

PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN DAN PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Rivan Wahyu Ramadhan¹, Nur Rahmanti Ratih², Muhammad Alfa Niam³

¹²³ Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oktober, 2026

Revised Oktober, 2026

Accepted Oktober, 2026

Available online September, 2026

rivanwahyu35@gmail.com,
nur.rahmanti.ratih@uniska-kediri.ac.id,
alfaniam@uniska-kediri.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat seiring dengan kemajuan zaman. Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan kemajuan teknologi dengan melakukan reformasi dalam modernisasi sistem perpajakan melalui penerapan teknologi berbasis *e-system*. Beberapa reformasi yang dilakukan saat ini mencakup *e-registration*, *e-filing*, *e-spt*, dan *e-billing*. Pembentukan *e-system* perpajakan mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk mengeluarkan kebijakan yang mendukung implementasi sistem tersebut, salah satunya adalah kebijakan pembentukan *account representative*. *Account representative* adalah pegawai pajak yang bertugas

memberikan pelayanan dan pengawasan langsung kepada wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Kediri dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-registration*, *e-spt* dan *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *E-filling* dan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penulis berharap pada penelitian selanjutnya dapat memilih variabel independen dan variabel moderasi lain yang dapat mempengaruhi hubungan tersebut. Selain itu peneliti dapat memperluas sampel dengan cara sebaiknya melibatkan lebih banyak responden dan mencakup wilayah lain.

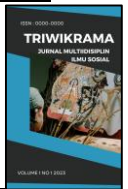
Kata kunci: *E-System*, *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Information technology is developing rapidly in line with the times. In this regard, the Directorate General of Taxes is leveraging technological advancements by implementing reforms to modernize the tax system through the implementation of data-based technology. *e-system*. Some of the reforms currently being carried out include *e-registration*, *e-filing*, *e-spt*, and *e-billing*. Formation of *e-system* Taxation encourages the Directorate General of Taxes to issue policies that support the implementation of the system, one of which is the policy of establishing a tax system. *account representative*. *Account representative* A tax officer is a tax official tasked with providing direct services and supervision to specific taxpayers assigned to him. The research was conducted at the Kediri Pratama Tax Office using a quantitative approach. A sample of 100 respondents was determined using a questionnaire technique. *simple random sampling* The results of the study show that *e-registration*, *e-spt* and *e-billing* has a significant impact on individual taxpayer compliance. *E-filling* And *account representative* does not affect the compliance of individual taxpayers. The author hopes that further research can identify other independent and moderating variables that may influence this relationship.

*Corresponding author

E-mail addresses: rivanwahyu35@gmail.com



Furthermore, researchers can expand the sample by involving more respondents and covering other regions.

Keywords: *E-System, Account Representative, Taxpayer Compliance*

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, yang menciptakan peluang untuk menjadikan pajak sebagai salah satu sumber utama pendapatan pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1), dijelaskan bahwa pajak adalah Pajak adalah kontribusi menurut undang-undang (dapat dipaksa) yang disetorkan rakyat ke kas negara dan tidak menerima layanan timbal maupun balik (kontraprestasi) secara langsung serta dapat digunakan untuk memenuhi pengeluaran pemerintah (Dwifans dkk: 2022). Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) kini mencapai 80% untuk periode 2023.

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat seiring dengan kemajuan zaman. Tidak hanya teknologi informasi yang mengalami perkembangan, tetapi masyarakat juga dituntut untuk beradaptasi (Tobing, 2019). Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan kemajuan teknologi dengan melakukan reformasi dalam modernisasi sistem perpajakan melalui penerapan teknologi berbasis *e-system*. Beberapa reformasi yang dilakukan saat ini mencakup *e-registration*, *e-filing*, *e-spt*, dan *e-billing*. Tujuan dari pembaruan sistem administrasi perpajakan melalui *e-system* adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.

Pemerintah, melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), terus menerapkan kebijakan dan melakukan inovasi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Salah satu langkah yang diambil adalah reformasi perpajakan (*tax reform*), yang mencakup dua aspek: reformasi kebijakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan, yang bertujuan untuk mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta nilai-nilai organisasi. Hal ini diharapkan menjadikan DJP sebagai institusi yang profesional dan memiliki citra positif di mata masyarakat. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan meliputi empat area: (1) restrukturisasi organisasi; (2) perbaikan proses bisnis dengan optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; (3) peningkatan sistem manajemen sumber daya manusia; dan (4) penerapan *good governance*. Reformasi administrasi ini memiliki tiga tujuan utama, yaitu untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak (Desyanti & Amanda, 2020).

Menurut (Kuswandini et al., 2019) Pembentukan *e-system* perpajakan mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk mengeluarkan kebijakan yang mendukung implementasi sistem tersebut, salah satunya adalah kebijakan pembentukan *account representative*. *Account representative* adalah pegawai pajak yang bertugas memberikan pelayanan dan pengawasan langsung kepada wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat menjadi faktor yang sangat penting. Namun, kualitas *account representative* bisa menjadi hambatan dalam kinerjanya. Hal ini berkaitan dengan jumlah wajib pajak yang harus ditangani oleh setiap *account representative*. Misalnya, seorang *account representative* mungkin harus mengelola wajib pajak di wilayah yang luas, mencakup berbagai kecamatan, sehingga bisa memiliki ratusan wajib pajak dengan tingkat

pengetahuan yang masih rendah tentang perpajakan. Dalam situasi ini, *account representative* dituntut untuk memahami profil wajib pajak secara mendalam.

2. TINJAUAN PUSTAKA

E-system

E-system perpajakan adalah suatu sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi yang diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Yudha & Putra, 2023) menyatakan bahwa *e-system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat. Sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimana menjelaskan bahwa teori penggunaan sistem teknologi informasi yang diakui sangat berdampak dan banyak dipergunakan untuk menggambarkan penerimaan individu kepada penggunaan sistem teknologi informasi. Tujuan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah untuk menggambarkan proses dimana aspek eksternal mempengaruhi keyakinan internal, sikap, dan niat.

Account Representative

Salah satu perubahan dalam reformasi birokrasi di bidang perpajakan yang mencerminkan modernisasi perpajakan, dikenal sebagai Sistem Administrasi Perpajakan Modern, adalah pembentukan *account representative*. Berdasarkan Keputusan Dirjen Pajak No. 178/PJ/2004 mengenai Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak untuk periode 2001 hingga 2010, dijelaskan strategi dan sasaran yang ingin dicapai untuk memodernisasi sistem perpajakan nasional. Sebagai bagian dari dukungan terhadap keputusan tersebut, *account representative* dibentuk di Kantor Pelayanan Pajak yang mengadopsi organisasi modern pada tahun 2006. Menurut KMK No. 98/KMK.01/2006), pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa *account representative* adalah pegawai yang diangkat di setiap seksi pengawasan dan konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah menerapkan organisasi modern (Kuswandini et al., 2019).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan disiplin sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan ini mencerminkan kesediaan atau sikap sukarela individu untuk menjalankan kewajibannya sesuai dengan aturan yang ditetapkan, tanpa harus menunggu adanya pemeriksaan, peringatan, atau sanksi hukum dan administrative(Chaerani et al., 2024).

3. METODE

Jenis Penelitian

Menurut Supriyanto & Maharani, (2013:7) Pendekatan yang digunakan adalah survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan khusus untuk memberikan informasi. Pendekatan survei hanya mengumpulkan sampel dari suatu populasi, dan metodologi pengumpulannya dapat mencakup wawancara atau kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data konkret. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri yang beralamat di Jl. Brawijaya No.6, Pocanan, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah 34.862 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Kediri tahun 2024. Sampel adalah sekelompok individu yang diambil dari populasi dan mencerminkan jumlah serta karakteristik populasi tersebut. Sampel ini berfungsi sebagai perwakilan dari seluruh anggota populasi. Sampel yang baik seharusnya memiliki sifat yang representatif terhadap populasi (Suriani et al., 2023). Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Kediri yang menerapkan *e-system* perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berjumlah 100 wajib pajak.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel, menurut (Firmansyah & Dede, 2022), adalah metode untuk menentukan jumlah sampel yang tepat sebagai sumber data, dengan mempertimbangkan karakteristik dan distribusi populasi agar sampel yang dihasilkan bersifat representatif. Dalam penelitian ini, teknik yang diterapkan adalah (*accidental random sampling*), yaitu pemilihan sampel secara acak.

Analisis Data

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan perhitungan program komputer, software SPSS versi 25.0 (*Statistical Package and Social Science*) dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Nilai Korelasi (Pearson Corellation)	P (sig.)	Keterangan
X1	X1.1	0,792	0,000	Valid
	X1.2	0,872	0,000	Valid
	X1.3	0,849	0,000	Valid
	X1.4	0,446	0,000	Valid
	X1.5	0,877	0,000	Valid
X2	X2.1	0,905	0,000	Valid
	X2.2	0,902	0,000	Valid
	X2.3	0,912	0,000	Valid
	X2.4	0,841	0,000	Valid
	X2.5	0,900	0,000	Valid
X3	X3.1	0,788	0,000	Valid
	X3.2	0,831	0,000	Valid

	X3.3	0,503	0,000	Valid
	X3.4	0,822	0,000	Valid
	X3.5	0,554	0,000	Valid
X4	X4.1	0,639	0,000	Valid
	X4.2	0,672	0,000	Valid
	X4.3	0,681	0,000	Valid
	X4.4	0,668	0,000	Valid
	X4.5	0,695	0,000	Valid
X5	X5.1	0,837	0,000	Valid
	X5.2	0,896	0,000	Valid
	X5.3	0,923	0,000	Valid
	X5.4	0,928	0,000	Valid
	X5.5	0,903	0,000	Valid
Y	Y1	0,651	0,000	Valid
	Y2	0,734	0,000	Valid
	Y3	0,775	0,000	Valid
	Y4	0,775	0,000	Valid
	Y5	0,451	0,000	Valid

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pengujian di atas tentang hasil uji validitas, menunjukkan bahwa dengan hasil korelasi yang signifikan dan nilai Sig. < 0,05, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam instrumen ini valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan mengenai *E-Registration* (X1), Layanan E-SPT (X2), *E-Filling* (X3), *E-Billing* (X4), *Account Representative* (X5) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat digunakan untuk mengukur penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,818	RELIABEL
X2	0,935	RELIABEL
X3	0,737	RELIABEL
X4	0,692	RELIABEL
X5	0,937	RELIABEL
Y	0,702	RELIABEL

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas diperoleh nilai-nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel penelitian yaitu: *E-Registration* (X1), Layanan E-SPT (X2), *E-Filling* (X3), *E-Billing* (X4), *Account Representative* (X5) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai ini jauh lebih tinggi dari ambang batas yang diterima, yaitu 0,6, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi, yang berarti bahwa setiap item dalam kuesioner saling berkaitan dan secara efektif mengukur konsep yang sama. Oleh karena itu, instrumen ini dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang konsisten dan akurat jika diterapkan pada penelitian atau sampel yang berbeda. Dengan demikian, instrumen ini dinilai reliabel dan sesuai untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55694191
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.061
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji di atas tentang hasil dari uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa data residual yang diperoleh tidak menunjukkan perbedaan signifikan dari distribusi normal. Dalam pengujian ini mendapatkan hasil nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,074 yang lebih besar dari taraf signifikansi (0,05) mengindikasikan bahwa residual mengikuti distribusi normal, sehingga asumsi dasar yang diperlukan untuk model analisis sudah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

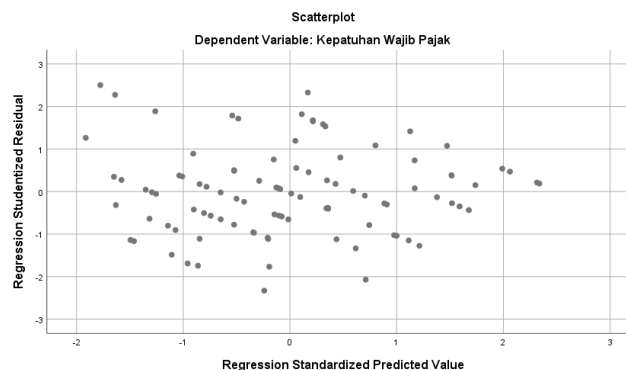
Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>E-Registration</i> (X1)	0.448	2.231	Tidak terdapat multikolinearitas
<i>E-SPT</i> (X2)	0.876	1.142	Tidak terdapat multikolinearitas
<i>E-Filling</i> (X3)	0.428	2.335	Tidak terdapat multikolinearitas
<i>E - Billing</i>	0.365	2.736	Tidak terdapat multikolinearitas
<i>Account Representative</i>	0.962	1.039	Tidak terdapat multikolinearitas

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pengujian di atas tentang hasil uji multikolinearitas diperoleh Nilai Tolerance untuk variabel *E-Registration*, Layanan *E-SPT*, *E-Filling*, *E-Billing*, *Account Representative* masing-masing adalah 0,448, 0,876, 0,428, 0,365 dan 0,962. Nilai ini lebih besar dari ambang batas 0,1, yang artinya tidak ada indikasi multikolinearitas. Nilai VIF untuk *E-Registration*, Layanan *E-SPT*, *E-Filling*, *E-Billing*, *Account Representative* adalah 2,231, 1,142, 2,335, 2,736 dan 1,039, yang berada di bawah ambang batas umum 10, yang artinya tidak ada masalah multikolinearitas. Sehingga model regresi dalam penelitian ini dapat dinyatakan bebas dari asumsi multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 1 Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji di atas tentang hasil uji heteroskedastisitas, menunjukkan bahwa:

1. Titik-titik menyebar di atas, bawah serta disekitaran angka 0 dan tidak menggumpal.
2. Penyebaran titik-titik, tidak membentuk pola bergelombang, melebar dan menyempit.

Dengan demikian, model ini tidak memperlihatkan adanya pola heteroskedastisitas, yang menunjukkan bahwa varians residual tetap stabil di seluruh rentang nilai variabel independen. Model regresi ini memenuhi asumsi homoskedastisitas, yang berarti varians residual tetap konstan dan model dapat dianggap memiliki kestabilan yang diperlukan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.848	2.294		2.113	.037
	<i>E -Registration</i>	.198	.094	.230	2.115	.037
	<i>E-SPT</i>	.145	.058	.195	2.508	.014
	<i>E -Filling</i>	.148	.106	.155	1.399	.165
	<i>E -Billing</i>	.331	.122	.326	2.708	.008
	<i>Account Representative</i>	-.037	.056	-.049	-.658	.512
a. Dependen Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda di atas tentang rekapitulasi data, didapatkan rumus regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 4.848 + 0,198 * E\text{-}Registration + 0,145 * E\text{-}SPT + 0,148 * E\text{-}Filling + 0,331 * E\text{-}Billing + -0,037 * Account Representative$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil hipotesis (H1) pengaruh *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai koefisien tidak terstandarisasi (B) sebesar 0,198 yang menunjukkan pengaruh positif, artinya setiap peningkatan *e-registration* sebesar 1 unit akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak rata-rata sebesar 0,198 dan nilai signifikansi (Sig.): 0,037 ($> 0,05$), sehingga hipotesis pertama (H1) diterima artinya bahwa *e-registration* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Hasil hipotesis (H2) pengaruh *e-spt* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai koefisien tidak terstandarisasi (B) sebesar 0,145 yang menunjukkan pengaruh positif, artinya setiap peningkatan *e-spt* sebesar 1 unit akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak rata-rata sebesar 0,145 dan nilai signifikansi (Sig.): 0,014 ($> 0,05$), sehingga hipotesis kedua (H2) diterima artinya bahwa *e-spt* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Hasil hipotesis (H3) pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai koefisien tidak terstandarisasi (B) sebesar 0,148 yang menunjukkan pengaruh positif, artinya setiap *e-filling* sebesar 1 unit akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak rata-rata sebesar 0,148 dan nilai signifikansi (Sig.): 0,165 ($> 0,05$), sehingga hipotesis ketiga (H3) ditolak artinya bahwa *e-filling* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Hasil hipotesis (H4) pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai koefisien tidak terstandarisasi (B) sebesar 0,331 yang menunjukkan pengaruh positif, artinya setiap peningkatan *e-billing* sebesar 1 unit akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak rata-rata sebesar 0,331 dan nilai signifikansi (Sig.): 0,008 ($> 0,05$), sehingga hipotesis keempat (H4) diterima artinya bahwa *e-billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Hasil hipotesis (H5) pengaruh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai koefisien tidak terstandarisasi (B) -0,037 yang menunjukkan pengaruh negatif, artinya setiap penurunan *account representative* pajak sebesar 1 unit akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak rata-rata sebesar -0,037 dan nilai signifikansi (Sig.): 0,512 ($> 0,05$), sehingga hipotesis kelima (H5) ditolak artinya bahwa *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji t

Tabel 6 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.848	2.294		2.113	.037
	<i>E -Registration</i>	.198	.094	.230	2.115	.037
	<i>E-SPT</i>	.145	.058	.195	2.508	.014
	<i>E-Filling</i>	.148	.106	.155	1.399	.165
	<i>E-Billing</i>	.331	.122	.326	2.708	.008
	<i>Account</i>	-.037	.056	-.049	-.658	.512

	<i>Representative</i>					
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji di atas dapat dijelaskan mengenai uji parsial (uji t) bahwa variabel *E-Registration* (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,198 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,037. Probabilitas signifikansi variabel *E-Registration* (X1) lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel *E-SPT* (X1) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak (Y). Variabel *E-SPT* (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,145 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,014. Probabilitas signifikansi variabel juga lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa variabel *E-SPT* (X2) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Pada variabel *E-Filling* (X3), terdapat koefisien regresi sebesar 0,148 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,165. Probabilitas signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa variabel *E-Filling* (X3) memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Pada variabel *E-Billing* (X4), terdapat koefisien regresi sebesar 0,331 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,008. Probabilitas signifikansi tersebut juga lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa variabel *E-Billing* (X4) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Pada variabel *Account Representative* (X5), terdapat koefisien regresi sebesar -0,037 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,512. Probabilitas signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa variabel *Account Representative* (X5) memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Berikut merupakan tabel ringkasan hipotesis penelitian.

Uji F

Tabel 7 Hasil Uji F

F	Sig
19,018	0,000

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 19,018 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.709 ^a	.503	.476	1.59781

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi yang disajikan di atas, dapat diketahui bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini memberikan sumbangsih pengaruh sebesar 50,3% terhadap variabel terikat, temuan ini dibuktikan dengan besar koefisien R square = 0.503. Hal ini menjelaskan bahwa variable independent berpengaruh sebesar 50,3% dan 49,7% dipengaruhi oleh variable lainnya.

4.2 PEMBAHASAN

Pengaruh *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis, penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) ditolak. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar 0,198 yang

mengindikasikan arah pengaruh positif, namun dengan tingkat signifikansi sebesar 0,037 ($> 0,05$), yang berarti pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, *e-registration* (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Kediri.

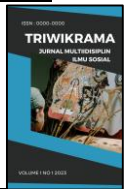
Berdasarkan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang mana menekankan dua faktor yang diyakini dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi informasi yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Dalam teori dikatakan bahwa seorang individu akan menerima dan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi untuk menjalankan pekerjaannya apabila mereka merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya. Wajib pajak merasa *e-registration* bermanfaat karena mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran NPWP secara efisien tanpa perlu datang ke kantor pajak. Selain itu, sistem ini juga dinilai mudah digunakan, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam penggunaannya. Kombinasi kedua faktor tersebut membentuk sikap positif dan intensi wajib pajak untuk terus menggunakan *e-registration*, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini konsisten sejalan dengan hasil penelitian (Kusbandiyah dkk: 2022). Hasil penelitian (Kusbandiyah dkk: 2022) menunjukkan bahwa *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Proses registrasi secara online dinilai telah mempermudah masyarakat dalam memperoleh NPWP, sehingga mendorong peningkatan partisipasi dalam sistem perpajakan. Kemudahan akses melalui sistem *e-registration* turut meningkatkan kesadaran administratif wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya, seperti pelaporan SPT tahunan. Selain itu, digitalisasi proses pendaftaran dinilai mampu mengurangi hambatan waktu dan birokrasi yang selama ini menjadi kendala dalam proses kepatuhan. Meskipun demikian, efektivitas *e-registration* tetap perlu ditunjang dengan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, agar pemanfaatan sistem ini dapat maksimal dan berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, sistem *e-registration* dirasakan memberikan manfaat yang signifikan bagi wajib pajak. Layanan ini dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran NPWP secara online dan terbukti mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Meskipun masih terdapat sebagian wajib pajak yang mengalami kendala teknis, secara umum *e-registration* telah berhasil mendorong peningkatan kesadaran administratif dan kepatuhan formal, terutama dalam hal pendaftaran dan pemenuhan kewajiban awal perpajakan. Kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan tidak perlu datang langsung ke kantor pajak menjadikan sistem ini lebih ramah pengguna. Hal ini secara tidak langsung turut meningkatkan kepatuhan, karena wajib pajak merasa lebih terbantu dan terdorong untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Namun demikian, agar manfaat *e-registration* dapat lebih optimal, tetap diperlukan upaya pendukung seperti sosialisasi berkelanjutan, edukasi digital, dan peningkatan kualitas layanan bantuan teknis. Dengan demikian, keberadaan *e-registration* tidak hanya sekadar mempermudah proses pendaftaran, tetapi juga berkontribusi nyata dalam mendorong kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh. Oleh karena itu, *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penelitian ini.

Pengaruh E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) ditolak. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar 0,145 yang mengindikasikan arah pengaruh positif, namun dengan tingkat signifikansi sebesar 0,014



(> 0,05), yang berarti pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, E-SPT (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama Kediri.

Berdasarkan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang mana menekankan dua faktor yang diyakini dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi informasi yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Dalam teori dikatakan bahwa seorang individu akan menerima dan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi untuk menjalankan pekerjaannya apabila mereka merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya. e-spt dirasakan memberikan manfaat dan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam proses pelaporan surat pemberitahuan tahunan (spt). Wajib Pajak menganggap bahwa e-SPT mempermudah mereka dalam menyusun, mengisi, dan menyampaikan laporan pajak secara elektronik tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri. Pelaporan pajak yang sebelumnya memerlukan waktu dan tenaga kini dapat dilakukan lebih efisien dan fleksibel melalui sistem online.

Hasil penelitian ini konsisten sejalan dengan hasil penelitian (Syahrial, 2022). Hasil penelitian (Syahrial, 2022) menunjukkan bahwa e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebagian besar wajib pajak di KPP Pratama Kediri telah memiliki pemahaman yang cukup mengenai penggunaan e-SPT dan merasa bahwa sistem ini mempermudah proses pelaporan pajak tahunan.

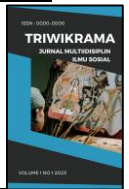
Kemudahan dalam mengakses dan menyampaikan SPT secara elektronik dinilai membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan efisien. Hal ini turut mendorong peningkatan tingkat kepatuhan formal. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami alur dan fitur dalam sistem e-SPT. Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh masih terbatasnya kegiatan sosialisasi dan edukasi teknis yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, agar manfaat e-SPT dapat dirasakan secara menyeluruh, diperlukan upaya berkelanjutan dalam memberikan pendampingan dan peningkatan literasi digital perpajakan.

Dalam penelitian ini, sistem elektronik pelaporan pajak atau e-SPT dirasakan memberikan manfaat dan kemudahan yang cukup signifikan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis seperti instalasi aplikasi, pengisian data, dan proses pelaporan yang dianggap rumit oleh sebagian wajib pajak, secara umum e-SPT telah membantu mempercepat dan menyederhanakan proses pelaporan pajak. Agar pengaruh positif ini dapat lebih optimal, perlu adanya peningkatan sosialisasi dan pendampingan teknis dari otoritas pajak, guna mengatasi hambatan teknis dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan e-SPT secara menyeluruh. Oleh karena itu, e-spt berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini.

Pengaruh E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar 0,148 yang mengindikasikan arah pengaruh positif, namun dengan tingkat signifikansi sebesar 0,165 (> 0,05), yang artinya *e-filling*(X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Kediri.

Berdasarkan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang mana menekankan dua faktor yang diyakini dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu sistem



teknologi informasi yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Dalam teori dikatakan bahwa seorang individu akan menerima dan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi untuk menjalankan pekerjaannya apabila mereka merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem *e-filling* di KPP Pratama Kediri yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dianggap berhasil sebagai sarana yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya dalam hal pelaporan maupun pembetulan spt tahunan. Penggunaan *e-filling* dinilai lebih akurat, meminimalkan kesalahan dalam pengisian spt, serta memberikan efisiensi dari segi waktu dan biaya.

Hasil penelitian ini konsisten sejalan dengan (Simaremare & Prima, 2024). Hasil penelitian (Simaremare & Prima, 2024) menunjukkan bahwa *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Meskipun penggunaan *e-filling* memberikan berbagai kemudahan, seperti fleksibilitas waktu dan tempat dalam pelaporan SPT, kenyataannya tidak semua wajib pajak memanfaatkannya secara optimal. Melalui platform yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak memang dapat mengisi dan menyampaikan SPT secara online, yang secara teknis mendukung efisiensi dari sisi waktu maupun biaya. Namun demikian, kemudahan tersebut belum cukup mendorong kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pelaporan. Beberapa wajib pajak tetap menunda atau bahkan tidak melaporkan SPT karena kurangnya pemahaman, minimnya motivasi, atau keterbatasan literasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem *e-filling* saja belum menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepatuhan, sehingga dalam penelitian ini, variabel *e-filling* dinyatakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, sistem elektronik pelaporan pajak atau *e-filling* dirasakan oleh wajib pajak memberikan manfaat dan kemudahan dalam membantu mereka menjalankan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam hal pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Wajib pajak menganggap bahwa *e-filling* sangat membantu dan mempermudah proses pelaporan SPT karena dapat dilakukan secara online tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Melalui *e-filling*, proses pelaporan menjadi lebih cepat, praktis, serta mengurangi risiko kesalahan dalam pengisian data. Selain itu, sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Namun demikian, meskipun kemudahan tersebut dirasakan, hal itu belum cukup untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara nyata. Masih ditemukan wajib pajak yang terlambat melaporkan SPT atau bahkan tidak melaporkannya sama sekali, baik karena kurangnya pemahaman, rendahnya motivasi, maupun faktor kesadaran hukum yang masih lemah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filling* belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, karena kemudahan teknis saja tidak menjamin pelaksanaan kewajiban perpajakan secara optimal apabila tidak diimbangi dengan peningkatan kesadaran dan tanggung jawab dari wajib pajak itu sendiri. Oleh karena itu, *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini.

Pengaruh E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji hipotesis, penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar 0,331 yang mengindikasikan arah pengaruh positif, namun dengan tingkat signifikansi sebesar 0,008 ($> 0,05$), yang artinya *e-billing*(X4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak(Y) orang pribadi pada KPP Pratama Kediri.

Berdasarkan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang mana menekankan dua faktor yang diyakini dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi informasi yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Dalam teori dikatakan bahwa seorang individu akan menerima dan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi untuk menjalankan pekerjaannya apabila mereka merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya. E-billing dapat mempercepat dan mempermudah proses pembayaran pajak secara elektronik, tanpa harus datang ke kantor pajak atau bank. kemudahan dalam mengakses aplikasi, membuat kode billing, dan menyelesaikan pembayaran hanya melalui perangkat digital. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan dan berdampak pada kepatuhan pajak, khususnya dalam hal pembayaran yang tepat waktu dan sesuai ketentuan. Dengan demikian, penerapan e-billing dapat menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini konsisten sejalan dengan (Susilo & Syahdan, 2022). Hasil penelitian (Susilo & Syahdan, 2022) menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Membayar pajak tepat waktu merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kehadiran layanan *e-billing* memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara online, seperti melalui *m-banking* atau ATM, sehingga prosesnya menjadi lebih praktis dan menghemat waktu serta tenaga. Kemudahan dalam melakukan pembayaran ini turut berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Dalam penelitian ini, sistem pembayaran elektronik atau *e-billing* dirasakan oleh wajib pajak memberikan manfaat dan kemudahan dalam membantu mereka menjalankan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam hal pembayaran pajak. wajib pajak menilai bahwa *e-billing* dapat membantu dan mempermudah proses pembayaran pajak karena dapat dilakukan secara online tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau bank. Dengan adanya *e-billing*, wajib pajak dapat membuat kode billing sendiri, melakukan pembayaran melalui kanal elektronik, dan memperoleh bukti bayar secara cepat dan praktis. Hal ini tentu sangat membantu dalam menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Kemudahan dan kemanfaatan yang dirasakan dari penggunaan *e-billing* memberikan dorongan bagi wajib pajak untuk lebih patuh dalam melakukan pembayaran pajaknya secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Oleh karena itu, penerapan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini.

Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima (H5) ditolak. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar -0,037 yang mengindikasikan arah pengaruh positif, namun dengan tingkat signifikansi sebesar 0,512 ($> 0,05$), yang berarti pengaruh tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, *account representative* (X5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Kediri.

Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* (TPB), seseorang akan cenderung melakukan suatu perilaku jika memiliki niat, dan niat tersebut dipengaruhi oleh persepsi terhadap kontrol diri. Persepsi kontrol ini berkaitan dengan keyakinan individu terhadap ketersediaan sumber daya yang dapat mendukung atau menghambat perilaku tersebut. Semakin besar keyakinan bahwa sumber daya tersebut ada dan dapat membantu, maka semakin tinggi motivasi individu untuk mewujudkan perilaku meskipun menghadapi berbagai hambatan. Sikap wajib ajak terhadap kepatuhan dapat dibentuk melalui interaksi yang baik dengan *account representative*, yang memberikan pemahaman mengenai

pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Norma subjektif muncul dari dorongan lingkungan sekitar, termasuk pengaruh *account representative* sebagai pihak yang dianggap memiliki otoritas dan kompetensi dalam bidang perpajakan. Sementara itu, persepsi kontrol perilaku tercermin dari keyakinan wajib pajak bahwa mereka mampu menjalankan kewajiban perpajakan, yang dapat meningkat ketika *account representative* memberikan bimbingan dan bantuan teknis yang memadai.

Hasil penelitian ini konsisten sejalan dengan (Suratningsih & Merkusiwati, 2018). Hasil penelitian (Suratningsih & Merkusiwati, 2018). menunjukkan bahwa *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib ajak orang pribadi. Pengawasan terhadap kepatuhan formal yang dilakukan oleh *account representative* terbukti tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun wajib pajak menyadari adanya pengawasan tersebut, mereka cenderung tidak mengindahkannya. Hal ini disebabkan karena pengawasan kepatuhan formal bersifat pasif, yaitu hanya memantau tingkat pemenuhan kewajiban pajak tanpa tindakan langsung. Ketika wajib pajak melanggar aturan formal, sanksi administratif tetap akan dikenakan, terlepas dari apakah ada pengawasan dari *account representative* atau tidak.

Dalam penelitian ini, peran *account representative* belum dirasakan memberikan manfaat dan kemudahan yang optimal bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Meskipun *account representative* memiliki tugas untuk memberikan bimbingan, pelayanan, dan pengawasan, banyak wajib pajak yang mengaku belum merasakan dampak langsung dari kehadiran *account representative* dalam membantu proses administrasi perpajakan. Kurangnya komunikasi yang intensif, minimnya sosialisasi, serta terbatasnya interaksi antara *account representative* dan wajib pajak membuat peran tersebut tidak berjalan secara maksimal. Akibatnya, wajib pajak masih merasa bingung dalam menjalankan kewajibannya, seperti mendaftarkan diri, melaporkan spt, maupun melakukan pembayaran pajak. Ketidakhadiran atau pasifnya peran *account representative* juga membuat wajib pajak harus mencari informasi secara mandiri, yang berpotensi menimbulkan kesalahan atau keterlambatan. Oleh karena itu, peran *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis dan analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. *E-Registration* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kediri.
2. *E-SPT* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kediri..
3. *E-Filling* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kediri.
4. *E-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kediri.
5. *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kediri.

5.2 Saran

Peneliti menyarankan agar layanan *e-filling* dan *account representative* perlu ditingkatkan di KPP Pratama Kediri karena terbukti dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan fasilitas dan mutu layanan diperlukan. Sementara itu, *E-System* perlu diperbaiki lewat sosialisasi, kemudahan akses, dan keamanan sistem. Program pemutihan pajak sebaiknya dievaluasi ulang karena dampaknya minim. Meski tidak selalu berpengaruh langsung, kualitas layanan tetap penting, terutama dalam penyampaian informasi yang jelas.

Peneliti menyarankan agar pemerintah terus mempertahankan layanan-layanan yang telah terbukti efektif dalam mempermudah proses pembayaran pajak orang pribadi. Selain itu, pemerintah juga diharapkan meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi terkait kebijakan publik, khususnya yang berhubungan dengan kewajiban pembayaran pajak orang pribadi. Pemanfaatan media sosial, penyelenggaraan kampanye edukatif, serta kolaborasi dengan berbagai institusi dan komunitas lokal dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat secara menyeluruh.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Chaerani, F., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur). *Jurnal Economina*, 3(2), 237-253. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1196>
- Desyanti, A., & Amanda, L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan E-System Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(4), 1-25.
- Dwifans, T. L., Niam, M. A., & Ratih, N. R. (2022). Analisis Penerapan Perencanaan Pajak Badan PPh Pasal 25 Berdasarkan UU HPP Nomor 7 Tahun 2021 Melalui Rekonsiliasi Fiskal Sebagai Efisiensi Beban Pajak (Studi Kasus Pada CV. Asia Education). *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 7(4), 69. <https://doi.org/10.32503/cendekiaakuntansi.v7i4.2921>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Indrianti, I., Masitoh Jurusan Akuntansi, E., & Ekonomi, F. (2017). *Seminar Nasional IENACO-2017*. 712-717.
- Kusbandiyah, A., Purnadi, & Pratama, B. C. (2022). Dampak Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(2), 1104-1118.
- Kuswandini et al. (2019). Bab 1 pendahuluan. *Pelayanan Kesehatan*, 2016(2014), 1-6.
- Simaremare, O., & Prima, A. P. (2024). Analisis Penerepan E-Registration, E-Filling, Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajb Pajak Orang Pribadi. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 284-299.
- Supriyanto, A. S., & Maharani, V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Suratningsih, N. P., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling dan peran account Representative Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(2), 1220-1247.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Susilo, A., & Syahdan, S. A. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing, dan



Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Banjarmasin. *Prosiding National Seminar on Accounting UKMC*, 1(1), 262-278.

Syahrial, I. (2022). Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 9(2), 70-84. <https://doi.org/10.55963/jraa.v9i2.471>

Yudha, C. K., & Putra, I. M. W. (2023). E-System Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Dimediasi oleh Variabel Locus of Control. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(4), 1143. <https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i04.p19>