

Transformasi Digital Perpajakan: Menganalisis Pengaruh *E-System*, Pelayanan, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Lia Nurina

Akuntansi, Politeknik Negeri Pontianak

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2025,10-12

Revised 2025, 11-20

Accepted, 2025,11-24

Keywords:

E-System Perpajakan 1,
Pelayanan Pajak 2,
Sanksi Pajak 3,
Kepatuhan Wajib Pajak 4,

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *E-System* Perpajakan, Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan Kantor Wilayah Ditjen Pajak Pontianak Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 110 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling, dengan kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan layanan *E-System* (*e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*). Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-System* Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, demikian pula Sanksi Pajak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Namun, Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Adjusted R Square mengindikasikan bahwa 63,2% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model, sedangkan sisanya 36,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Temuan penelitian ini mendukung Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) melalui *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sistem elektronik, serta Teori *Planned Behavior* (TPB) melalui penguatan *perceived behavioral control*. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya optimalisasi transformasi digital perpajakan dan penegakan sanksi yang konsisten, sementara pelayanan konvensional perlu ditinjau ulang perannya dalam era digitalisasi.

This study aims to analyze the effect of the implementation of the Tax E-System, Tax Services, and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance in the East Pontianak Regional Office of the Directorate General of Taxes. The research method used is quantitative with an explanatory research approach. Primary data were collected through questionnaires to 110 respondents selected using purposive sampling techniques, with the criteria of Individual Taxpayers who have used E-System services (e-Registration, e-Filing, and e-Billing). Data analysis used multiple linear regression with SPSS software version 25. The results showed that the Tax E-System had a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, as well as Tax Sanctions showed a positive and significant effect. However, Tax Services did not have a significant effect on Taxpayer Compliance. The Adjusted R Square value indicates that 63.2% of the variation in Taxpayer Compliance can be explained by the three independent variables in the model, while the remaining 36.8% is explained by other variables outside the model. The findings of this study support the Technology Acceptance Model (TAM) theory through the perceived usefulness and perceived ease of use of electronic systems, as well as the Theory of Planned Behavior (TPB) through the enhancement of perceived behavioral control. The practical implications of this research are the importance of optimizing digital tax transformation and consistently enforcing sanctions, while the role of conventional services needs to be reexamined in the digital era.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



Corresponding Author:

Lia Nurina,

Akuntansi, Politeknik Negeri Pontianak

Jln. Jenderal Ahmad Yani, Bansir Laut, Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78124

lianurina.s.e.m.ak@gmail.com

Pendahuluan

Dalam kerangka pencapaian tujuan pembangunan nasional yang berkelanjutan dan menyeluruh, sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945 untuk mewujudkan kesejahteraan bersama, peran pajak sebagai kontribusi wajib masyarakat menjadi elemen yang strategis dan determinan (Hermawan et al., 2025). Realitasnya, implementasi berbagai program pembangunan nasional membutuhkan pendanaan yang sangat besar dan perencanaan yang matang, yang sumbernya bergantung pada penerimaan dalam negeri, khususnya pajak, serta penerimaan dari luar negeri, oleh karena itu kapasitas dan efektivitas negara dalam menghimpun penerimaan pajak menjadi krusial, mengingat mustahil tujuan pembangunan nasional dapat tercapai tanpa dukungan pendanaan yang

memadai dan berkelanjutan, sehingga mendorong perlunya penelitian lebih lanjut untuk menganalisis kontribusi pajak secara optimal dalam mendanai pembangunan nasional (Reyvani et al., 2024). Sebagai sumber pendapatan negara yang berkelanjutan, pajak memiliki keunggulan komparatif karena sifatnya yang tidak terbatas, berbeda dengan sumber daya alam yang dapat habis, wajar jika posisinya mendominasi struktur penerimaan negara (Sahban & Se, 2018). Besaran kontribusi pajak secara langsung berpengaruh terhadap stabilitas fiskal suatu negara, bagi kelangsungan hidup negara dan kesejahteraan rakyat, pajak merupakan sumber pendapatan yang paling vital (Najicha, 2022). Dengan demikian, setiap penurunan dalam penerimaan perpajakan akan berimbas langsung pada menurunnya tingkat penerimaan negara secara keseluruhan.

Menurut Huda & Tanos (2022) dari INDEF, salah satu kendala utama dalam pencapaian target penerimaan pajak di Indonesia adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Mendrofa et al., 2025). Permasalahan ini menjadi sangat krusial mengingat Indonesia menganut sistem *self assessment*, di mana kewenangan untuk menghitung, melaporkan, dan membayar kewajiban perpajakan sepenuhnya diserahkan kepada wajib pajak (Bawazier, 2018). Dalam kerangka sistem ini, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penentu, seperti diungkapkan Ervina & Tuerah (2025) ketidakpatuhan wajib pajak dapat membahayakan upaya fiskal pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara logis, rendahnya kepatuhan akan berimplikasi pada menurunnya realisasi penerimaan pajak, yang pada akhirnya menghambat kemampuan negara dalam mendanai program-program pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan bersama (Napiajo et al., 2024).

Peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan tujuan strategis pemerintah guna mendukung realisasi penerimaan negara (Purwono et al., 2021). Berbagai upaya telah ditempuh, dimulai dengan inisiatif digitalisasi melalui pengenalan *e-System* perpajakan sejak 2005, seiring kemajuan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan transformasi digital yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan, serta memperkuat efektivitas pengawasan (Rizal et al., 2024). *E-System*, yang mencakup layanan seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Faktur*, *e-SPT*, dan *e-Billing*, merupakan bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan, modernisasi semacam ini diakui memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, sekaligus menjadi bagian integral dari reformasi perpajakan secara menyeluruh dan pada tahun 2025 ini sudah menggunakan Coretax (Hayya, 2024).

Berdasarkan berbagai penelitian, efektivitas *e-System* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak menunjukkan temuan yang beragam, dimana Muliyani & Fidiana (2021) menyatakan bahwa kemudahan dan efisiensi waktu dari sistem elektronik berpengaruh positif terhadap kepatuhan, khususnya melalui layanan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*, namun di sisi lain Ismawati & Maqsudi (2019) justru menemukan bahwa *e-System* tidak berpengaruh signifikan. Terlepas dari perbedaan tersebut, aspek kualitas pelayanan pajak tetap menjadi faktor penentu utama, menurut Niati, (2024) dalam sistem *self assessment* dimana layanan yang tidak optimal dapat menurunkan kesediaan wajib pajak memenuhi kewajibannya, sehingga peningkatan kualitas pelayanan yang mencakup profesionalisme petugas dalam hal penampilan, keandalan, ketanggapan, penguasaan teknis, serta sikap ramah dan perhatian, perlu terus disempurnakan secara komprehensif, tidak hanya terbatas pada peningkatan kemampuan teknis semata, untuk menciptakan ekosistem kepatuhan pajak yang optimal.

Di samping pelayanan, penerapan sanksi perpajakan yang tegas merupakan elemen krusial dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sanksi berfungsi sebagai mekanisme pengendalian dan pemeliharaan kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perundang-undangan perpajakan (Wibowo et al., 2025). Menurut Wibowo et al. (2025), implementasi sanksi dapat mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan, sementara Moha et al. (2025) menegaskan bahwa sanksi diperlukan sebagai bentuk edukasi dan efek jera bagi pelanggar peraturan perpajakan. Adapun Devita et al. (2024) mengonfirmasi bahwa penerapan sanksi yang tegas dan proporsional berkorelasi positif dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak, dengan penekanan bahwa semakin berat sanksi yang diterapkan, semakin tinggi tingkat kepatuhan yang dicapai. Meskipun akan ada bantahan perspektif lain yang berbeda dengan menganggap sanksi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara konseptual, efektivitas sanksi sebagai instrument kepatuhan terletak pada konsistensi penerapannya tanpa kelonggaran, sehingga menciptakan persepsi kepastian hukum yang pada akhirnya dapat memotivasi kepatuhan sukarela wajib pajak (Wibowo et al., 2025).

Berdasarkan urgensi tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap realisasi penerimaan pajak, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh implementasi *e-System* perpajakan, kualitas pelayanan,

dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Fokus penerapan *e-System* dalam studi ini mencakup tiga layanan utama yaitu e-Registration, e-Filing, dan e-Billing, mengingat ketiga layanan tersebut merupakan platform kunci yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan pekerjaan bebas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, meliputi proses pendaftaran NPWP, pelaporan SPT, hingga pembayaran pajak yang terutang.

Kajian Teori

Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Teori Technology Acceptance Model (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi, yang diperkenalkan pertama kali oleh Davis (1989), merupakan suatu model teoritis yang bertujuan untuk memprediksi dan menjelaskan mekanisme penerimaan serta penggunaan suatu teknologi oleh pengguna dalam konteks pekerjaan. Menurut Wangsa et al. (2025), model ini mampu mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap adopsi suatu teknologi informasi. Sejalan dengan itu, Mahande (2023) menambahkan bahwa TAM menghasilkan kerangka teoritis yang menjadi landasan untuk menganalisis dan memahami perilaku individu sebagai pengguna dalam konteks penerimaan sistem teknologi informasi karena efektivitasnya, TAM dianggap sangat berpengaruh dan telah digunakan secara luas untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem informasi (Wangsa et al., 2025).

Berdasarkan penelitian Ilmi et al. (2020) *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) menekankan dua konstruk utama dalam memprediksi sikap pengguna terhadap sistem teknologi informasi, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Menurut Mahande (2023), penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi baru dipengaruhi oleh kedua faktor tersebut. Persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya, sementara persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan bahwa sistem tersebut mudah dipelajari dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang berat. Kedua persepsi ini membentuk dasar pertimbangan pengguna dalam mengadopsi dan menerapkan teknologi baru dalam aktivitas mereka.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), adopsi suatu sistem teknologi informasi oleh pengguna sangat ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan (Silalahi & Asalam, 2022). Teori ini berasumsi bahwa implementasi teknologi informasi akan mempermudah penyelesaian tugas dan meningkatkan kinerja pengguna (Silalahi & Asalam, 2022). Dalam konteks penelitian ini, TAM digunakan untuk menganalisis sejauh mana *e-System* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dipersepsikan memberikan kemudahan dan manfaat bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara daring, tanpa harus melakukan kunjungan fisik ke kantor pajak. Diharapkan bahwa sistem yang *user-friendly* dan bermanfaat ini pada akhirnya akan berkontribusi positif terhadap peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Maulina et al., 2025).

Theory of Planned Behaviour (TPB)

Theory of Planned Behaviour (TPB) atau Teori Perilaku Terencana, yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), merepresentasikan pengembangan dan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang sebelumnya diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1967). Sebagaimana dijelaskan Erwanda et al. (2019), teori ini mendasarkan pada premis bahwa niat (*intention*) individu menjadi determinan fundamental yang mendorong munculnya suatu perilaku. Lebih lanjut, Achmat (2010) menegaskan bahwa kerangka TPB dapat diaplikasikan untuk memprediksi kecenderungan seseorang dalam melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya diawali oleh niat (*intention*) yang timbul dalam diri mereka sendiri (Lesmana et al., 2017). Niat untuk patuh tersebut dibentuk oleh tiga faktor utama, yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), yang dapat dipengaruhi oleh elemen seperti kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan sanksi perpajakan. Lesmana et al. (2017) menjelaskan bahwa niat wajib pajak terbentuk setelah melalui ketiga faktor tersebut, sebelum akhirnya memasuki tahap perilaku nyata (*behavior*). Dengan demikian, niat yang kuat untuk mematuhi ketentuan perpajakan akan mendorong wajib pajak

untuk mengambil keputusan berperilaku patuh, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian wajib pajak dalam memenuhi ketentuan perpajakan secara sukarela tanpa memerlukan intervensi penegakan hukum (Devita et al., 2024). Secara konseptual, kepatuhan ini tercermin dari kesadaran internal wajib pajak untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, kepatuhan perpajakan merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut (Winanto et al., 2024), esensi kepatuhan terletak pada pelaksanaan kewajiban dan hak perpajakan secara komprehensif. Wardani et al. (2024) mengklasifikasikan kepatuhan menjadi dua dimensi: formal (ketaatan terhadap prosedur administrasi seperti batas waktu penyampaian SPT) dan material (pemenuhan substansi kewajiban perpajakan secara substantif). Ervina & Tuerah (2025) mengoperasionalkan konsep kepatuhan melalui empat indikator terukur: pendaftaran diri, pelaporan SPT tepat waktu, perhitungan dan pembayaran pajak yang benar, serta penyelesaian tunggakan pajak.

Sistem Elektronik (*e-System*)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Sistem Elektronik (*e-System*) didefinisikan sebagai suatu rangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi untuk mengelola informasi elektronik secara komprehensif, mulai dari persiapan, pengumpulan, pengolahan, analisis, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, hingga penyebaran (Ismawati & Maqsudi, 2019). mendefinisikan *e-System* perpajakan sebagai sistem berbasis internet yang dirancang untuk mendukung kelancaran administrasi perpajakan guna menjamin proses kerja dan pelayanan yang optimal, efisien, dan akurat. Dalam konteks perpajakan, e-System merepresentasikan wujud reformasi melalui modernisasi teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan serta efektivitas pengawasan kepatuhan wajib pajak (Rizal et al., 2024).

Sejak tahun 2005, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengimplementasikan *Electronic System* (*e-System*) sebagai bentuk transformasi digital administrasi perpajakan yang mencakup empat layanan utama: *e-Registration* untuk pendaftaran dan perubahan data Wajib Pajak secara online berdasarkan Keputusan Dirjen Pajak No. KEP-173/PJ/2004; *e-Filing* sebagai sistem pelaporan SPT secara real-time melalui portal DJP atau aplikasi PJAP; *e-Billing* yang memungkinkan pembayaran pajak elektronik menggunakan kode identifikasi transaksi; serta *e-Form* sebagai alternatif pelaporan SPT Tahunan melalui dokumen elektronik yang dapat diisi offline, keempat layanan ini dirancang untuk menciptakan efisiensi dan kemudahan bagi Wajib Pajak (Haryaningsih & Juniwati, 2021). Indikator efektivitas meliputi kompetensi digital Wajib Pajak, kepercayaan terhadap keamanan sistem, kemudahan penggunaan, dan kualitas konten, dimana *e-Registration* dikembangkan untuk memberikan fleksibilitas waktu dan lokasi sekaligus meningkatkan efisiensi operasional, *e-Filing* berfokus pada penghematan biaya dan percepatan proses administrasi, *e-Billing* bertujuan menyederhanakan pembayaran dan meminimalisir kesalahan, sedangkan *e-Form* berperan sebagai komplementer dengan mengurangi kepadatan traffic dan mendukung transformasi digital (Erwanda et al., 2019).

Pelayanan Pajak

Pelayanan menjadi indikator fundamental dalam menilai kinerja suatu organisasi di mata masyarakat. Secara konseptual, kualitas merujuk pada tingkat keunggulan suatu hal, sementara pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas pemenuhan kebutuhan pihak lain dengan imbalan tertentu (kbbi.web.id, 2025). Pelayanan merupakan tolok ukur sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan, dalam konteks perpajakan, Andreansyah & Farina (2022) mendefinisikan pelayanan pajak sebagai proses pemberian bantuan kepada Wajib Pajak yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan (Zuraeva & Rulandari, 2020). Lebih spesifik Devita et al. (2024) menekankan bahwa kualitas pelayanan perpajakan merupakan upaya optimal kantor pajak untuk memandu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan tanpa kebingungan. Standar kualitas ini dapat tercapai ketika sumber daya manusia

bertindak secara profesional, disiplin, dan transparan. Berdasarkan model Parasuraman dan Malhotra (2005) dalam Wulandari (2016), terdapat lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan pajak: tangible (penampilan fisik fasilitas dan peralatan), reliability (konsistensi kinerja layanan), responsiveness (ketanggapan dalam merespons kebutuhan), assurance (kompetensi dan keramahan yang membangun kepercayaan), serta empathy (perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik Wajib Pajak).

Sanksi Pajak

Sanksi berfungsi sebagai mekanisme pencegah bagi individu untuk melakukan perilaku di luar batas norma yang berlaku. Menurut KBBI (2025), sanksi diartikan sebagai bentuk tanggungan berupa tindakan atau hukuman untuk memastikan kepatuhan terhadap perjanjian atau ketentuan. Dalam konteks perundang-undangan, sanksi merupakan instrumen preventif terhadap pelanggaran hukum (Julianita & Sumiati, 2016). Secara spesifik, sanksi perpajakan merupakan bentuk hukuman yang diterapkan terhadap Wajib Pajak, fiskus, atau pihak lain yang melanggar ketentuan perpajakan. Berdasarkan UU No. 16 Tahun 2009, terdapat dua jenis sanksi perpajakan: pertama, sanksi administrasi yang terkait dengan ketetapan dan tagihan pajak berupa denda, bunga, atau kenaikan pajak; kedua, sanksi pidana yang merupakan benteng hukum terakhir untuk menjaga kepatuhan norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Sanksi administrasi berada dalam kewenangan Direktorat Jenderal Pajak, sementara sanksi pidana menjadi kewenangan pengadilan. Menurut Mardiasmo (2016) sanksi perpajakan berperan sebagai jaminan kepatuhan terhadap norma perpajakan. Tanpa keberadaan sanksi, regulasi perpajakan yang telah disusun tidak akan efektif. Merujuk pada Prayoga et al. (2024), efektivitas sanksi pajak diukur melalui empat indikator yaitu penerapan sanksi berat sebagai sarana edukasi, konsistensi penerapan tanpa toleransi, proporsionalitas sanksi terhadap tingkat pelanggaran, dan kesesuaian dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2018) di mana metode ini menekankan pada sistematika yang terstruktur sejak perencanaan hingga desain akhir. Menurut Sugiyono (2016), karakteristik utama penelitian kuantitatif mencakup penggunaan populasi atau sampel terdefinisi dengan jelas, pengumpulan data melalui instrumen penelitian yang terstandarisasi, serta analisis data statistik untuk pengujian hipotesis. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak dan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan e-System perpajakan (*e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*), pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Dalam konteks studi ini, populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam Lingkungan Kerja Kantor Wilayah Ditjen Pajak Pontianak Timur pada tahun 2024 yang meliputi Kecamatan Pontianak Timur, Kecamatan Pontianak Utara, Kecamatan Pontianak Tenggara dan Kecamatan Pontianak Selatan sebanyak 106.491 wajib pajak, namun yang menjadi spesifikasi sampel penelitian yang diambil adalah Wajib pajak yang berdomisili di Kecamatan Pontianak Timur dan pernah menggunakan *e-System* (*e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filing*). Sehingga diperoleh sampel sebanyak 110 wajib pajak.

Berdasarkan desain penelitian yang ditetapkan, jenis data yang digunakan dalam studi ini adalah data primer. Menurut Rukajat (2018), data primer merupakan sumber data utama yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun secara sistematis dengan merujuk pada indikator-indikator teoritis dari setiap variabel penelitian. Instrumen penelitian ini kemudian dikembangkan dalam platform Google Form dan didistribusikan secara digital kepada responden yang menjadi target populasi penelitian, untuk melengkapi data primer, peneliti mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber kepustakaan. Sumber-sumber tersebut meliputi buku teks, publikasi jurnal, karya tesis, hingga situs web resmi lembaga pemerintahan dan platform berita yang memiliki kaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun indikator yang digunakan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Indikator dan Fokus Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Fokus Pengukuran	Ringkasan
Penerapan e-System	1. Keahlian wajib	Kemampuan dan	Mengukur tingkat

Perpajakan	pajak menggunakan e-System 2. Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan 3. Kemudahan dalam penggunaan	persepsi wajib pajak terhadap penggunaan sistem elektronik perpajakan	kemahiran, rasa percaya, dan kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan e-Registration, e-Filing, dan e-Billing.
Pelayanan Pajak	1. Layanan berwujud 2. Keandalan pelayanan 3. Daya tanggap petugas 4. Kepastian pelayanan 5. Pemahaman terhadap kebutuhan wajib pajak	Kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak	Menilai mutu pelayanan pajak dari sisi profesionalisme, ketepatan, kecepatan tanggapan, dan pemenuhan kebutuhan wajib pajak.
Sanksi Pajak	1. Pengenaan sanksi berat untuk mendidik wajib pajak 2. Ketegasan tanpa toleransi 3. Kesesuaian antara sanksi dan pelanggaran 4. Penerapan sesuai ketentuan	Ketegasan dan keadilan dalam penerapan sanksi pajak	Menilai efektivitas dan keadilan sanksi pajak sebagai alat pendidikan dan penegakan hukum perpajakan.
Kepatuhan Perpajakan	1. Kepatuhan mendaftarkan diri 2. Kepatuhan melaporkan SPT tepat waktu 3. Kepatuhan menghitung dan membayar pajak 4. Kepatuhan melunasi tunggakan	Tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak	Mengukur sejauh mana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu.

Sumber: Data olahan

Penelitian ini menerapkan beberapa tahap analisis data secara berurutan untuk menjawab hipotesis penelitian. Pertama Uji Kualitas Data yang berisi uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi guna memverifikasi kelayakan data untuk analisis regresi. Terakhir melakukan analisis inti dengan regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Seluruh proses analisis tersebut dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 25 yang memungkinkan pengolahan data statistik secara akurat dan efisien (Ghozali, 2018). Penggunaan software ini dipilih karena kemampuannya dalam mengolah data dalam jumlah besar sekaligus menyajikan output analisis yang komprehensif.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS versi 25. Metode ini menguji hubungan linier antara beberapa variabel independen (penerapan *e-System* perpajakan/ X_1 , pelayanan pajak/ X_2 , dan sanksi pajak/ X_3) dengan satu variabel dependen (kepatuhan Wajib Pajak/ Y). Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta memprediksi nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui, sebagaimana

dijelaskan oleh Ghozali (2011). Model regresi dalam penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$\text{Kepwa} = \alpha + \beta_1 \text{Esypa} + \beta_2 \text{Pelapa} + \beta_3 \text{Sanpa} + \varepsilon$$

Keterangan:

Kepwa : Kepatuhan Wajib Pajak

α : Konstanta Regresi

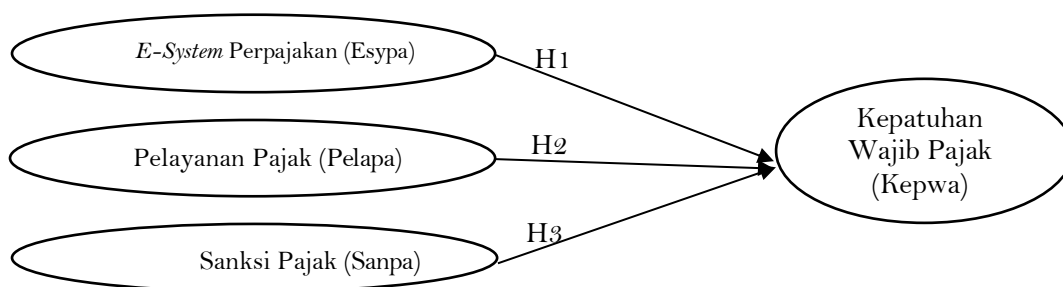
β : Koefisien Regresi

Esypa : *E-System* Perpajakan

Pelapa : Pelayanan Pajak

Sanpa : Sanksi Pajak

ε : *Error*



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian kerangka konseptual diatas, maka penulis menggunakan hipotesis dalam penulisan berikut ini yaitu:

H1 : *e-System* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

H3 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas e-System Perpajakan (X1)

Nomor Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
X1_1	.793	.000	Valid
X1_2	.984	.000	Valid
X1_3	.938	.000	Valid
X1_4	.971	.000	Valid
X1_5	.986	.000	Valid
X1_6	.959	.000	Valid
X1_7	.895	.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 1, seluruh butir pernyataan pada variabel penerapan e-System perpajakan (X1) dinyatakan valid. Kriteria kevalidan terpenuhi karena setiap butir pernyataan memiliki nilai Pearson Correlation yang positif dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05, tepatnya sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian pada variabel X1 secara statistik mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak (X2)

Nomor Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
X2_1	.874	.000	Valid
X2_2	.886	.000	Valid
X2_3	.794	.000	Valid
X2_4	.689	.000	Valid
X2_5	.893	.000	Valid
X2_6	.774	.000	Valid
X2_7	.836	.000	Valid
X2_8	.905	.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam variabel pelayanan pajak (X2) memenuhi kriteria validitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Pearson Correlation yang positif dan signifikansi statistik 0,000 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) untuk setiap pernyataan, sehingga membuktikan bahwa semua indikator pada variabel X2 secara konsisten mengukur konstruk yang dimaksud.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X3)

Nomor Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
X3_1	.864	.000	Valid
X3_2	.783	.000	Valid
X3_3	.849	.000	Valid
X3_4	.699	.000	Valid
X3_5	.846	.000	Valid
X3_6	.779	.000	Valid
X3_7	.850	.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel sanksi pajak (X3) memenuhi kriteria validitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai Pearson Correlation yang positif dan tingkat signifikansi 0,000 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$) untuk setiap pernyataan, sehingga semua indikator dalam variabel X3 dinyatakan valid secara statistik.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Nomor Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
Y_1	.917	.000	Valid

Y_2	.853	.000	Valid
Y_3	.837	.000	Valid
Y_4	.920	.000	Valid
Y_5	.839	.000	Valid
Y_6	.933	.000	Valid
Y_7	.899	.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4 seluruh butir pernyataan pada variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y) terbukti valid. Validitas ini ditunjukkan melalui nilai Pearson Correlation yang positif dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) untuk setiap pernyataan, sehingga seluruh indikator dalam variabel Y memenuhi persyaratan validitas statistik..

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengevaluasi tingkat konsistensi dan stabilitas suatu kuesioner sebagai instrumen penelitian. Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel apabila responden memberikan respons yang stabil dan konsisten terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, yang hasilnya disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>e-System</i> Perpajakan	.967	Reliabel
Pelayanan Pajak	.889	Reliabel
Sanksi Pajak	.994	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	.944	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah

Dalam uji reliabilitas dengan metode Cronbach Alpha, suatu kuesioner dinyatakan reliabel dan konsisten jika nilai Cronbach Alpha yang diperoleh melebihi 0,60. Berdasarkan Tabel 5 seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach Alpha di atas 0,60. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan dalam semua variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas dan menghasilkan data yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std.	,78960578
	Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,054
	Negative	-,062
Test Statistic		,076
Asymp Sig. (2-tailed)		,227 ^{c,d}

Sumber: Hasil olah data *SPSS for windows versi 25.00*

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 7, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,227 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hal ini berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, data dari variabel penerapan *e-System* perpajakan (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), dan sanksi pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) layak untuk digunakan dalam analisis regresi lanjutan. Hasil

ini menandakan bahwa penyebaran data tidak mengalami penyimpangan signifikan dari distribusi normal sehingga model penelitian dapat memberikan hasil analisis yang valid dan dapat dipercaya.

Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 8 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

Modal Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	,802 ^a	,643	,632	1,416	1,856

a. Predictors: (Constant), E-System Perpajakan, Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil olah data *SPSS for windows versi 25.00*

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada Tabel 8 Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,556. Nilai ini berada di antara rentang 1,5 sampai 2,5, yang menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi. Artinya, data residual antar pengamatan bersifat independen dan tidak saling berkorelasi. Dengan demikian, model regresi yang digunakan untuk menganalisis pengaruh penerapan e-System perpajakan (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), dan sanksi pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) telah memenuhi asumsi bebas autokorelasi. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya karena tidak ada indikasi kesalahan berurutan yang dapat memengaruhi validitas hasil estimasi.

Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 9 Uji Multikolinearitas

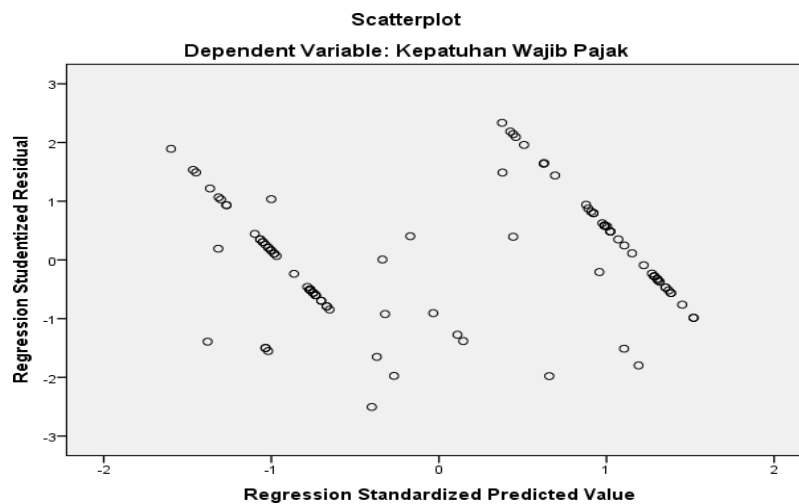
Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
1. E-System Perpajakan	,842	1,188
Pelayanan Pajak	,781	1,281
Sanksi Pajak	,865	1,156

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil olah data *SPSS for windows versi 25.00*

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada Tabel 8 Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,556. Nilai ini berada dalam kisaran 1,5 hingga 2,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi yang digunakan. Dengan demikian, data residual antar pengamatan bersifat independen, artinya tidak ada hubungan atau pola berulang antara kesalahan pengamatan satu dengan lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang menguji pengaruh penerapan e-System perpajakan (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), dan sanksi pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) telah memenuhi asumsi klasik bebas autokorelasi, sehingga model dinilai layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dan hasil estimasi yang dihasilkan dapat dipercaya.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas, terlihat bahwa titik-titik pada grafik scatterplot menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol (0) tanpa membentuk pola tertentu yang jelas. Pola sebaran yang acak tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, model regresi yang menguji pengaruh penerapan e-System perpajakan (X1), pelayanan pajak (X2), dan sanksi pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) telah memenuhi asumsi homoskedastisitas. Artinya, varians dari residual pada setiap tingkat prediksi bersifat konstan, sehingga model dapat dikatakan baik dan layak digunakan untuk analisis regresi karena hasil estimasinya tidak bias dan reliabel.

Hasil Uji Hipotesis (Analisis Linear Berganda) Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjusted R^2)

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,643	,632	1,416

a. Predictors: (Constant), E-System Perpajakan, Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil olah data *SPSS for windows versi 25.00*

Berdasarkan Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), diperoleh nilai R sebesar 0,802, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,643 berarti bahwa 64,3% variasi dalam kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dijelaskan

oleh variabel penerapan e-System perpajakan (X1), pelayanan pajak (X2), dan sanksi pajak (X3) secara bersama-sama. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,632 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan sampel, model masih mampu menjelaskan sekitar 63,2% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 36,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, hasil ini menandakan bahwa model regresi memiliki kemampuan penjelasan yang baik dan variabel-variabel independen yang diteliti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 11 Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385,245	3	128,415	45,673	,000
	Residual	212,556	106	2,005		
	Total	597,801	109			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), E-System Perpajakan, Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

Sumber: Hasil olah data *SPSS for windows versi 25.00*

Berdasarkan Tabel 11 Hasil Uji Statistik F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 45,678 dengan nilai signifikansi 0,000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan e-System perpajakan (X1), pelayanan pajak (X2), dan sanksi pajak (X3) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik penerapan sistem perpajakan elektronik, kualitas pelayanan pajak, dan penegakan sanksi pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Tabel 12 Hasil Uji Statistik t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,145	,548		3,951	,000
	E-System Perpajakan (Esypa)	,423	,098	,385	4,316	,000
	Pelayanan Pajak (Pelapa)	,185	,102	,167	1,814	,072
	Sanksi Pajak (Sanpa)	,356	,095	,324	3,747	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil olah data *SPSS for windows versi 25.00*

$$\text{Kepwa} = \alpha + \beta_1 \text{Esypa} + \beta_2 \text{Pelapa} + \beta_3 \text{Sanpa} + \varepsilon$$

$$\text{Kepwa} = 2,145 + 4,316 \text{Esypa} + 1,814 \text{Pelapa} + 3,747 \text{Sanpa} + \varepsilon$$

Pembahasan

Pengaruh *E-System* perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, *E-System* Perpajakan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,428 dengan nilai signifikansi 0,000, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan implementasi *E-System* Perpajakan akan diikuti oleh peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,428 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Temuan ini memperkuat peran teknologi digital dalam mendorong kepatuhan perpajakan, di mana sistem elektronik seperti e-filing dan e-billing mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara lebih efisien dan akurat. Secara teoretis, hasil penelitian ini selaras dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) menjadi faktor kunci dalam adopsi teknologi. Dalam konteks ini, *E-System* Perpajakan memberikan manfaat konkret berupa penghematan waktu, proses, dan penurunan kesalahan pelaporan, sehingga mendorong wajib pajak untuk secara sukarela mematuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, *Theory of Planned Behavior* (TPB) juga relevan untuk menjelaskan fenomena ini, di mana kemudahan akses dan penggunaan *E-System* memperkuat *perceived behavioral control* wajib pajak, sehingga meningkatkan niat dan perilaku kepatuhan. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan sebelumnya dari (Wahyuni et al., 2020) yang menghasilkan bahwa *E-System* Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, serta penelitian Ndalu & Wahyudi (2022) yang menegaskan peran *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam konteks kepatuhan pajak digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui implementasi *E-System* tidak hanya merepresentasikan kemajuan teknologi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel Pelayanan Pajak menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,185 dengan nilai signifikansi 0,072 yang tidak signifikan pada tingkat alpha 5%. Hal ini mengindikasikan bahwa Pelayanan Pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun secara numerikal menunjukkan hubungan positif, namun ketidaksignifikanan ini dapat dijelaskan melalui perspektif *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) dimana wajib pajak modern mungkin lebih termotivasi oleh kemudahan teknologi daripada pelayanan konvensional, sehingga kualitas pelayanan tidak lagi menjadi faktor penentu utama dalam kepatuhan pajak. Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa *subjective norms* dan *perceived behavioral control* wajib pajak kontemporer lebih dipengaruhi oleh faktor teknologi digital dibandingkan interaksi pelayanan manual. Penelitian sebelumnya oleh Sufiyanto et al. (2024) yang menemukan tidak ada pengaruh signifikan pelayanan pajak terhadap kepatuhan. Perbedaan hasil ini dapat dijelaskan oleh konteks temporal dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada masa transisi digital, sementara penelitian ini dilakukan ketika digitalisasi telah berjalan maksimal. Konsistensi dengan penelitian terbaru oleh Andreansyah & Farina (2022) menguatkan penelitian bahwa dalam lingkungan yang sepenuhnya terdigitalisasi, peran pelayanan konvensional dalam membentuk kepatuhan menjadi semakin marginal.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, Sanksi Pajak terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,356 dan nilai signifikansi 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan dalam penegakan sanksi perpajakan akan diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,356 satuan, asumsi variabel lain tetap. Dalam *perspektif Theory of Planned Behavior* (TPB), sanksi pajak berperan sebagai faktor

eksternal yang membentuk *perceived behavioral control*, dimana wajib pajak mempersepsikan bahwa ketidakpatuhan akan menimbulkan konsekuensi hukum yang tidak menguntungkan, sehingga mendorong terbentuknya intensi untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Ditinjau dari *Technology Acceptance Model* (TAM), meskipun sanksi pajak bukan merupakan komponen langsung dalam model tersebut, keberadaan sanksi dapat memperkuat *perceived usefulness* sistem perpajakan elektronik. Wajib pajak memandang bahwa penggunaan e-filing dan sistem digital lainnya tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga menghindarkan mereka dari risiko sanksi akibat kesalahan pelaporan yang mungkin terjadi dalam sistem manual. Hasil ini konsisten dengan penelitian oleh Prayoga et al. (2024) yang menemukan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta memperkuat temuan Sufiyanto et al. (2024) yang melaporkan bahwa sanksi efektif dalam membentuk persepsi risiko yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Antameng et al. (2024) yang mengkonfirmasi bahwa sanksi pajak berfungsi sebagai moderator dalam hubungan antara teknologi informasi dan kepatuhan, dimana dalam lingkungan dengan penegakan sanksi yang kuat, adopsi teknologi perpajakan memberikan dampak yang lebih besar terhadap peningkatan kepatuhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak hanya berperan sebagai alat penegak hukum semata, tetapi juga berfungsi sebagai *psychological trigger* yang memperkuat niat dan perilaku kepatuhan, sekaligus meningkatkan persepsi manfaat terhadap sistem perpajakan digital dalam kerangka TAM dan TPB secara terintegrasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh E-System Perpajakan, Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam administrasi perpajakan memegang peran krusial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. E-System Perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,428, menunjukkan bahwa kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem elektronik seperti e-registration, e-filing, dan e-billing secara efektif mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan. Temuan ini memperkuat penerapan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), di mana *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* serta *perceived behavioral control* menjadi faktor penentu dalam pembentukan niat dan perilaku kepatuhan. Sementara itu, Sanksi Pajak juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,356, mengindikasikan bahwa penegakan sanksi yang konsisten berperan sebagai mekanisme pengendalian yang memperkuat kepatuhan melalui persepsi risiko dan konsekuensi hukum. Di sisi lain, Pelayanan Pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi 0,072 yang melebihi *threshold* 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam era digitalisasi yang semakin matang, peran pelayanan konvensional telah tergantikan oleh kemudahan yang *offered* oleh sistem elektronik. Wajib pajak kontemporer lebih termotivasi oleh efisiensi dan kemudahan akses digital daripada interaksi langsung dengan petugas pajak. Temuan ini konsisten dengan perkembangan terkini dalam literatur yang menunjukkan pergeseran preferensi wajib pajak dari pelayanan manual menuju layanan digital yang dapat diakses secara mandiri dan *real-time*.

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat diajukan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya. Pertama, disarankan untuk mengeksplorasi variabel mediasi dan moderasi yang dapat memperkaya pemahaman tentang mekanisme pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan, seperti peran literasi digital, kepercayaan pada sistem elektronik, atau faktor psikologis lainnya. Kedua, penelitian mendatang dapat memperluas cakupan sampel dengan melibatkan wajib pajak badan atau segmen wajib pajak orang pribadi dengan karakteristik yang lebih beragam untuk meningkatkan generalisasi temuan. Ketiga, disarankan untuk melakukan penelitian longitudinal guna mengamati dinamika perubahan perilaku kepatuhan seiring dengan perkembangan teknologi dan kebijakan perpajakan yang semakin terdigitalisasi. Terakhir, penelitian kualitatif dapat dilaksanakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman wajib pajak dalam menghadapi transformasi digital perpajakan secara komprehensif.

Referensi

- Achmat, Z. (2010). Theory of planned behavior, masihkah relevan. *Jurnal Universitas Sumatera Utara*, 23(2), 1–20.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis pengaruh insentif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2097–2104.
- Antameng, E., Sondakh, J. J., & Mintalangi, S. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, 2(2), 344–358.
- Bawazier, F. (2018). Reformasi Pajak di Indonesia Tax Reform In Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 8(1), 1–28.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Devita, D., Nabila, D., Harahap, L., & Vientiany, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7), 227–238.
- Ervina, N., & Tuerah, R. H. (2025). Pengaruh Kepatuhan Pajak Terhadap Kesejahteraan Ekonomi Melalui Kebijakan Fiskal Berkelanjutan. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 3295–3302.
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh penerapan E-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Haryaningsih, S., & Juniwati, J. (2021). Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital. *Reformasi Administrasi*, 8(1), 32–41.
- Hayya, Q. F. (2024). *Pengaruh Penggunaan E-registration, E-filing, dan E-Billing Dalam Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Islam Indonesia.
- Hermawan, M. S., Judijanto, L., Kusumastuti, S. Y., Purnamaningrum, T. K., Suparyati, A., Pracoyo, A., Prabandari, A. I., Atmaja, U., & Ilma, A. F. N. (2025). *Pengantar Ekonomi Indonesia: Perkembangan dan Tantangan Perekonomian dalam Rangka Percepatan Pembangunan Nasional Menuju Indonesia Emas 2045*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Huda, N., & Tanos, K. (2022). *Kebijakan Inovasi dan Ekonomi Digital: Sebuah Diskusi Sederhana*. INDEF.
- Ilmi, M., Liyundira, F. S., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 16(2), 436–458.
- Ismawati, J., & Maqsudi, A. (2019). Dampak Penggunaan E-System Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wpop Di Kpp Pratama Surabaya Rungkut. *JEA17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 4(01).
- Julianita, D. A., & Sumiati, A. (2016). The Relationship Between Perceptions of Taxation Sanctions and Tax Compliance of PBB Taxpayer in Kelurahan Duri Pulo. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 11(1), 1–14.
- Lesmana, D., Panjaitan, D., & Maimunah, M. (2017). Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB): Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang Terdaftar Pada KPP di Kota Palembang. *Jurnal Infestasi*, 13(2), 354–366.
- Mahande, R. D. (2023). *Perilaku penerimaan e-learning: Konstruksi model dan studi empiris*. Indonesia Emas Group.
- Mardiasmo, M. B. A. (2016). *PERPAJAKAN—Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Maulina, N., Sopian, S., & Ningrum, L. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 Pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 1258–1268.

- Mendrofa, S. A., Rakhmawati, I., Sutisna, E., Hakim, L., Santoso, A., Afif, A., & Setiawan, A. (2025). *Perpajakan Indonesia*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Moha, S. W. S., Ibrahim, A. M., Suaib, S. O., & Tunggati, M. T. (2025). Relevansi Sanksi Pidana Dan Denda Administratif Dalam Penindakan Tax Evasion Di Indonesia. *Judge: Jurnal Hukum*, 6(01), 202–217.
- Muliyani, S., & Fidiana, F. (2021). Pengaruh Penggunaan E-Registration, E-Billing, Dan E-Filing Dalam Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (Jira)*, 10(5).
- Najicha, F. U. (2022). Peranan Hukum Pajak sebagai Sumber Keuangan Negara pada Pembangunan Nasional dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat. *Ius Civile: Refleksi Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 6(1), 169–181.
- Napiajo, N., Hamzani, U., Desyana, G., & Indah, D. P. (2024). Menguak Dampak Good Corporate Governance Dalam Memoderasi Pengaruh Profitabilitas dan Likuiditas Terhadap Agresivitas Pajak. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3), 232–253.
- Ndal, M. S. A., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Jepara). *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 193–204.
- 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)*. KODEUNIVERSITAS041060# UniversitasBuddhiDharma.
- Prayoga, G. B., Selfiani, S., 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. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (Jakpi)*, 4(2), 178–196.
- Purwono, P., Nahor, M. B., Fajri, R., Purwanto, S., Fahmi, I., & Saefudin, A. (2021). Strategi Penerapan Sistem Informasi e-Filing sebagai Bentuk Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 15–29.
- Reyvani, D., Sari, I. D., Yuanita, P., & Vientiany, D. (2024). Peranan hukum pajak sebagai sumber keuangan negara pada pembangunan nasional dalam upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(4), 961–966.
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). Transformasi Sistem Perpajakan Di Era Digital: Tantangan, Inovasi, Dan Kebijakan Adaptif. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(4), 340–348.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.
- Sahban, M. A., & Se, M. M. (2018). *Kolaborasi pembangunan ekonomi di negara berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- Silalahi, V. D. T. P., & Asalam, A. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 273–282.
- Sufiyanto, R., Suryana, A. K. H., Triatmaja, N. A., Pratiwi, Y. D., & Wulandari, A. (2024). Pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Boyolali). *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 101–110.
- Sugiyono, M. P. P. (2016). Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D (cetakan ke-23). *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, N., Kurnia, P., & Faradisty, A. (2020). Analisa Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi di KPP Pratama Bangkinang). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 13(2), 88–97.
- Wangsa, I. W. M., Ariyanto, D., Mimba, N., & Hasibuan, H. T. (2025). Analyzing the Adoption of Taxpayer Surveillance Innovations with the Diffusion of Innovations Model and UTAUT. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 15(1), 113–125.
- Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori atribusi: Memahami hubungan kualitas layanan, pemahaman perpajakan, implementasi sanksi dan kepatuhan pajak. *JRAP (Jurnal Riset*

- Akuntansi Dan Perpajakan*), 11(1), 183–197.
- Wibowo, A. S., SE, A., SH, M. M., Lufsiana, S. H., & Dharma Setiawan Negara, S. H. (2025). *Hukum Pidana Perpajakan dan Tindak Pidana Korupsi: Titik Singgung, Perbedaan dan Implikasi Hukum*. Indonesia Emas Group.
- Winanto, A., Rahman, R. S., Rinaldi, M., Prawiranegara, G. P., Judijanto, L., Tampubolon, A. S., Muhtarudin, M., Bibiana, R. P., Yuliah, M. E. A., & Suyati, S. (2024). *Perpajakan: Teori Komprehensif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wulandari, K. V. (2016). *Analisis kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Padangsidempuan*. IAIN Padangsidempuan.
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018). *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 37–44.