapatkan pendampingan yang memadai dari petugas pajak (Cindri *et al.*, 2023). Dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi sistem perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan berbagai inovasi teknologi, salah satunya adalah penerapan sistem *E-*

*Filing.* Sistem ini memudahkan wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Namun, meskipun sistem ini dirancang sebagai solusi praktis, perlunya bantuan langsung dari petugas.

Kondisi ini juga diperkuat oleh keluhan masyarakat yang merasa pelayanan di kantor pajak belum ramah, kurang informatif, dan tidak mendampingi wajib pajak secara memadai. Peneliti juga mengacu pada ulasan masyarakat di Google Maps terhadap KPP Pratama Denpasar Timur. Adanya ulasan menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan, seperti sikap petugas yang dianggap kurang ramah, informasi yang kurang jelas, serta minimnya pendampingan bagi wajib pajak yang ingin mengurus kewajiban secara langsung. Keluhan ini menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap pelayanan pajak dapat memengaruhi kepatuhan pajak, terutama bagi wajib pajak yang membutuhkan interaksi manusia untuk memahami sistem yang kompleks. Dan Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, masih terdapat sebagian wajib pajak mengalami kebingungan dalam menggunakan sistem digital seperti *E-filing*, karena keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi digital wajib pajak masih perlu ditingkatkan agar

seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan sistem perpajakan elektronik secara optimal.

Hasil penelitian (Rivaldo *et al.*, 2020) menunjukkan bahwa penggunaan sistem *E-Filing* secara signifikan meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Kemudahan dan efisiensi sistem pelaporan pajak secara elektronik mendorong wajib pajak untuk lebih taat dalam menyampaikan SPT. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sudiyanto *et al.* (2023) ditemukan bahwa *E-Filing*, jika dikombinasikan dengan *e-SPT* dan *e-registration*, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak secara simultan, terutama pada wajib pajak orang pribadi yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi dan akses teknologi yang memadai. Kualitas Pelayanan Pajak juga terbukti berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dalam proses administrasi perpajakan, sehingga mengurangi tingkat ketidakpatuhan (Widyari *et al.*, 2021)..Implementasi *E-Filing* diharapkan tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga meminimalisir kesalahan pelaporan dan meningkatkan transparansi.

Faktor teknologi dan kualitas pelayanan terbukti saling melengkapi dalam membentuk kepatuhan pajak

yang berkelanjutan. Penelitian di KPP Pratama Jayapura, menunjukkan bahwa integrasi sistem *E-Filing* dan *E-Billing* secara signifikan meningkatkan tingkat kepatuhan pelaporan pajak oleh wajib pajak orang pribadi (Sutisna & Fachril, 2023).

Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun berbagai inovasi seperti penerapan *E-Filing* dan peningkatan kualitas pelayanan pajak telah dilakukan, masih terdapat dinamika dan tantangan dalam menjaga konsistensi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Di sisi lain, kualitas informasi dan layanan yang baik dalam sistem *E-Filing* juga telah terbukti meningkatkan kepuasan pengguna, yang menjadi faktor penting dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Widyari *et al.*, 2021). Sehingga peningkatan kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem *E-Filing* memberikan efek sinergis dalam mendorong kepatuhan. Studi di Gianyar menunjukkan bahwa sistem *E-Filing* dan layanan yang responsif mampu meningkatkan efisiensi serta kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak negara (Praweswara *et al.*, 2020).

Implementasi teknologi perpajakan seperti *E-Filing* tidak akan optimal tanpa diimbangi oleh peningkatan kualitas pelayanan pajak. Pelayanan yang cepat, ramah,

dan akurat tidak hanya meningkatkan kepuasan wajib pajak, tetapi juga dapat memperkuat kepatuhan (Mansyuri *et al.*, 2022).

Berdasarkan temuan-temuan dari riset sebelumnya, masih ada kekurangan dalam penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut. Mayoritas penelitian yang berfokus pada kualitas layanan perpajakan dan penerapan sistem *E-Filing* terkait kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilakukan di daerah lain selain Denpasar Timur, seperti Minahasa (Rivaldo *et al.*, 2020), Palembang (Sudiyanto *et al.*, 2023), dan Jayapura (Sutisna dan Fachril, 2023). Pemilihan model TAM dan SERVQUAL dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristik *E-Filing* sebagai teknologi baru sekaligus layanan publik dari Direktorat Jenderal Pajak. TAM digunakan untuk mengukur sejauh mana wajib pajak menerima dan menggunakan teknologi *E-Filing*, sedangkan SERVQUAL digunakan untuk mengukur persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penambahan TPB sebagai teori pendukung bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor psikologis yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *E-Filing*.

## 2. Kajian Teori

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor eksternal yang sangat penting dalam membentuk sikap wajib pajak terhadap otoritas pajak. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak hanya mencerminkan profesionalisme institusi, tetapi juga dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan (SERVQUAL) didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dijelaskan sebagai kemampuan para pegawai pajak untuk menyediakan layanan yang profesional, cepat, bersahabat, dan dapat diandalkan kepada para wajib pajak, yang mencerminkan tingkat kompetensi pajak dan berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Adapun menurut (Yadinta *et al.*, 2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan perpajakan merupakan serangkaian tindakan dan perilaku yang ditunjukkan oleh aparatur pajak dalam memberikan pelayanan administrasi perpajakan yang mencerminkan keadilan, kepastian hukum, dan kemudahan bagi wajib pajak

Teori SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988) mengukur kualitas layanan melalui lima indikator : 1). *Tangibles* (sarana fisik dan infrastruktur), 2). *Reliability* (ketepatan dan konsistensi layanan), 3). *Responsiveness* (kesigapan dalam menanggapi kebutuhan), 4). *Assurance* (kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas petugas), 5). *Empathy* (perhatian personal terhadap pengguna layanan).

Penerapan SERVQUAL menjadi penting karena setiap indikator tersebut dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap otoritas pajak, serta mendorong tingkat kepatuhan.

Sistem *E-Filing* merupakan salah satu inovasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mendukung modernisasi administrasi perpajakan. *E-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara daring melalui internet, tanpa harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam pelaporan pajak.

## 3. Metode Penelitian

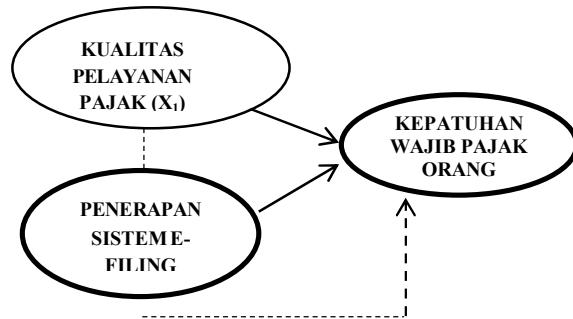
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yaitu untuk menguji hubungan dan pengaruh antara dua variabel independen (kualitas pelayanan pajak dan

penerapan sistem e-Filing) terhadap satu variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi). melalui data yang dikumpulkan dari kuesioner. Rancangan penelitian ini memungkinkan pengujian hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial dan simultan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Populasi target dalam penelitian ini adalah Seluruh wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Denpasar Timur pada tahun 2024, berjumlah 60.649 wajib pajak (Sumber : KPP Pratama Denpasar Timur, 2025).

*Sampling frame* dalam penelitian ini adalah daftar Wajib Pajak Orang Pribadi aktif yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur pada periode 1 Januari–31 Desember 2024 dan telah menggunakan *e-Filing* minimal satu kali, sebagaimana tercatat dalam *database* resmi Direktorat Jenderal Pajak. Penentuan Jumlah Sampel digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*e*) sebesar 0,1 (10%),

Kerangka Berpikir penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sesuai gambar 1.



### Hasil dan Pembahasan

Gambar 2 hasil olah data dengan spss versi 26 tahun 2026 koefisien Variabel penelitian

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.192	2.094	3.435	.001	
	Kualitas Pelayanan Pajak	.580	.091	.570	6.399	.000
	Penerapan E-filing	.040	.099	.036	.406	.686

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber data primer diolah 2025

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,580 dengan nilai

signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Dengan demikian, hipotesis pertama ( $H_1$ ) dalam penelitian ini **diterima**.

Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Temuan ini selaras dengan teori *SERVQUAL* yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Ketika wajib pajak memperoleh pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan jelas, mereka akan lebih percaya serta memiliki persepsi positif terhadap instansi perpajakan, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk patuh dalam pelaporan maupun pembayaran pajak.

## **2. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Penerapan Sistem *E-Filing* ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien regresi sebesar  $0,040$  dengan nilai signifikansi  $0,686 > 0,05$ . Artinya, penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh positif tetapi tidak

signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, hipotesis kedua ( $H_2$ ) **ditolak**.

Hasil ini sesuai dengan pernyataan responden menunjukkan bahwa meskipun penerapan sistem *E-Filing* memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelaporan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak tidak semata-mata meningkat hanya karena adanya fasilitas tersebut. Beberapa wajib pajak masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman terhadap cara penggunaan *E-Filing*, gangguan teknis pada sistem, serta keraguan terhadap keamanan data elektronik. Hal ini menyebabkan manfaat sistem belum sepenuhnya dirasakan oleh semua wajib pajak.

Teori *SERVQUAL*, TAM, dan TPB memiliki keterkaitan yang erat dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak, penerimaan teknologi *e-Filing*, serta faktor psikologis wajib pajak berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu hanya menguji variabel-variabel tersebut secara terpisah. Penelitian dalam proposal ini berupaya untuk mengintegrasikan ketiga teori tersebut dalam satu model, sekaligus meneliti konteks yang lebih spesifik, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, sehingga

diharapkan memberikan kontribusi teoritis maupun praktis yang lebih komprehensif.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sistem *E-Filing* secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil uji F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 25,122 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) dan Penerapan Sistem *E-Filing* ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Dengan demikian, hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut, jika dijalankan secara bersamaan, dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik mampu memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, sementara penerapan sistem *E-Filing* mendukung kemudahan dan efisiensi dalam pelaporan pajak. Kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan pemanfaatan teknologi perpajakan modern akan menciptakan sinergi yang mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Nilai koefisien determinasi menunjukan ( $R^2 = 0,341$ )

menunjukkan bahwa 34,1% variasi dalam Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sistem *E-Filing*, sedangkan sisanya 65,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, moralitas pajak, dan persepsi terhadap keadilan sistem pajak. Nilai korelasi sebesar 0,584 juga mengindikasikan hubungan yang cukup kuat antara variabel bebas dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang berkualitas masih memegang peranan dominan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak dibandingkan dengan faktor teknologi. Namun, keberadaan sistem *E-Filing* tetap penting sebagai inovasi digital yang mendukung transparansi dan efisiensi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dibarengi dengan sosialisasi dan pelatihan intensif terkait penggunaan sistem *E-Filing* agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak.

### **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar*

*Timur*", maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang di berikan menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang profesional, transparan, dan ramah menjadi faktor dominan yang mendorong wajib pajak untuk patuh.
2. Penerapan Sistem *E-Filing*, Meskipun mempermudah proses pelaporan dan meningkatkan efisiensi menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan *E-Filing* belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Hal ini disebabkan oleh masih adanya kendala teknis, keterbatasan pemahaman, serta kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada pengguna sistem.
3. Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sistem *E-Filing* secara simultan menunjukkan bahwa kedua secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kombinasi antara peningkatan kualitas pelayanan dan

optimalisasi sistem digital perpajakan dapat menciptakan sinergi positif yang berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan pajak.

### Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Denpasar Timur  
Diharapkan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak dengan memperhatikan lima indikator SERVQUAL: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Pelatihan berkala bagi petugas pajak sangat diperlukan untuk memperkuat kemampuan komunikasi, empati, serta pemahaman teknis perpajakan. Selain itu, pemberian layanan berbasis teknologi harus tetap disertai dengan pelayanan langsung yang ramah dan informatif untuk menjangkau wajib pajak dari berbagai latar belakang.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)  
Perlu melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem *E-Filing* secara berkelanjutan, baik dari sisi teknis maupun edukasi pengguna. Diperlukan program sosialisasi yang lebih intensif agar seluruh wajib pajak memahami

manfaat dan cara penggunaan *E-Filing* dengan benar. DJP juga disarankan untuk meningkatkan keamanan sistem dan menyediakan pusat bantuan daring (*helpdesk*) yang responsif agar kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital semakin tinggi.

3. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Diharapkan dapat lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas *E-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak yang efisien dan aman. Selain itu, wajib pajak juga perlu meningkatkan kesadaran akan pentingnya peran mereka dalam pembangunan negara melalui kepatuhan dalam membayar pajak. Partisipasi aktif dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan perpajakan juga dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan sistem pajak digital.

## Daftar Pustaka

- Cindri, K. F. N., Mitan, W., & Go'o, E. E. K. (2023). Pengaruh penerapan sistem e-filing, sosialisasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama maumere. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(4), 274-296.
- Rivaldo, C., Manaroinson, J., & Bacilius, A. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kp2Kp Kabupaten Minahasa. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 1-9.

Sudiyanto, T., Emilda, E., & Anisah, S. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling, E-SPT dan E-Registration Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu). *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)*, 5(2), 367-378.

Widyari, N. Y. A., Ariyanto, D., Suprasto, H. B., & Suputra, I. D. G. D. (2021). Understanding the impact of e-filing system Performance on tax compliance using the delone and mclean Model. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, 8(2), 161-180.

Sutisna, E., & Fachril, F. (2023). Enhancing Taxpayer Compliance through E-Filing and E-Billing: Evidence from Jayapura, Indonesia. *Advances: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(4), 214-225.

Praweswara, I. P. J., Suindari, N. M., Sastri, I. M., & Larasdiputra, G. D. (2020). Effect Of Application Of E-System Compliance With Individual Taxpayers Listed In Tax Service Office Pratama Gianyar. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 1(1), 1-8.

- Mansyuri, M. I., & Mauzu, F. (2022). The influence of service quality and tax knowledge on the compliance level of individual taxpayers at the dompu tax service, counseling and consultation office (KP2KP). *International Journal of Social Science*, 2(2), 1321-1328.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Yadinta, P. A. F., Suratno, S., & Mulyadi, J. M. V. (2018). Kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 5(02), 201-212.
- ARNAS, B. A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, motivasi wajib pajak dan peran account representative terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus WPOP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tanah Abang Dua) (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana).
- Lestari, A., & Sari, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 12(2), 115–128.
- Sulistyawati, I. (2024). *Pengaruh kualitas layanan, kewajiban moral, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel*. *Jurnal Ilmu Perpajakan Indonesia*, 9(1), 45–59.
- Putra, R., Wulandari, S., & Hidayat, A. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. *International Journal of Business, Law, and Education (IJBLE)*, 7(1), 55–66.
- Handayani, M., Pratama, Y., & Widodo, T. (2022). *Kualitas pelayanan pajak online dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 14(3), 200–212.
- Santoso, D. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan formal wajib pajak di Surabaya*. *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis*, 10(2), 89–101.
- SITUMORANG, I. (2019). *Pengaruh penerapan sistem e-filing dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan universitas kristen Indonesia (Survey dilakukan pada wajib pajak di lingkungan Universitas Kristen Indonesia)* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of

- information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Wijayanti, D., & Azzahra, A. (2023). *Pengaruh penerapan e-filing dan self-assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo*. Jurnal Ilmu Perpajakan Indonesia, 8(2), 55–66.
- Hidayati, T., & Muniroh, H. (2023). *Pengaruh penggunaan aplikasi e-filing dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Rembang*. Jurnal Akuntansi dan Perpajakan, 14(1), 22–34.
- Nurdiani, S., Pratama, H., & Rahayu, M. (2023). *Pengaruh kualitas sistem e-filing dan persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja*. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, 11(3), 187–198.
- Manurung, E. J., & Purba, R. (2023). *Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan, 7(2), 144–152.
- Fitria, R., & Muiz, E. (2022). *Pengaruh penerapan e-filing, pengetahuan perpajakan, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi*. Jurnal Akuntansi dan Perpajakan, 13(2), 77–88.
- Sitompul, Y., & Sihotang, B. (2023). *Pengaruh e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Yogyakarta*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 15(1), 101–112.
- Ginanjar Aji Satya Graha, S., Helpiastuti, S. B., & Widokarti, J. R. (2024). *Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Probolinggo*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, 8(1), 38–57.
- Gunarso, P., Rustia Dewi, A., & Maheswari, V. N. (2024). *Pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pelaku usaha online*. Jurnal geoekonomi, 15(2), 251–263.
- Indriati, H., Pardanawati, S. L., Utami, W. B., & Wahyuningtyas, N. (2022). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris Kabupaten Klaten)*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, 23(1), 475–482.
- Nurjanah, A. O. T., & Machdar, N. M. (2024). *Pemahaman perpajakan, insentif pajak, kepatuhan wajib pajak*. Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi, 12(9), 110–120.  
[Https://doi.org/10.8734/musyta.v12i9.9216](https://doi.org/10.8734/musyta.v12i9.9216)

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Soleha, I. (2024). Pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Pekanbaru [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. Repository UIN Suska.
- Suryani, N., Fadilah, R., & Kurniawan, D. (2025). Pengaruh penerapan e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pancoran tahun 2020–2022. *Jurnal Riset Perpajakan*, 6(1), 33–42.
- Agustin, R. D., & Umaimah. (2025). Pengaruh penerapan e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Riset Ekonomi & Perpajakan (JUREP)*, 12(2), 88–100.
- Areai, A. (2025). Efektivitas pemeriksaan pajak dan sistem pelaporan online dalam meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. *Jurnal Anggaran dan Kebijakan Publik*, 3(1), 50–62.
- Hazmi, A., Nugroho, T., & Puspitasari, I. (2025). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Surakarta. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 6(2), 144–155.
- Likert, R. (1932). *A Technique for the Measurement of Attitudes*. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Revilla, M. A., Saris, W. E., & Krosnick, J. A. (2020). Choosing the number of categories in agree-disagree scales. *Sociological Methods & Research*, 49(2), 418–445.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2022). *Likert scale: Explored and explained*. *British Journal of Applied Science & Technology*, 40(3), 394–403.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-29). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Agustin, R., & Umaimah, N. (2025). Pengaruh penerapan e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 17(2), 101–112.
- Areai, A. (2025). Sinergi pemeriksaan pajak efektif dan sistem pelaporan online dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan

- sukarela wajib pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 45–57.
- Hazmi, M., Pratiwi, D., & Nurfadilah, I. (2025). *Pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*. *Jurnal Riset Perpajakan Indonesia*, 7(1), 58–70.
- Lestari, A., & Sari, N. (2023). *Analisis SERVQUAL terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Selatan*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 11(2), 178–189.
- Nurdiani, M., Setiawan, F., & Rahmah, Y. (2023). *Pengaruh kualitas sistem e-filing dan persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 5(1), 33–46.
- Sulistyawati, R. (2024). *Kualitas layanan pajak sebagai faktor dominan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak hotel*. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Publik*, 14(1), 65–76.
- Suryani, T., Utami, D., & Hasanah, R. (2025). *Penerapan e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Terapan*, 10(1), 62–73.
- Tutwuri Hidayati, S., & Muniroh, H. (2023). *Pengaruh penggunaan aplikasi e-filing dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Terapan*, 10(1), 62–73.
- pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak Digital*, 4(2), 88–101.
- Yuliana Sitompul, R., & Sihotang, M. (2023). *Pengaruh e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan*. *Jurnal Pajak dan Akuntansi Digital*, 2(1), 33–45.