

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING DAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA KEPATUHAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : SAHAM SAMOSIR
NIM : 2415664129**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Saham Samosir

2415664129

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh implementasi sistem e-Filing dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur menggunakan desain kuantitatif eksplanatori. Sampel terdiri atas 100 wajib pajak orang pribadi yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) pada SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan e-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana peningkatan satu satuan pada persepsi kemudahan penggunaan e-Filing meningkatkan kepatuhan sebesar 0,413. Demikian pula, peningkatan kualitas pelayanan pajak sebesar satu satuan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,352. Namun, biaya kepatuhan yang mencakup biaya moneter langsung, biaya waktu, dan biaya psikologis tidak terbukti memoderasi hubungan antara e-Filing maupun kualitas pelayanan dengan kepatuhan secara signifikan.

Temuan ini menekankan pentingnya penguatan platform pelaporan digital dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan untuk mendorong kepatuhan sukarela. Meskipun biaya kepatuhan tidak memoderasi efek kedua variabel tersebut, upaya pengurangan beban finansial dan non-finansial wajib pajak tetap krusial dalam mempertahankan tingkat kepatuhan yang tinggi.

Kata Kunci: *e-Filing*, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, biaya kepatuhan, PLS-SEM.

THE EFFECT OF E-FILING SYSTEM IMPLEMENTATION AND TAX SERVICE QUALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH COMPLIANCE COST AS A MODERATING VARIABLE

Saham Samosir

2415664129

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTACT

This study investigates the influence of the e-Filing system implementation and the quality of tax service on individual taxpayer compliance, with compliance costs serving as a moderating variable. Conducted at the KPP Pratama Denpasar Timur office, the research employs a quantitative explanatory design based on data from 100 individual taxpayers selected through purposive sampling. Data were collected via a structured Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in SmartPLS 4.0.

The results reveal that both e-Filing ease of use and tax service quality exert significant positive effects on taxpayer compliance. Specifically, a one-unit increase in perceived e-Filing usability raises compliance by 0.413, while a comparable improvement in service quality increases compliance by 0.352. However, compliance costs-comprising direct monetary costs, time costs, and psychological costs-do not significantly moderate these relationships.

The findings underscore the importance of enhancing digital reporting platforms and frontline service competencies to bolster voluntary compliance. Although compliance costs themselves do not alter the strength of these effects, minimizing taxpayers' financial and non-financial burdens remains essential for sustaining high compliance levels.

Keywords: *E-Filing System; Tax Service Quality; Taxpayer Compliance; Compliance Costs*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTACT.....	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
B. Kajian Penelitian yang Relevan	16
C. Alur Pikir.....	19
D. Pengembangan Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	27
E. Keabsahan Data	35
F. Keabsahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45

B. Hasil Analisis Data	49
C. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....	65
A. Simpulan	65
B. Implikasi	65
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	71
LEMBRR KUESIONER PENELITIAN	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur.....	3
Tabel 1. 2 Pencapaian Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Denpasar Timur	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skor skala likert	33
Tabel 3. 2 Indikator dan Skala Pengukuran Variabel	34
Tabel 3. 3 Hasil Outer Loadings	36
Tabel 3. 4 Nilai AVE (Average Variance Extracted)	36
Tabel 3. 5 Hasil Cross Loadings	38
Tabel 3. 6 Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha.....	39
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner	46
Tabel 4. 2 Penyebaran Kuesioner ke Wajib Pajak	46
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4. 4 Usia Responden	48
Tabel 4. 5 Jenis Pekerjaan Responden	49
Tabel 4. 6 Hasil Outer Loading.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Nilai AVE (Average Variance Extracted)	51
Tabel 4. 8 Hasil Cross Loadings	52
Tabel 4. 9 Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha	53
Tabel 4. 10 R-Square (R2)	54
Tabel 4. 11 Hasil Path Coefficient.....	56
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	58

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian.....	19
Gambar 2. 2 Model Penelitian	24
Gambar 4. 1 Hasil Bootstrapping.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2 Data Pilot Test 30 Sampel	76
Lampiran 3 Tabulasi data Penerapan Sistem E-Filing (X1).....	77
Lampiran 4 Tabulasi data Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	81
Lampiran 5 Tabulasi data Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	85
Lampiran 6 Tabulasi data Biaya Kepatuhan (Z).....	89
Lampiran 7 Hasil Olahan Data SmartPLS 4.0.....	93



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan signifikan di era digital yang terus memberikan manfaat bagi banyak masyarakat dengan menawarkan kemudahan. Pemerintah tetap berupaya menumbuhkan inovasi untuk menjamin seluruh kegiatan operasional dapat dilaksanakan dengan efisien di era digital ini. Sumber penerimaan negara yang utama dan memberikan kontribusi terbesar terhadap pembangunan negara adalah sektor perpajakan (Akhadi, 2022). Salah satu sumber utama pendanaan negara ialah penerimaan pajak guna untuk mendanai berbagai inisiatif pemerintah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, termasuk di bidang perbankan, industri, pendidikan, kesehatan, dan pertanian. Perkembangan teknologi yang pesat diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat yang kesulitan dalam melaporkan pajaknya.

Melalui penggunaan sistem *self-assessment*, pajak dipungut dari iuran masyarakat umum atau wajib pajak. dalam sistem self-assessment, Wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri, dan petugas pajak bertanggung jawab untuk memantau mereka. Kesuksesan sistem ini sangat bergantung pada kepatuhan Wajib Pajak yang didukung oleh layanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh Tim DJP dan dukungan yang optimal dari mitra resmi DJP, Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP).

DJP telah melaksanakan reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan dengan tujuan menyederhanakan sistem pelaporan pajak melalui *E-Filing*, yang pada tahun 2025 sudah digantikan oleh Sistem *Coretax*. Diharapkan bahwa wajib pajak akan lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya berkat inovasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya berkelanjutan untuk memberikan layanan prima kepada wajib pajak.

Sistem *E-filing*, yang saat ini digunakan sebagai sistem *Coretax*, adalah proses penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan secara elektronik dan instan melalui situs web Direktorat Jenderal Pajak atau PJAP yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Diharapkan teknologi informasi akan membuat proses administrasi dan pelayanan dan pemeriksaan lebih mudah. Kemudahan penggunaan suatu sistem teknologi informasi akan memberikan persepsi bahwa sistem tersebut menawarkan keuntungan dan kenyamanan. Namun, masih ada banyak orang yang belum menggunakan fasilitas ini dengan baik.

Berdasarkan data wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur hingga tahun 2024 tercatat 166.536 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi meningkat, target penerimaan pajak pada tahun 2024 masih belum tercapai karena realisasinya masih jauh dari target, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur

Tahun	2022	2023	2024
WPOP Terdaftar	137.453	147.216	166.536
WPOP Pengguna <i>e-Filing</i>	57.382	59.410	60.649
Jumlah SPT Tahunan	47.366	53.381	51.255

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2025

Data dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak meningkat setiap tahunnya, maka penerimaan pajak seharusnya meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah wajib pajak. Meski demikian, KPP Pratama Denpasar Timur tidak menerima SPT yang seharusnya disampaikan seiring dengan meningkatnya jumlah wajib pajak.

Hal ini menunjukkan masih banyaknya wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu. Dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, namun itu tidak diimbangi dengan penerimaan pajak yang belum bisa mencapai target yang diharapkan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, sistem *self-assessment* mungkin menjadi penyebab utama kegagalan wajib pajak untuk mengungkapkan kekayaan atau aktivitas keuangannya. Jumlah wajib pajak yang terdaftar terbukti tidak sesuai dengan SPT yang diperoleh.

Hal ini terlihat dari hasil pencapaian penerimaan pada KPP Pratama Denpasar Timur sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Pencapaian Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Denpasar Timur

Data	2022 (Rp)	2023 (Rp)	2024 (Rp)
Target	851.806.383.000	1.272.661.688.000	1.738.706.620.000
Realisasi	1.236.617.607.734	1.299.973.798.168	1.742.247.376.099
Capaian	145,18%	102,15%	100,20%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2025

Berdasarkan tabel 1.2. dapat dijelaskan bahwa realisasi tahun 2024 sudah melebihi target namun secara capaian kalah dibandingkan tahun 2022 dan 2023. Padahal bila dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur pada tahun 2024 meningkat dari tahun sebelumnya. Jika setiap wajib pajak menyadari bahwa mereka harus melaporkan dan membayar pajaknya, penerimaan negara dari pajak pasti akan meningkat mengingat besarnya pajak potensial yang cenderung meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih perlu dimaksimalkan agar pembangunan terus berlanjut.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan layanan yang sangat baik. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan, pelayanan perpajakan yang baik dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang sering dihadapi wajib pajak terhadap tata cara pengisian, pelaporan, dan perhitungan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak tentunya terpacu untuk memenuhi kewajibannya dengan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Diharapkan hal ini akan meningkatkan penerimaan pajak.

Wajib pajak dikenakan biaya kepatuhan dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Biaya yang dikeluarkan wajib pajak tidak seharusnya menjadi beban atau penghalang bagi mereka untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Menurut Jaendry, Gregorius (2022), *Tax compliance cost* bukan hanya dalam pengertian mengenai uang, tetapi juga waktu dan pikiran. Namun semakin besar biaya yang dikeluarkan, semakin kecil kemungkinan peningkatan kepatuhan wajib pajak (Ilman & Rusydi, 2023).

Selain melihat keterikatan fenomena dengan teori pada setiap variabel tersebut, alasan lain dilakukan penelitian ini adalah karena melihat beberapa penelitian sebelumnya yang masih terdapat perbedaan. Pada penelitian Putri, A. A., Fionasari, D., & Carolina, E. (2022) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan biaya kepatuhan pajak sebagai variabel moderasi. Menunjukkan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, sementara biaya kepatuhan pajak memoderasi hubungan ini.

Nurhasanah (2020), melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh penerapan sistem *E-Filing*, kualitas pelayanan perpajakan, dan pengetahuan perpajakan, dan dampak dari faktor-faktor tersebut dimoderasi oleh biaya kepatuhan.

Fenomena yang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diungkapkan adalah:

1. Apakah penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah biaya kepatuhan dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah biaya kepatuhan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, agar lebih terarah dan mendalam peneliti membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan menggunakan layanan di KPP Pratama Denpasar Timur.
2. Penerapan sistem *E-Filing* yang diteliti hanya mencakup aspek kemudahan penggunaan, kecepatan proses, dan keandalan sistem dalam konteks pelaporan pajak.

3. Kualitas pelayanan perpajakan dibatasi pada aspek-aspek seperti responsivitas, kejelasan informasi, dan kemudahan akses layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Denpasar Timur dan PJAP.
4. Hasil penelitian ini hanya memberikan implikasi terbatas pada kebijakan atau praktik yang dapat diterapkan oleh KPP Pratama Denpasar Timur dan PJAP sehingga tidak mencakup rekomendasi untuk otoritas perpajakan secara nasional.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- c. Menganalisis peran biaya kepatuhan sebagai variabel pemoderasi (*moderating variable*) dalam hubungan antara penerapan sistem *E-Filing* dan kepatuhan wajib pajak.
- d. Menganalisis peran biaya kepatuhan sebagai variabel pemoderasi (*moderating variable*) dalam hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perpajakan, dengan menguji peran biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi dan penelitian ini bisa jadi acuan bagi peneliti lain yang ingin mempelajari topik yang sama, khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi ketaatan wajib pajak.

b. Manfaat Praktis

- 1) Diharapkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan nasihat dan informasi dalam proses penyusunan kebijakan untuk meningkatkan penerimaan pajak, terutama dalam hal penerapan sistem *E-Filing* dan layanan perpajakan yang lebih baik.
- 2) Diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dan PJAP dapat membantu meningkatkan layanan yang diberikan kepada wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan mereka.
- 3) Bagi Wajib Pajak
 - Memberikan pemahaman tentang manfaat sistem *E-Filing* dan kualitas pelayanan perpajakan dalam memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 - Memberikan gambaran tentang bagaimana biaya kepatuhan dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam mematuhi kewajiban perpajakan.

4) Bagi Politeknik Negeri Bali

- Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi akademis untuk pengembangan kurikulum dan program studi yang lebih sesuai dengan kebutuhan industri, khususnya di bidang perpajakan. Selain itu, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk kerja sama dengan PJAP untuk menyediakan program pelatihan dibidang perpajakan.

5) Bagi Mahasiswa

- Penelitian ini memberi siswa pemahaman mendalam tentang variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, terutama peran sistem *E-Filing*, kualitas layanan, dan biaya kepatuhan. Mereka juga dapat mempelajari konsep baru tentang perpajakan, *E-Filing*, dan manajemen layanan.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem *E-Filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kemudahan, kecepatan, dan efisiensi sistem *E-Filing*, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang responsif, handal, dan berempati mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.
3. Biaya kepatuhan tidak memoderasi hubungan antara penerapan E-Filing maupun kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Biaya yang dikeluarkan tidak menunjukkan pengaruh memperkuat atau memperlemah hubungan kedua variabel bebas terhadap kepatuhan.
4. Biaya kepatuhan tidak dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis dan teoritis, sebagai berikut:

1. Implikasi Teoretis

- Mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai landasan akademik dalam menjelaskan perilaku wajib pajak terhadap teknologi dan pelayanan perpajakan.
- Memberikan kontribusi empiris bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan pelayanan berdampak pada perilaku kepatuhan, namun faktor biaya tidak secara signifikan mempengaruhi.

2. Implikasi Praktis

- Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP): Dapat menjadi referensi dalam menyusun kebijakan pelayanan perpajakan yang lebih adaptif serta pengembangan sistem pelaporan pajak yang semakin mudah diakses.
- Bagi KPP Pratama Denpasar Timur dan PJAP: Hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan edukasi teknologi pajak agar wajib pajak semakin terbiasa dan termotivasi untuk patuh.
- Bagi Wajib Pajak: Memberikan pemahaman bahwa kenyamanan dalam menggunakan *E-Filing* dan pelayanan yang baik mendorong kepatuhan, terlepas dari biaya yang mungkin ditanggung.

C. Saran

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang diajukan terkait dengan penelitian sebagai berikut:

1. Peningkatan Sosialisasi & Pelatihan *E-Filing*

DJP dan KPP Pratama Denpasar Timur perlu secara konsisten memberikan edukasi dan pelatihan kepada wajib pajak mengenai penggunaan *E-Filing*, khususnya bagi mereka yang belum familiar.

2. Peningkatan Kompetensi Petugas Pajak

Pelayanan yang prima sangat memengaruhi kepatuhan, maka pelatihan kompetensi dan etika pelayanan perlu ditingkatkan secara berkala.

3. Optimalisasi Layanan Digital

Mengingat teknologi menjadi pintu masuk peningkatan kepatuhan, sistem *E-Filing* atau penggantinya (*Coretax*) perlu terus diperbarui untuk menyesuaikan kebutuhan wajib pajak agar tetap efisien dan *user-friendly*.

4. Evaluasi Biaya Kepatuhan

Walau biaya tidak menjadi moderator yang signifikan, tetap penting bagi DJP dan PJAP untuk menjaga agar proses administrasi dan pelaporan pajak tidak menimbulkan beban psikologis maupun finansial yang berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*, 179–211.
[https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Akhadi, I. (2022). Pengaruh Penerimaan Pajak Terhadap Variabel Pendapatan Perkapita dan Angka Kemiskinan Sebagai Indikator Kemakmuran Rakyat. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, *6*(1), 60–71.
<https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1548>
- Davis, F. D. (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, *35*(8), 982–1003.
- Devina, S., & Waluyo. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, *8*(1), 75–91.
<https://doi.org/10.31937/akuntansi.v8i1.578>
- Endaryanti, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, Universitas Muhammadiyah.
- 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 (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang). *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, *1*(3), 1510–1517.
<http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/13>
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, *1*(1), 18–27.
<https://doi.org/10.2307/j.ctt6wq448.53>
- Ghozali, I. (2021). Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris (Edisi

3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris* (Edisi 2). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Godwin, M. (1978). *Compliance Costs – The Cost of Paying Tax*. Omega, *6*(5), 389–398.

[https://doi.org/10.1016/0305-0483\(78\)90093-2](https://doi.org/10.1016/0305-0483(78)90093-2)

Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Bee Media Indonesia.

Nurhasanah, R. H. (2020). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi*.

Pranata, I. G. N. A., & Supadmi, N. L. (2018). *Pengaruh Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Biaya Kepatuhan Pajak sebagai Variabel Moderasi*. [Referensi implisit dalam kajian penelitian terdahulu].

Rahayu, S. (2013). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Refika Aditama.

Rahmawati, R., & Rustiyaningsih, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. [Referensi implisit dalam kajian penelitian terdahulu].

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suyati, S., & Sugiharto, T. (2021). *Pengaruh E-Filing, Kualitas Pelayanan, Audit dan Pemeriksaan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. [Referensi implisit dalam kajian penelitian terdahulu].

Susmita, R., & Supadmi, N. L. (2016). *Pengaruh Biaya Kepatuhan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, *17*(3), 2222–2250.

Sugartini, N. L. M., Hardika, N. S., & Aryaningsih, N. N. (2020). *The Effect of Taxation Understanding and Taxpayer Attitudes on Taxpayer Compliance with Implementation of E-Filing System as Mediation Variable*. [Referensi implisit dalam kajian penelitian terdahulu].

Hardika, N. S., Askara, I. K. J., & Wijana, I. M. (2022). *The Effect of Taxpayer Understanding and Use of E-Filing on Taxpayer Compliance With Tax Volunteer as Moderating Variable*. [Referensi implisit dalam kajian penelitian terdahulu].

Jaendry, G. (2022). Biaya Kepatuhan Dan Tarif Pajak Terhadap Penggelapan Pajak. *Insan Cita Bongaya Research Journal*, 1(3), 204-218.



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI