



## **PENGARUH *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Universitas Islam Darul ‘Ulum Lamongan)**

**Anik Nur Cahyani<sup>1</sup>, Sutri Handayani<sup>2</sup>, Have Zulkarnaen<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Akuntansi, Ekonomi, Universitas Islam Darul  
Ulum Lamongan,  
e-mail : [anik.2021@mhs.unisda.ac.id](mailto:anik.2021@mhs.unisda.ac.id)<sup>1</sup>,  
[sutrihandayani@unisda.ac.id](mailto:sutrihandayani@unisda.ac.id)<sup>2</sup>,  
[havezulkarnaen@unisda.ac.id](mailto:havezulkarnaen@unisda.ac.id)<sup>3</sup>

Penulis Korespondensi.  
e-mail : [anik.2021@mhs.unisda.ac.id](mailto:anik.2021@mhs.unisda.ac.id)

### **ARTIKEL INFO**

#### *Artikel History:*

Menerima 11 Agustus 2025  
Revisi 02 September 2025  
Diterima 08 November 2025

#### **Kata kunci :**

*E-system pajak*, Kualitas  
Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak,  
Kepatuhan Wajib Pajak

### **A B S T R A K**

Kajian ini didasari oleh keutamaan pajak sebagai bagian dari faktor sumber penerimaan negara. Perkembangan teknologi melalui penerapan *e-system* perpajakan, diharapkan dapat mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kajian ini menggunakan studi pada pegawai Universitas Islam Darul ‘Ulum (UNISDA) untuk melihat bagaimana *e-system* pajak, kualitas layanan pajak, dan sanksi pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta data primer yang didapatkan melalui kuesioner kepada responden yang merupakan pegawai UNISDA. Metode purposive sampling guna memilih sampel dengan hasil sejumlah 116 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak Eviews 13, dengan analisis meliputi uji instrumen dan analisis regresi linier berganda untuk uji hipotesis. Penelitian menemukan *e-system* pajak tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. seluruh variabel secara simultan memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Implementasi *e-system* pajak yang efektif, pelayanan pajak yang berkualitas, dan sanksi pajak yang disiplin dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Disarankan agar Direktorat Jenderal Pajak terus mengoptimalkan *e-system* perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan petugas pajak, serta menerapkan sanksi secara konsisten. Kajian selanjutnya dapat memperluas objek dan variabel untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

### **ARTICLE INFO**

#### *Artikel History:*

Recived 11 August 2025  
Revision 02 September 2025  
Accepted 08 November 2025

### **A B S T R A C K**

*This study is based on the priority of taxes as part of the state revenue source factor. Technological developments through the implementation of the e-taxation system are expected to optimize the level of taxpayer compliance. This study uses a study on employees of the Islamic University of Darul 'Ulum (UNISDA) to examine how the e-taxation system, the quality of tax services,*

**Keywords :**

*Electronic Tax System, Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

*and tax sanctions impact individual taxpayer compliance. This study uses a quantitative approach and primary data obtained through questionnaires to respondents who are UNISDA employees. A purposive sampling method was used to select a sample with a total of 116 respondents. Data processing was carried out using Eviews 13 software, with analysis including instrument testing and multiple linear regression analysis for hypothesis testing. The study found that the e-taxation system does not have a significant impact on individual taxpayer compliance. The quality of tax services and tax sanctions have a significant impact on individual taxpayer compliance. All variables simultaneously have a significant impact on individual taxpayer compliance. The implementation of an effective e-taxation system, quality tax services, and disciplined tax sanctions can optimize individual taxpayer compliance. It is recommended that the Directorate General of Taxes continue to optimize the e-taxation system, improve service quality through training of tax officers, and consistently implement sanctions. Further studies can expand the scope and variables to obtain more comprehensive results.*

© 2025 Strategic: Journal of Management Sciences. All rights reserved.

## 1. PENDAHULUAN

Pajak ialah pembayaran wajib yang dibebankan pemerintah kepada pembayar pajak selama jangka waktu tertentu, yang secara tidak langsung bermanfaat untuk masyarakat. Di Indonesia, pajak memegang peranan penting bagi keberlangsungan negara, terutama untuk membiayai pembangunan nasional yang berkelanjutan demi meningkatkan kesejahteraan rakyat (Khairunnisa *et al.*, 2023). Pembangunan ini membutuhkan sumber dana yang memadai, termasuk berasal dari pajak yang berperan sebagai sumber pendanaan negara (budgetair) untuk memenuhi kebutuhan biaya operasional dan pembangunan (Lende *et al.*, 2021).

Beberapa tahun terakhir, DJP terus melakukan perubahan digital melalui *e-system pajak*, semacam e-registration, e-filing, e-billing, e-faktur, e-form, dan DJP Online. Inovasi ini diharapkan meningkatkan efisiensi administrasi serta kepatuhan wajib pajak (Pratama & Ridwan, 2024). Namun, data Kementerian Keuangan melalui situs goodstats.id, (2025) memperlihatkan bahwa persentase realisasi penerimaan pajak pada target nasional mengalami penurunan di tahun 2023 dan 2024, meskipun target nominal meningkat. Fenomena ini mengindikasikan adanya tantangan dalam optimalisasi penerimaan pajak secara nasional.

Hasil pra-survei peneliti pada 22–24 April 2025 terhadap 10 pegawai Universitas Islam Darul 'Ulum (UNISDA) Lamongan menunjukkan masih adanya kendala, seperti kebingungan penggunaan formulir 1770SS/1770S dalam e-filing, gangguan teknis akses DJP Online, pelayanan KPP yang belum optimal pada masa pelaporan SPT tahunan, serta kurangnya pemahaman mengenai sanksi pajak. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun berbagai upaya peningkatan kepatuhan seperti penerapan *e-system pajak*, peningkatan kualitas pelayanan pajak, serta penerapan sanksi yang tegas telah dilakukan secara intensif, terdapat kemungkinan bahwa efektivitas sistem yang ada perlu dikaji dan dievaluasi kembali.

*Self assessment system* ialah sistem perpajakan yang digunakan di Indonesia yang memberi kebebasan kepada orang untuk menentukan, membayar, melaporkan, serta bertanggung jawab atas pajak mereka. Pengetahuan yang kurang tentang peraturan perpajakan berpotensi menurunkan kepatuhan (Zinny *et al.*, 2024). Administrasi perpajakan yang diperbarui dengan pelayanan berbasis IT diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak (Nдалu & Wahyudi, 2022), namun data DJP (2025) menunjukkan fluktuasi jumlah pengguna e-filing dan penyampaian SPT, yang menjadi indikator bahwa kepatuhan belum sepenuhnya stabil. Kondisi ini menjadi fenomena yang relevan untuk dikaji lebih dalam.

Secara teoritis, perilaku kepatuhan wajib pajak dapat dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). TAM menjelaskan bahwa pengaplikasian sebuah teknologi yakni *e-system pajak* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan

kemanfaatan, sedangkan TPB menekankan peran sikap, norma subjektif, serta persepsi kontrol perilaku dalam memengaruhi niat serta perilaku aktual individu. Teori TAM dan TPB ini telah diterapkan pada berbagai penelitian guna menjelaskan perilaku kepatuhan pajak, namun hasilnya belum konsisten. Beberapa studi menunjukkan *e-system* meningkatkan kepatuhan Rahman *et al.*, (2023); Velyati & Wati, (2024), sementara yang lain menemukan pengaruh yang tidak signifikan Delvechio *et al.*, (2024). Gap temuan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut dengan konteks dan populasi berbeda.

Selain faktor teknologi, kualitas pelayanan pajak juga menjadi variabel penting. Pelayanan yang diberikan secara cepat, ramah, dan informatif mampu meningkatkan rasa nyaman serta kepercayaan wajib pajak, jadi pada akhirnya dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu memberikan hasil bervariasi: sebagian besar mendukung adanya pengaruh positif Hidayat *et al.*, (2024) Ertika & Rahmawati, (2021), namun ada pula yang menemukan pengaruh tidak signifikan Nitasari *et al.*, (2023), Febriyanti *et al.*, (2022).

Faktor lain adalah sanksi pajak, yang secara teori berfungsi sebagai kontrol eksternal dalam sistem self assessment. Penelitian menunjukkan sanksi yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan Kudmasa *et al.*, (2021), Hidayat *et al.*, (2024), meskipun beberapa studi menunjukkan efeknya terbatas jika tidak diiringi sosialisasi yang memadai Silalahi & Asalam, (2022) dan Karo & Herawati, (2024).

Berdasarkan fenomena dan gap teori tersebut, terdapat empat rumusan masalah yakni: apakah *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak secara parsial memberikan dampak bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan apakah seluruh variabel independen secara simultan memberikan dampak bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1 *E-system* pajak

*E-system* pajak adalah modernisasi administrasi pajak yang berbasis teknologi informasi guna memudahkan wajib pajak ketika mendaftarkan diri, melaporkan, serta membayar pajak secara elektronik. Sistem ini mencakup berbagai layanan semacam *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Billing*, serta program pengembangan terbaru seperti *Coretax 2025* (Ndalu & Wahyudi, 2022); (Utama & Yuliana, 2025).

Penerapan *e-system* bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi proses perpajakan. Selain itu, *e-system* diharapkan dapat mengurangi hubungan secara langsung wajib pajak dan petugas pajak, sehingga mengurangi potensi kecurangan dan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Berdasarkan TAM, penerimaan *e-system* dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam kegunaan (Davis, 1989). Artinya, ketika manfaat dan kemudahan yang dirasakan besar, semakin tinggi pula peluang wajib pajak untuk menggunakannya secara konsisten.

### 2.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Hidayat *et al.*, (2024) dalam penelitiannya mengartikan kualitas pelayanan sebagai indikator sejauh mana layanan dapat memenuhi atau menyesuaikan dengan harapan pelanggan. Sementara (Ertika & Rahmawati, 2021) mengartikan sebagai hasil perbandingan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang didapat dengan harapan terhadap layanan tersebut. Dari dua pengertian ini kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran yang mencerminkan sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi harapan pelanggan, yang dinilai melalui perbandingan antara tanggapan pelanggan terhadap layanan yang didapat dengan *ekspektasi* mereka terhadap layanan tersebut.

Kualitas pelayanan pajak mengacu pada sejauh mana layanan yang diberi otoritas pajak mampu mencukupi atau melampaui *ekspektasi* wajib pajak. Aspek ini meliputi keandalan, ketanggapan, empati, dan profesionalitas petugas pajak (Yarangga, 2022). Kualitas layanan yang

baik sangat penting untuk membuat wajib pajak memiliki pengalaman yang baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan.

Dalam perspektif TPB (Ajzen, 1991), kualitas pelayanan dapat mengendalikan *attitude* wajib pajak pada kewajiban perpajakan. Sikap positif yang terbentuk melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat akan memperkuat niat wajib pajak untuk patuh. Penelitian Ndalu & Wahyudi, (2022) juga membuktikan jika kualitas pelayanan berdampak signifikan bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 2.3 Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah instrumen penerapan hukum yang diberikan kepada wajib pajak ketika melanggar ketentuan perpajakan. Bentuknya dapat berupa sanksi administrasi maupun pidana. Dalam sistem *self assessment*, sanksi berperan sebagai alat pencegah (deterrent) agar wajib pajak taat akan peraturan (Atmanti & Kurniawan, 2024).

Wajib Pajak cenderung akan taat aturan perpajakan yang diterapkan apabila terdapat sanksi tegas dan siap diberlakukan pada pihak yang melanggar (Ertika & Rahmawati, 2021). Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007, Ada dua jenis sanksi pajak: sanksi administrasi serta sanksi pidana. Sanksi administrasi terkait surat ketetapan pajak serta surat tagihan pajak, serta membayar denda, bunga, serta kenaikan pajak. Sementara itu, sanksi pidana adalah hukuman ataupun penderitaan yang diberikan kepada orang yang melanggar pajak. Pemberian sanksi pidana ini tidak menghapuskan hak negara untuk tetap menagih pajak yang masih terutang.

Menurut Silalahi & Asalam (2022), hukuman yang ketat dan konsisten pelaksanaannya dapat mengoptimalkan kesadaran wajib pajak dan meminimalkan pelanggaran. Dari sisi perilaku, keberadaan sanksi memengaruhi *perceived behavioral control*, di mana wajib pajak merasa adanya konsekuensi nyata apabila tidak patuh, sehingga meningkatkan intensi untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

### 2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak bergantung pada pemahaman, sikap, dan persepsi wajib pajak tentang tujuan serta makna pajak. Ini mencakup melaksanakan seluruh tanggung jawab perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya sesuai perundang-undangan yang berlaku (Ernawatiningsih & Sudiartana, 2023). Kepatuhan wajib pajak tercapai jika wajib pajak dengan tanpa paksaan melaporkan dan membayar pajaknya tanpa campur tangan oleh otoritas pajak. Secara umum ada dua jenis kepatuhan pajak, yakni patuh yang dipaksakan dan patuh sukarela. Patuh yang dipaksakan dipengaruhi oleh upaya pencegahan dan penindakan. Sedang patuhan secara sukarela dipengaruhi oleh hal lain diluar pencegahan, seperti kepercayaan pada otoritas pajak, persepsi tentang mekanisme pajak, dan norma sosial (Ameliyaningsih & Jannah, 2022).

Menurut penelitian Kurnia *et al.*, (2023) dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesadaran ketika menjalankan kewajiban perpajakannya, yang mana hal tersebut ditunjukkan melalui pemahaman terhadap peraturan pajak, mengakulasi, melakukan pembayaran, dan memberikan laporan pajak sesuai dengan aturan yang sedang berjalan tepat waktunya dan benar (Kurnia *et al.*, 2023). Kepatuhan dipengaruhi oleh unsur internal seperti pengetahuan pajak dan moralitas, serta unsur eksternal seperti kemudahan sistem, kualitas pelayanan, dan penegakan hukum melalui sanksi.

Penelitian Supriatiningsih *et al.*, (2023) menunjukkan jika implementasi *e-system* perpajakan secara signifikan meningkatkan kepatuhan karena proses menjadi lebih cepat dan transparan. Kurnia *et al.*, (2023) memperoleh temuan jika *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 2.5 Hipotesis

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, peneliti menyusun sejumlah hipotesis yang diujikan pada kajian ini. Adapun hipotesisnya yaitu, *e-system*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak secara parsial memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi. serta *e-system* pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak secara simultan memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi.

## 3. METODE RISET

### 3.1 Desain Penelitian

Fokus penelitian ini ialah hubungan sebab-akibat antara variabel bebas serta variabel terikat. Pendekatan kuantitatif dipilih sebab penelitian ini menguji hipotesis yang dibuat sebelumnya dengan data terukur dan analisis statistic (Amiruddin *et al.*, 2022).

### 3.2 Populasi

Seluruh populasi yang menjadi fokus studi ini merupakan pegawai Universitas Islam Daru 'Ulum Lamongan (UNISDA) yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), sejumlah 163 pegawai.

### 3.3 Sampel

Bagian populasi yang dapat menggambarkan karakteristik umum populasi disebut sampel. Sampel yang representatif atau dapat menggambarkan karakteristik populasi adalah sampel yang baik untuk menggunakan kesimpulan ini pada populasi (Amiruddin *et al.*, 2022). Penelitian ini mengambil sampel *non probability sampling* dari populasi dengan sengaja memilih sampel dari populasi. Untuk menghitung smapel, digunakan rumus Slovin yang menghasilkan total sampel sebanyak 116 responden.

### 3.4 Metode Analisis Data

Perhitungan statistik di penelitian ini dilaksanakan menggunakan perangkat lunak Eviews versi 13 serta model analisis regresi linier berganda. Selain itu, pengujian hipotesis dan pengujian instrumental juga dilakukan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji instrumen validitas yang telah dilakukan, seluruh indikator memperlihatkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.182). Temuan ini mendapatkan hasil setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat, sehingga seluruh item dikatakan valid dan layak dipakai dalam penelitian.

hasil uji reliabilitas juga memperlihatkan bahwa seluruh indikator memperlihatkan *Cronbach Alpha*  $>$  0,6. Dengan begitu, seluruh variabel penelitian reliable.

### 4.2 Hasil Uji Hipotesis

1) Hasil uji signifikasi parameter individual/uji t

**Tabel 1. Hasil uji signifikasi parameter individual/uji t**

Variabel	Prob.	Kesimpulan
<i>E-system pajak</i>	0.1336	Tidak Signifikan
Kualitas Pelayanan Pajak	0.0000	Signifikan
Sanksi Pajak	0.0048	Signifikan

Sumber: Pengolahan Data Dengan eviews 13 (2025)

Uji signifikasi tabel 1 menjelaskan pengaruh tiap-tiap variabel yakni sebagai berikut:

### 1. Pengaruh *e-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Dapat dilihat pada tabel 1, variabel *e-system* pajak memperoleh nilai prob. sebesar 0.1336, yang mana  $0.1336 > 0.05$  maka variabel *e-system* pajak tidak berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Dengan begitu (H1) ditolak.

### 2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Bersumber tabel 1, variabel kualitas pelayanan pajak memperoleh prob. Sejumlah 0.0000,  $< 0.05$  maka variabel kualitas pelayanan pajak memberikan dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Jadi (H2) diterima.

### 3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Bersumber tabel 1, variabel sanksi pajak memperoleh prob. sejumlah 0.0048, yang mana  $0.0048 < 0.05$  jadi variabel sanksi pajak memberikan dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Dengan begitu (H3) diterima.

2) Hasil uji kelayakan model *goodness of fit test*/uji F

**Tabel 2. Hasil uji kelayakan model goodness of fit test/uji F**

Model	F-statistic	Prob.	Kesimpulan
1	78.11617	0.000000	Signifikan

Sumber: Pengolahan Data Dengan eviws 13 (2025)

Nilai F-statistic berdasarkan tabel 2 diketahui sebesar 78.11617 dengan probabilitas (F-statistic) sejumlah  $0.000000 < 0.05$ , yang artinya secara simultan (bersamaan) variabel *e-system pajak*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak memberikan dampak signifikan pada variabel kepatuhan wajib pajak. Dengan begitu (H4) diterima.

3) Hasil uji koefisien determinasi/ *adjusted R-square*)

**Tabel 9. Hasil uji koefisien determinasi/ adjusted R-square)**

Model	R-squared (R <sup>2</sup> )	Adjusted R-squared (R <sup>2</sup> )
1	0.676626	0.667964

Sumber: Pengolahan Data Dengan eviws 13 (2025)

Bersumber tabel 9 diketahui *adjusted R-squared* sejumlah 0.667964, berarti variabel independen berdampak simultan pada variabel dependen sejumlah 67,66% sisanya sejumlah 32,34% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

## 4.4 Pembahasan

Mengacu pada hasil pengujian yang sudah dilaksanakan, jadi dapat dijelaskan:

### 1. Pengaruh *E-system* Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bersumber hasil uji hipotesis pertama, diperoleh *e-system* perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai Universitas Islam Darul 'Ulum (UNISDA) Lamongan. Sebagaimana dari sig.  $0,1336 > 0,05$ . Jadi hipotesis pertama (H1) ditolak.

Temuan ini menemukan ketersediaan *e-system* belum secara langsung mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebagian besar responden masih mengandalkan bantuan pihak ketiga, seperti Tax Center atau relawan pajak, sehingga tingkat kemandirian penggunaan sistem tergolong rendah. Faktor lain seperti keterbatasan literasi digital, kesulitan teknis, dan ketidakterbiasaan menggunakan sistem elektronik turut menjadi penghambat.

Hasil ini seirama dengan teori TAM dan TPB yang mengungkapkan bahwa diterimanya teknologi bergantung pada persepsi kemudahan dan kegunaan, serta niat individu. Temuan ini juga diperkuat penelitian Sintia *et al.* (2023) serta Delvechio *et al.* (2024) mengatakan *e-system* tidak berdampak signifikan pada kepatuhan pajak.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bersumber hasil uji hipotesis kedua, kualitas pelayanan pajak memberikan dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai Universitas Islam Darul ‘Ulum (UNISDA) Lamongan, dengan sig.  $0,0000 < 0,05$ . Jadi hipotesis kedua (H2) diterima.

Temuan ini menegaskan jika pelayanan yang cepat, informatif, ramah, dan profesional dapat menciptakan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak. Kepercayaan ini mengarahkan wajib pajak untuk melaksanakan tanggung jawab secara sukarela tanpa merasa terbebani.

Temuan penelitian ini sejirama dengan teori TPB yang mengungkapkan jika sikap positif terhadap perilaku akan meningkatkan niat untuk patuh. Didukung pula oleh penelitian Ernawatiningsih & Sudiartana (2023), Hidayat *et al.* (2024), serta Kudmasa *et al.* (2021) menemukan jika kualitas pelayanan yang baik dapat mengurangi hambatan psikologis dan teknis dalam pelaporan serta pembayaran pajak.

## 3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Uji hipotesis ketiga memperlihatkan jika variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai Universitas Islam Darul ‘Ulum (UNISDA) Lamongan, dengan sig.  $0,0048 < 0,05$ . Jadi, hipotesis ketiga (H3) diterima.

Hasil ini menegaskan ancaman sanksi seperti denda, bunga, atau pidana, memiliki efek jera yang menggerakkan wajib pajak agar lebih berhati-hati. Kesadaran akan konsekuensi finansial maupun reputasi membuat wajib pajak berupaya menghindari pelanggaran.

Hasil ini sejalan dengan TPB yang menjelaskan bahwa persepsi kontrol eksternal (seperti sanksi) dapat memengaruhi niat untuk patuh. Penelitian Kudmasa *et al.* (2021), Hidayat *et al.* (2024), serta Melinda & Susanto (2024) menemukan sanksi yang tegas dapat mengoptimalkan kepatuhan.

## 4. Pengaruh *E-system* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bersumber hasil uji simultan, didapatkan signifikansi F-statistic sejumlah  $0,000000 < 0,05$  yang memperlihatkan jika ketiga variabel secara gabungan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Jadi, hipotesis keempat (H4) diterima.

Temuan ini mengindikasikan jika kombinasi kemudahan akses *e-system*, kualitas pelayanan yang baik, dan sanksi yang tegas menciptakan lingkungan yang mendorong perilaku patuh, baik karena dorongan internal maupun tekanan eksternal.

Hasil ini konsisten dengan TAM dan TPB yang menjelaskan bahwa perilaku patuh dibentuk oleh persepsi kemudahan teknologi, sikap positif terhadap pelayanan, dan persepsi kontrol melalui sanksi. Temuan ini diperkuat penelitian Anindya *et al.* (2025) serta Hidayat *et al.* (2024) yang menegaskan jika ketiga faktor tersebut saling melengkapi dalam membangun kepatuhan wajib pajak.

## 5. KESIMPULAN

Studi ini dapat memberi kesimpulan bahwa *e-system* pajak tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai Universitas Islam Darul ‘Ulum (UNISDA) Lamongan. Kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai Universitas Islam Darul ‘Ulum (UNISDA) Lamongan. Secara simultan variabel *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai Universitas Islam Darul ‘Ulum (UNISDA) Lamongan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah memberi bantuan, serta doa yang tulus selama pelaksanaan penelitian berlangsung. Tidak lupa peneliti berterima

kasih kepada Ibu Dr. Sutri Handayani, S.E., M.Ak. serta Bapak Have Zulkarnaen, S.Pd., M.A. selaku dosen pembimbing atas kesabaran serta arahan yang sangat berharga selama penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ameliyaningsih, T., & Jannah, L. (2022). Pengaruh Attitude Towards Electronic Tax System, Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan *E-system* Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. *Jurnal Info Artha*, 6(2), 118–125. <https://doi.org/10.31092/jia.v6i2.1771>
- Amiruddin, Priyandi, R., Agustina, tri siwi, & Ariantini, nyoman sri. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Pradina Pustaka*.
- Atmanti, M. M. A., & Kurniawan, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sunter, Jakarta Utara. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis Dan Teknologi*, 10(1), 1–13. <https://doi.org/10.53008/kalbisia.v10i1.1030>
- Delvechio, V., Pahala, I., & Utamingtyas, T. H. (2024). Pengaruh Penerapan *E-system pajak*, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 4(3), 838–851. <https://doi.org/10.21009/japa.0403.14>
- Ernawatiningsih, N. P. L., & Sudiartana, I. M. (2023). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 14(03), 482–491. <https://doi.org/10.23887/jap.v14i03.70119>
- Ertika, S. L., & Rahmawati, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(7).
- Febriyanti, N. W. A., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Jurnal Kharisma*, 4(3), 78–87.
- Hidayat, A. R., Mawardi, M. C., & Hariri. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Batu). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(1), 1–8. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Karo, R. B., & Herawati, V. (2024). The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in The Millennial Generation in Karawang with Tax Awareness as Moderation Variable. *Golden Ratio of Finance Management*, 4(2), 175–183. <https://doi.org/10.52970/grfm.v4i2.495>
- Khairunnisa, N. R., Simbolon, A. Y., & Eprianto, I. (2023). Pengaruh Leverage, Profitabilitas, Good Governance Terhadap Penghindaran Pajak (Tax Avoidance). *Jurnal Economina*, 2(8), 2164–2177. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i8.726>
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183–195. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- Kudmasa, L. F., Hidayati, K., & Lestari, E. L. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto (Studi Kasus KPP Pratama Surabaya Simokerto). *UBARA Accounting Journal*, 1(November), 391–399.
- Kurnia, P. N., Zirman, & Humairoh, F. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

- Pajak(Studi Empiris Pada Wajib PajakOrang Pribadi Di KPP Pratama Pekanbaru Tampan). *Tax Center (JOT)*, 4(1), 1–28.
- Lende, A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajakdan Sanksi Pajakterhadap Kepatuhan Wajib PajakOrang Pribadi di Kecamatan Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 253–266.
- Nabila, A. P. (2022). Pengaruhpenerapan *E-system* perpajakan,Kualitas Pelayananpajak, Dan Sanksi PajakTerhadap Kepatuhan Wajib PajakOrang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas(Studi Empiris Pada Wajib PajakOrang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Dan Terdaftar Di KPP Pratama Wil. In *Institutional Repository UIN*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ndalu, M. S. A., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Penerapan *E-system pajak*, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib PajakSelama Masa Pandemi (Studi pada Wajib Pajakterdaftar di KPP Pratama Jepara). *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 193–204. <https://doi.org/https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.636>
- Nitasari, A., Nurlaela, S., & Siddi, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajakdan Kesadaran Wajib Pajakterhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Owner*, 7(3), 2494–2505. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1510>
- Pratama, A. A. A., & Ridwan, M. (2024). Penerapan Self Assesment System Perpajakan Dalam Pelaporan SPT Tahunan Melalui Website DJP Online di KPP Pratama Majalaya. *Prosiding Seri Praktikum Ilmu-Ilmu Sosial-Politik*, 1, 50–55.
- Rahman, M. F., Supri, Z., & Riyanti. (2023). Analisis Kepatuhan Wajib PajakOrang Pribadi Berdasarkan Gender, Penerapan *E-system* pajakdan Pengetahuan Perpajakan. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(3), 2740–2749. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1497>
- Silalahi, V. D. T. P., & Asalam, A. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhanwajib Pajak. *Jurnal Ilmiah MEA*, 6(3), 273–282.
- Supriatiningsih, Darwis, H., Rawidjo, & Puspita, T. (2023). Pengaruh *E-system* Terhadap Kepatuhan Wajib PajakDengan Pemahaman Internet Sebagai Moderasi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(01), 125–134.
- Utama, K. C., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan ( Coretax ) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal PajakUniversitas Terbuka , Indonesia Universitas Paramadina , Indonesia Undang-Undang. *Master Manajemen*, 3(2), 43–56.
- Velyati, W. A., & Wati, N. W. A. E. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Penerapan *e-system* pajakTerhadap Kepatuhan Wajib PajakOrang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak(KPP) Pratama Denpasar Barat. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 227–239. <https://doi.org/10.32795/hak.v5i2.3878>
- Yarangga, M. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Penerapan E- System Terhadap Kepatuhan Wajib PajakOrang Pribadi Selama Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus Terhadap Wajib PajakOrang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Tange. *ECo-Buss*, 5(2), 619–632. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.571>
- Zinny, H., Ahmad, A. W., & Zerma, D. H. (2024). Pengaruh *E-system* Pajak, Self Assessment dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib PajakOrang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Politeknik Negeri Padang*, 3(1), 31–38.