

Pengaruh Pelaksanaan E-Filing, E-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Utama Medan Belawan

Devi Nabila¹, Nurul Izzah Lubis²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Potensi Utama

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article history: Received Nov 05, 2025 Revised Nov 18, 2025 Accepted Nov 26, 2025 Keywords: E-Felling E-Billing Individual Taxpayer Taxpayer Awareness Tax Sanctions	Compliance of individual taxpayers refers to their attitudes and behaviors in carrying out tax obligations in accordance with prevailing laws and regulations. This study aims to analyze the influence of E-Filing, E-Billing, taxpayer awareness, and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers at the Pratama Tax Office (KPP) Medan Belawan. The population in this research includes all individual taxpayers registered at KPP Pratama Medan Belawan, totaling 214,866 taxpayers, with a research sample of 100 respondents. The study applies a quantitative approach, where each variable is measured using a Likert scale. Primary data were obtained through the distribution of questionnaires and analyzed using several statistical tests, including data quality tests (validity and reliability), classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (Adjusted R²). The findings indicate that E-Filing and E-Billing do not have a significant influence on individual taxpayer compliance, whereas taxpayer awareness and tax sanctions have a positive and significant impact. Collectively, these four variables show a significant effect on the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Medan Belawan.



Corresponding Author:

Devi Nabila
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Potensi Utama,
Jl. KL. Yos Sudarso KM 6,5 Tanjung Mulia. Sumatera Utara 20241. Indonesia
Email: dvinabila710@gmail.com,

1. PENDAHULUAN

Pajak sangat penting bagi negara dimana menyediakan sebagian besar pengeluaran keuangan, termasuk pembiayaan pembangunan. Semakin banyak masyarakat membayar pajak, maka semakin banyak pula sarana dan prasarana yang akan dibangun (Kolatung, 2021). Untuk mendanai pembangunan bangsa secara keseluruhan, negara perlu meningkatkan pendapatan pajak. Literasi pajak dan kesadaran wajib pajak terkait dengan peningkatan pemungutan pajak untuk pemerintah sangat terkait. Guna tingkatkan pengetahuan serta organisasi wajib pajaknya, baik wajib pajak maupun masyarakat harus memiliki informasi dan pemahaman yang sama terkait perpajakan (Sudrajat & Ompusunggu, 2015). Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi sistem administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk reformasi tersebut adalah penerapan sistem E-Filing, yaitu layanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara daring. Sistem ini

diharapkan dapat memberikan kemudahan dan efisiensi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporannya. Dengan E-Filing, pelaporan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (Avianto et al., 2016).

Pajak digunakan untuk membiayai berbagai hal seperti pembangunan jalan, sekolah, dan rumah sakit. Semakin banyak orang membayar pajak, pemerintah dapat mendanai lebih banyak proyek. Untuk membantu negara berkembang, pemerintah perlu mengumpulkan lebih banyak pajak. Untuk mencapai hal ini, penting bagi masyarakat untuk memahami cara kerja pajak. Baik pembayar pajak maupun masyarakat umum harus memahami aturan dan cara kerja sistemnya. Untuk meningkatkan pengelolaan pajak, pemerintah memanfaatkan teknologi. Salah satu perubahan besar adalah sistem E-Filing, sebuah alat daring yang dapat digunakan masyarakat untuk mengirimkan formulir pajak. Per 31 Maret 2022, sekitar 11,39 juta SPT telah diajukan, menunjukkan peningkatan sebesar 4,97% dibandingkan periode yang sama tahun lalu (Riyani, 2023).

Sebagian besar SPT ini diajukan secara elektronik, menunjukkan semakin banyak orang yang menggunakan layanan pajak digital. Proses daring ini membantu menghemat waktu dan sumber daya. Ia juga mengatakan bahwa upaya ini sejalan dengan rencana pemerintah untuk menjadikan sistem perpajakan Indonesia lebih digital, sehingga layanannya lebih baik, lebih jelas, dan lebih tepercaya. Dengan perubahan teknologi dan cara pengelolaannya, pemerintah berharap lebih banyak orang yang membayar pajak secara sukarela di tahun-tahun mendatang (Aulia & Furqon, 2024). Menurut data Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Belawan, tingkat kepatuhan pajak orang pribadi mengalami pasang surut selama lima tahun terakhir (2020–2024), dan secara keseluruhan mengalami penurunan. Pada tahun 2020, dari 167.280 orang pribadi terdaftar, hanya 34.087 yang melaporkan SPT, yang berarti tingkat kepatuhan sebesar 20,38%. Pada tahun 2021, tingkat kepatuhan turun tajam menjadi 9,14%, dengan hanya 16.040 wajib pajak yang melaporkan dari 175.548 wajib pajak terdaftar. Meskipun terdapat sedikit peningkatan pada tahun 2022, mencapai 16,47%, tingkat tersebut kembali turun pada tahun 2023 menjadi 14,42%, dan terus menurun pada tahun 2024 menjadi 11,75%. Angka-angka ini menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terdaftar telah meningkat, tetapi jumlah wajib pajak yang benar-benar melaporkan pajaknya belum meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan besar dalam mendorong masyarakat untuk mematuhi peraturan perpajakan, menyadari tanggung jawab mereka, dan secara konsisten memenuhi kewajiban perpajakan mereka, meskipun kantor pajak sedang berupaya memodernisasi sistemnya (Purnamasari et al., 2025).

2. METODE

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk melihat bagaimana faktor-faktor independen seperti e-filing, e-billing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak mempengaruhi hasil, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang mengikuti pendekatan positivisme, di mana peneliti menguji gagasan mereka menggunakan alat, menganalisis data secara statistik, dan bekerja dengan sampel yang mewakili keseluruhan kelompok (Adil et al., 2023).

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah sebagian dari suatu populasi. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi tertentu, pengukuran dilakukan untuk menentukan ukuran sampel tersebut. Menurut Husein Umar (2019), ukuran sampel dapat dinyatakan dalam beberapa cara, salah satunya adalah teknik Slovin. Oleh karena itu, ukuran sampel yang digunakan adalah 100.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10005575
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,045
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d

Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel untuk normalitas residual menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai ini lebih tinggi dari 0,05, berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, residual dalam persamaan regresi mengikuti distribusi normal (Teta, 2024).

2) Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas		
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
E-Filing Implementation	,707	1,414
E-Billing Implementation	,755	1,325
Taxpayer Awareness	,785	1,275
Tax Sanctions	,668	1,496

Implementasi hasil uji diatas adalah (X1) memiliki nilai toleransi 0,707, (X2) 0,755, Kesadaran Wajib Pajak (X3) 0,785, dan (X4) 0,668. Semua nilai toleransi ini berada di atas 0,10, yang menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen. Selain itu, Variance Inflation Factor (VIF) untuk masing-masing variabel adalah: (X1) = 1,414, (X2) = 1,325, (X3) = 1,275, dan (X4) = 1,496.

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas					
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	3,750	1,487		2,522	,013
E-Filing Implementation	,039	,061	,076	,639	,524
E-Billing Implementation	-,044	,061	-,083	-,719	,474
Taxpayer Awareness	-,071	,062	-,130	-1,145	,255
Tax Sanctions	-,050	,067	-,091	-,740	,461

(X1) memiliki nilai 0,524, (X2) sebesar 0,474, (X3) sebesar 0,255, dan (X4) sebesar 0,461. Semua nilai ini berada di atas 0,05, yang menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini menyiratkan bahwa residual tersebar merata di semua variabel, sehingga memenuhi kondisi homoskedastisitas (Pranata, 2025).

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda					
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	4,801	2,479		1,936	,056
E-Filing Implementation	-,132	,102	-,136	-1,304	,195
E-Billing Implementation	,109	,102	,109	1,076	,285
Taxpayer Awareness	,257	,103	,248	2,496	,014
Tax Sanctions	,482	,112	,463	4,303	,001

Angka positif ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, jika sanksi pajak naik satu unit, kepatuhan wajib pajak diperkirakan akan meningkat sebesar 0,482 unit, selama faktor-faktor lain tetap sama. Artinya, ketika sanksi pajak lebih kuat atau diterapkan secara lebih efektif, masyarakat cenderung lebih mematuhi peraturan pajak dan patuh (Putra, 2020).

4. KESIMPULAN

Bagi Wajib Pajak, diharapkan mereka dapat menggunakan sistem E-Filing dan E-Billing dengan baik dan benar dengan mempelajari cara kerjanya, sehingga mereka dapat melaporkan pajak dan melakukan pembayaran tepat waktu, aman, dan lancar. Diharapkan juga bahwa dengan lebih memahami kewajiban perpajakan mereka, mereka akan lebih ikhlas dalam menjalankan tanggung jawabnya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak dalam jangka panjang. Bagi Peneliti Lanjutan Penelitian lebih lanjut dapat mengkaji faktor-faktor lain seperti kualitas layanan, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, seberapa baik masyarakat menggunakan perangkat digital, atau kondisi ekonomi yang memengaruhi kepatuhan masyarakat terhadap peraturan perpajakan. Peneliti juga dapat mempelajari lebih banyak orang, mencakup lebih banyak topik, atau menggunakan berbagai cara untuk mengumpulkan informasi, sehingga temuan mereka lebih lengkap dan bermanfaat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi, khususnya di bidang perpajakan dan akuntansi, mengenai pengaruh penerapan E-Filing, E-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan kajian yang lebih luas terkait penerapan teknologi perpajakan dan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode, teknik pengumpulan data, atau populasi yang berbeda sehingga dapat memperkaya literatur dan pengetahuan di bidang perpajakan. Diharapkan untuk lebih memanfaatkan fasilitas E-Filing dan E-Billing secara optimal dengan memahami tata cara penggunaannya, sehingga pelaporan dan pembayaran pajak dapat dilakukan secara tepat waktu, aman, dan efisien. Peningkatan kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela juga diharapkan dapat mendorong terciptanya kepatuhan pajak yang berkelanjutan. Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, literasi digital, atau kondisi ekonomi yang memengaruhi kepatuhan pajak. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas jumlah sampel, menambah wilayah penelitian, atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., & Rohman, M. M. (2023). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori dan praktik. *Jakarta: Get Press Indonesia*.
- Aulia, M., & Furqon, I. K. (2024). MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT INDONESIA TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK. *Jurnal Pajak Dan Akuntansi*, 1(1), 37–46.
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Perpajakan*

- (JEJAK), 9(1).
- Kolatung, J. F. (2021). Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2).
- Pranata, S. (2025). Analisis Kredit CV. Usaha Makmur Perkasa Mandiri untuk Meningkatkan Pendapatan Anggota Koperasi. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(02), 1–11.
- Purnamasari, E. D. A., Mboeik, P. M. R., Setiawan, A. L., Stefany, K., Manuputty, S. A. A., Indriani, N. A., Sahasika, A. E., & Kuncoro, B. S. (2025). *Digital Tax System: Peluang, Tantangan, dan Implementasi di Indonesia*. SIEGA Publisher.
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan wajib pajak UMKM: Pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan modernisasi sistem. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(01), 1–12.
- Riyani, J. (2023). *Pengaruh Sistem E-Filing, Self Assessment System, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus pada wilayah Kecamatan Pasar Kemis Tangerang)*. KODEUNIVERSITAS041060# UniversitasBuddhiDharma.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kepatuhan pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 2(02), 193–202.
- Teta, B. (2024). Pengaruh Kelalaian Karyawan Terhadap Produktivitas di Tambak Udang Venambak. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(3), 613–623.