

Efektivitas Pemanfaatan E-Filing terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ashfi Shofia¹, Rama Rosadi², Susi Nofitasari³

^{1,2,3}Universitas Indonesia Mandiri

e-mail: ¹ ashfishofia2@gmail.com

Abstrak

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) merupakan salah satu indikator keberhasilan sistem perpajakan suatu negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan e-filing terhadap peningkatan kepatuhan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung Selatan. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan teknik survei terhadap 120 WPOP yang terdaftar dan aktif menggunakan e-filing. Variabel yang dianalisis meliputi kemudahan penggunaan, kemanfaatan yang dirasakan, kualitas sistem, dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel independen, serta kepatuhan pelaporan SPT Tahunan sebagai variabel dependen. Analisis dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan yang dirasakan, kualitas sistem, dan sosialisasi perpajakan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Variabel kemanfaatan yang dirasakan memberikan pengaruh terbesar. Temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan e-filing dan intensifikasi sosialisasi perpajakan digital merupakan strategi prioritas untuk mendorong kepatuhan WPOP di Indonesia.

Kata kunci: E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan

Abstract

Individual taxpayer compliance is one of the key indicators of a country's tax system performance. This study aims to analyze the effectiveness of e-filing utilization in improving individual taxpayer compliance at the Bandar Lampung Selatan Primary Tax Service Office (KPP Pratama). A quantitative approach was employed through a survey of 120 registered individual taxpayers actively using e-filing. The variables analyzed include ease of use, perceived usefulness, system quality, and tax socialization as independent variables, with annual tax return (SPT) reporting compliance as the dependent variable. Multiple linear regression analysis was applied. The results indicate that ease of use, perceived usefulness, system quality, and tax socialization—both partially and simultaneously—have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. Perceived usefulness exerts the greatest influence. These findings imply that improving e-filing service quality and intensifying digital tax socialization are priority strategies to enhance individual taxpayer compliance in Indonesia.

Keywords: E-Filing, Taxpayer Compliance, Individual Taxpayer, Perceived Usefulness, Ease Of Use.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar dan memiliki peran strategis dalam mendanai pembangunan nasional. Di Indonesia, realisasi penerimaan pajak hingga akhir tahun 2023 mencapai Rp 1.869,2 triliun atau 102,8% dari target APBN, namun tax ratio Indonesia masih berada di kisaran 10,4% terhadap PDB, masih di bawah rata-rata negara berkembang [1]. Rendahnya tax ratio salah satunya disebabkan oleh belum optimalnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), yang pada 2023 baru mencapai sekitar 62,5% dari total WPOP terdaftar [4].

Sebagai respons atas tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berinovasi dengan mengimplementasikan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi, salah satunya melalui e-filing [2]. E-filing adalah sistem penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online melalui laman DJP Online maupun penyedia jasa aplikasi perpajakan (PJAP) [5]. Sistem ini dirancang untuk memudahkan WPOP dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang secara fisik ke KPP.

Penerapan e-filing di Indonesia secara masif dimulai sejak tahun 2014 dan terus berkembang pesat. Pada tahun 2023, DJP mencatat bahwa lebih dari 15,2 juta SPT Tahunan WPOP disampaikan melalui e-filing, meningkat sekitar 8,3% dibandingkan tahun sebelumnya [4]. Meski angka ini menunjukkan tren positif, masih terdapat jutaan WPOP yang terdaftar namun belum memanfaatkan e-filing secara aktif, sehingga potensi peningkatan kepatuhan melalui sistem ini masih sangat besar.

Berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara e-filing dan kepatuhan wajib pajak, namun hasilnya masih bervariasi. Beberapa penelitian menemukan pengaruh positif signifikan [5][6][8], sementara yang lain menunjukkan pengaruh yang tidak konsisten [3]. Kesenjangan penelitian ini antara lain disebabkan oleh perbedaan konteks, sampel, dan variabel yang dianalisis. Selain itu, penelitian yang berfokus pada faktor-faktor spesifik yang mendorong efektivitas e-filing dalam meningkatkan kepatuhan WPOP di tingkat KPP Pratama masih terbatas dalam literatur perpajakan Indonesia terkini [9][10].

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan WPOP; (2) menganalisis pengaruh kemanfaatan yang dirasakan dari e-filing terhadap kepatuhan WPOP; (3) menganalisis pengaruh kualitas sistem e-filing terhadap kepatuhan WPOP; (4) menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan e-filing terhadap kepatuhan WPOP; serta (5) menganalisis pengaruh simultan keempat variabel tersebut terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bandar Lampung Selatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei eksplanatori. Populasi penelitian adalah seluruh WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Bandar Lampung Selatan dan telah menggunakan e-filing dalam menyampaikan SPT Tahunan, dengan jumlah populasi tercatat sebanyak 48.750 WPOP pada tahun 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria: (a) WPOP yang telah menggunakan e-filing minimal satu kali, dan (b) bersedia mengisi kuesioner. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan 120 responden [7].

2.1. Variabel dan Instrumen Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel: (1) Kemudahan Penggunaan (KP) yang mengacu pada sejauh mana WPOP percaya bahwa penggunaan e-filing bebas dari kesulitan; (2) Kemanfaatan yang Dirasakan (KD), yaitu keyakinan WPOP bahwa e-filing meningkatkan efektivitas pelaporan pajak mereka; (3) Kualitas Sistem (KS), yang mengukur kinerja teknis dan keandalan platform e-filing DJP Online; dan (4) Sosialisasi Perpajakan (SP), yakni intensitas penyebaran informasi e-filing oleh DJP kepada WPOP [8].

Variabel dependen adalah Kepatuhan WPOP (KW), yang diukur berdasarkan kepatuhan formal dalam penyampaian SPT Tahunan tepat waktu melalui e-filing [6].

Pengukuran seluruh variabel dilakukan menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Kuesioner terdiri dari 25 butir pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh butir memiliki nilai korelasi Pearson $> 0,30$ ($r\text{-tabel} = 0,279$ untuk $n = 50$ pada $\alpha = 5\%$). Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha antara 0,782 hingga 0,867 untuk semua variabel, sehingga instrumen dinyatakan reliabel [9].

2.2. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (VIF), dan uji heteroskedastisitas (Glejser Test) [10]. Model persamaan regresi yang diestimasi adalah:

$$KW = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 KD + \beta_3 KS + \beta_4 SP + \varepsilon \quad (1)$$

Keterangan: KW = Kepatuhan WPOP; KP = Kemudahan Penggunaan; KD = Kemanfaatan yang Dirasakan; KS = Kualitas Sistem; SP = Sosialisasi Perpajakan; α = konstanta; β = koefisien regresi; ε = error term.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, sebanyak 120 kuesioner terkumpul dan dapat diolah seluruhnya (response rate 100%). Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas WPOP berjenis kelamin laki-laki (58,3%), berusia 26–35 tahun (42,5%), berpendidikan terakhir sarjana (S1) sebesar 54,2%, dan bekerja sebagai karyawan swasta (46,7%). Sebagian besar responden telah menggunakan e-filing selama lebih dari 3 tahun (61,7%), mengindikasikan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam memanfaatkan sistem e-filing DJP Online [11].

3.2. Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar $0,200 > 0,05$, sehingga residual terdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 untuk semua variabel independen (VIF: KP = 1,342; KD = 1,517; KS = 1,428; SP = 1,289), sehingga tidak terdapat masalah multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas Glejser menghasilkan nilai signifikansi $> 0,05$ untuk semua variabel, mengindikasikan tidak adanya heteroskedastisitas dalam model [9]. Dengan demikian, seluruh asumsi klasik terpenuhi dan model regresi layak digunakan.

3.3. Statistik Deskriptif

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Min	Maks	Mean	Std. Dev
Kemudahan Penggunaan (KP)	120	2,40	5,00	3,89	0,612
Kemanfaatan Dirasakan (KD)	120	2,60	5,00	4,02	0,578
Kualitas Sistem (KS)	120	2,20	5,00	3,74	0,643
Sosialisasi Perpajakan (SP)	120	2,00	5,00	3,61	0,711

Kepatuhan WPOP (KW)	120	2,40	5,00	3,95	0,594
---------------------	-----	------	------	------	-------

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata skor kemanfaatan yang dirasakan ($KD = 4,02$) merupakan yang tertinggi di antara variabel independen, menandakan bahwa WPOP cukup merasakan manfaat nyata dari penggunaan e-filing dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, rata-rata skor sosialisasi perpajakan ($SP = 3,61$) merupakan yang terendah, mengindikasikan bahwa upaya sosialisasi e-filing oleh DJP masih perlu ditingkatkan [12].

3.4. Hasil Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (β)	Std. Error	t-hitung	Sig.
Konstanta (α)	0,412	0,187	2,203	0,030*
Kemudahan Penggunaan (KP)	0,218	0,071	3,070	0,003**
Kemanfaatan Dirasakan (KD)	0,312	0,068	4,588	0,000**
Kualitas Sistem (KS)	0,187	0,074	2,527	0,013*
Sosialisasi Perpajakan (SP)	0,164	0,063	2,603	0,010*

Catatan: ** signifikan pada $\alpha = 1\%$; * signifikan pada $\alpha = 5\%$; $R^2 = 0,734$; Adj. $R^2 = 0,724$; F-hitung = 80,42 (Sig. 0,000)

3.5. Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,734, yang berarti 73,4% variasi kepatuhan WPOP dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen dalam model ini. Nilai F-hitung sebesar 80,42 dengan signifikansi 0,000 membuktikan bahwa model secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP [13].

Kemudahan penggunaan e-filing ($\beta = 0,218$; sig. = 0,003) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Temuan ini konsisten dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) dan didukung oleh penelitian Pranoto dan Susilowati [8] yang menemukan bahwa persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor penentu utama adopsi e-filing. Kemudahan antarmuka DJP Online yang terus diperbarui mendorong WPOP yang sebelumnya enggan beralih ke sistem elektronik untuk mulai menggunakannya.

Kemanfaatan yang dirasakan ($\beta = 0,312$; sig. = 0,000) memiliki pengaruh terbesar terhadap kepatuhan WPOP di antara seluruh variabel yang diteliti. Temuan ini sesuai dengan Santoso dan Wulandari [9] serta Budiarto dan Nasution [10] yang menegaskan bahwa ketika WPOP merasakan manfaat nyata dari e-filing—seperti penghematan waktu, kemudahan akses, dan transparansi pelaporan—mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan fitur e-filing yang memberikan nilai tambah bagi WPOP merupakan investasi strategis DJP.

Kualitas sistem e-filing ($\beta = 0,187$; sig. = 0,013) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Kestabilan server, kecepatan akses, dan minimnya gangguan teknis pada DJP Online berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif, yang pada gilirannya mendorong kepatuhan [13]. Penelitian Mulyani dan Pratiwi [6] turut mengkonfirmasi bahwa kualitas sistem secara teknis merupakan prasyarat bagi efektivitas e-filing dalam mendorong kepatuhan.

Sosialisasi perpajakan terkait e-filing ($\beta = 0,164$; sig. = 0,010) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Meskipun koefisiennya paling kecil di antara variabel lain, sosialisasi tetap memainkan peran penting dalam menjangkau WPOP yang belum familiar dengan sistem digital, khususnya di daerah dengan tingkat literasi digital yang lebih

rendah [12]. Temuan ini mendukung kebijakan DJP untuk mengintensifkan kegiatan sosialisasi perpajakan digital, termasuk melalui media sosial dan kerja sama dengan instansi terkait [11].

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pemanfaatan e-filing yang efektif—didukung oleh sistem yang mudah digunakan, memberikan manfaat nyata, berkualitas tinggi, dan disosialisasikan secara memadai—terbukti mampu meningkatkan kepatuhan WPOP. Transformasi digital perpajakan yang tengah diakselerasi melalui peluncuran sistem Coretax DJP pada 2025 diharapkan dapat semakin mengoptimalkan efektivitas e-filing dan kepatuhan WPOP di masa mendatang [15].

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 120 WPOP di KPP Pratama Bandar Lampung Selatan, dapat disimpulkan bahwa: (1) kemudahan penggunaan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP ($\beta = 0,218$; sig. = 0,003); (2) kemanfaatan yang dirasakan dari e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP dengan kontribusi terbesar ($\beta = 0,312$; sig. = 0,000); (3) kualitas sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP ($\beta = 0,187$; sig. = 0,013); (4) sosialisasi perpajakan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP ($\beta = 0,164$; sig. = 0,010); dan (5) secara simultan, keempat variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP dengan koefisien determinasi 73,4%.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah DJP perlu memprioritaskan pengembangan fitur e-filing yang memberikan nilai tambah nyata bagi WPOP, karena kemanfaatan yang dirasakan terbukti menjadi faktor dominan dalam mendorong kepatuhan. Selain itu, DJP perlu meningkatkan stabilitas dan kecepatan sistem DJP Online, serta memperluas jangkauan sosialisasi perpajakan digital melalui berbagai platform, termasuk media sosial dan komunitas wajib pajak.

Penelitian ini terbatas pada satu KPP Pratama dan menggunakan data cross-sectional. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain longitudinal dengan cakupan KPP yang lebih luas, serta menambahkan variabel moderasi seperti tingkat literasi digital dan kepercayaan terhadap institusi perpajakan guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas e-filing dalam meningkatkan kepatuhan WPOP di Indonesia.

Daftar Pustaka

- [1] R. Andriani dan M. Kusuma, "Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Selatan," *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, vol. 7, no. 1, pp. 1–15, 2021.
- [2] S. Nurmantu, *Pengantar Perpajakan*, Edisi ke-5. Jakarta: Granit, 2021.
- [3] A. Tjen dan B. Wilson, "Digital Tax Administration and Individual Taxpayer Compliance: Evidence from Southeast Asia," *Journal of Tax Research*, vol. 19, no. 2, pp. 102–121, 2021.
- [4] Direktorat Jenderal Pajak, "Laporan Tahunan DJP 2021," Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Jakarta, 2021.
- [5] F. Fadillah dan H. Wahyuni, "Efektivitas e-Filing dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Ilmu Administrasi Fiskal*, vol. 2, no. 1, pp. 22–38, 2022.
- [6] D. Mulyani dan R. Pratiwi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening," *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi)*, vol. 4, no. 2, pp. 45–60, 2022.
- [7] K. S. Rahayu, *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Edisi ke-4. Yogyakarta: Rekayasa Sains, 2022.
- [8] A. Pranoto dan L. Susilowati, "Technology Acceptance Model dalam Adopsi e-Filing: Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bandung," *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, vol. 10, no. 3, pp. 301–318, 2022.

- [9] H. P. Santoso dan Y. Wulandari, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan e-Filing dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Akuntansi Perpajakan*, vol. 11, no. 1, pp. 55–74, 2023.
- [10] T. Budiarmo dan M. R. Nasution, "Efektivitas DJP Online dalam Mendorong Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi di Era Digitalisasi," *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Terapan*, vol. 5, no. 2, pp. 112–130, 2023.
- [11] Badan Kebijakan Fiskal, "Evaluasi Program Modernisasi Perpajakan dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," Kementerian Keuangan, Jakarta, Laporan Teknis No. BKF-2023, 2023.
- [12] N. Mahmud dan R. A. Putri, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Perpajakan Indonesia*, vol. 5, no. 2, pp. 77–93, 2023.
- [13] C. Waluyo dan S. Hendrawati, "Kualitas Pelayanan Berbasis Digital dan Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Mediasi Kepuasan Pengguna e-Filing," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 27, no. 1, pp. 45–62, 2024.
- [14] R. Situmorang dan M. E. Saragih, "Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Analisis Pengaruh e-Filing, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Perpajakan," *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, vol. 25, no. 2, pp. 210–228, 2024.
- [15] A. Rosyada dan F. Arifin, "Transformasi Digital Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Era Coretax DJP: Tinjauan Sistematis," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, vol. 31, no. 1, pp. 1–18, 2025.