

ABSTRAK

PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA PENGGUNAAN SYSTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN

Pembimbing I : Mesri W. N Manafe, SE., M.Sc
Pembimbing II : Herry Aprilia Manubulu, S.Sos., M.Si., Ak
Nama : Andika Mawo Sepang
NIM : 21190179
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Tahun Penelitian : 2025

Sebelum diterapkannya sistem pelaporan elektronik atau e-filing, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) dilakukan secara manual. Dalam sistem konvensional tersebut, Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyerahkan dokumen pelaporan pajak dalam bentuk fisik. Proses ini menimbulkan berbagai kendala, seperti waktu tunggu yang panjang, biaya operasional tambahan, risiko keterlambatan pelaporan, kesalahan administratif, dan kemungkinan terjadinya duplikasi data. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan sistem e-filing sebagai inovasi dalam sistem administrasi perpajakan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelaporan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap

kepatuhan pelaporan SPT Tahunan melalui sistem e-filing, khususnya di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis daring (Google Form) kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan sistem e-filing. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP terdaftar di KPP Pratama Kupang, dengan sampel ditentukan melalui teknik purposive sampling.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi WPOP terhadap manfaat dari sistem e-filing seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, dan pengurangan biaya semakin tinggi pula kepatuhan mereka dalam melaporkan SPT. Namun, dua variabel lainnya, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti persepsi masyarakat yang belum sepenuhnya paham akan fitur-fitur sistem e-filing atau rendahnya interaksi dan edukasi dari petugas pajak terhadap pengguna.

Hasil ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi e-filing tidak hanya bergantung pada kemudahan teknis dan tingkat kepuasan pengguna, tetapi lebih dominan dipengaruhi oleh persepsi nilai manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem. Oleh karena itu, disarankan agar pihak DJP maupun KPP Pratama Kupang meningkatkan upaya edukasi kepada wajib pajak mengenai keuntungan jangka panjang dari e-filing serta menyederhanakan antarmuka sistem agar lebih user-friendly. Pelatihan, sosialisasi, dan layanan bantuan teknis juga perlu diperluas agar persepsi terhadap kemudahan dan kepuasan dapat ditingkatkan dan selanjutnya mendukung kepatuhan secara lebih menyeluruh.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam upaya peningkatan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi serta menjadi masukan bagi pembuat kebijakan dalam menentukan strategi peningkatan kepatuhan pajak. Ke depan, penelitian lebih lanjut disarankan untuk memasukkan variabel lain seperti

tingkat literasi digital, peran penyuluh pajak, dan faktor eksternal seperti insentif fiskal, yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *E-Filing*, Kepatuhan Pelaporan Pajak, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Kepatuhan Pajak, KPP Pratama Kupang, Pelaporan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

Before the implementation of the electronic filing system, known as e-filing, the submission of the Annual Income Tax Return (SPT) was conducted manually. In this conventional method, Individual Taxpayers (WPOP) were required to visit the Tax Office (KPP) in person to physically submit their tax documents. This process posed several challenges, including long waiting times, additional operational costs, the risk of late reporting, administrative errors, and potential data duplication. With the advancement of information technology, the Directorate General of Taxes (DGT) introduced the e-filing system as an innovation in tax administration, aiming to enhance efficiency, effectiveness, and transparency in tax reporting.

This study aims to examine the influence of perceived usefulness, ease of use, and taxpayer satisfaction on compliance with annual SPT reporting through the e-filing system, particularly in the Tax Office (KPP) Pratama Kupang. The research employs a quantitative method using a descriptive approach and multiple linear regression analysis. Primary data were collected through an online questionnaire (Google Form) distributed to individual taxpayers who have used the e-filing system. The study population consisted of all registered individual taxpayers at KPP Pratama Kupang, and the sample was selected using purposive sampling.

The results indicate that the variable perceived usefulness has a positive and significant effect on compliance with annual SPT reporting. This finding suggests that the higher the taxpayers perception of the benefits of using the e-filing system such as time efficiency, accessibility, and cost reduction the higher their level of compliance. However, the other two variables, perceived ease of use and taxpayer satisfaction, do not show a significant effect on compliance. This may be due to several factors, such as taxpayers not fully understanding the features of the e-filing system or limited interaction and education from tax officers.

These findings imply that the success of e-filing implementation does not solely depend on technical ease or user satisfaction, but is more strongly influenced by the perceived value and benefits gained from using the system. Therefore, it is recommended that the DGT and KPP Pratama Kupang increase their efforts to educate taxpayers about the long-term benefits of e-filing and simplify the system interface to make it more user-friendly. Training sessions, outreach programs, and technical support services should also be enhanced to improve perceptions of ease of use and satisfaction, thereby supporting overall tax compliance.

This study provides practical contributions to the improvement of technology-based tax administration systems and offers input for policymakers in designing strategies to increase tax compliance. Future research is recommended to include other variables such as digital literacy levels, the role of tax counselors, and external factors like fiscal incentives that may influence taxpayer compliance behavior.

Keywords: e-filing, tax reporting compliance, perceived usefulness, ease of use, taxpayer satisfaction, individual taxpayer, KPP Pratama Kupang.