

THE EFFECT OF E-FILING, TAX SOCIALIZATION AND UNDERSTANDING OF TAX REGULATIONS ON PEOPLE'S TRUST WHICH IMPACTS ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE USING SEM-PLS

Monica Pongsibidang¹, Erni Susanty², Jerry Heikal³

monicapongsibidang@gmail.com¹, ernisusantylin@gmail.com², jerryheikal@bakrie.ac.id³

Universitas Bakrie

ABSTRACT

This research aims to determine whether there is an effect of the application of the e-filling system, tax socialization and understanding of tax regulations on the level of public trust that will have an impact on individual taxpayer compliance, the analysis method used is multiple liner regression analysis using the SEM-PLS program on SmartPLS 4.0 software. Based on the processing results, the results show a significant P value and original value between variable X on variable Y1, namely the understanding of tax regulations has significant results on people's trust and variable X on variable Y2, namely the application of the e-filling system has significant results on taxpayer compliance so that it can be concluded that the most influential thing in the results of this study is to increase public understanding of tax regulations, taxpayer trust in the government will increase and by implementing an e-filling system, taxpayer compliance will also increase. This study proves that with a general understanding of tax regulations, taxpayer trust in the government will increase, so that taxpayer compliance will also increase, the relationship between the level of trust with the government on taxpayer compliance has a positive effect and is directly proportional, but if taxpayer trust decreases, taxpayer compliance will also have a negative effect. The results of this study also prove that the application of the e-filling system has a positive effect on tax compliance, it can be concluded that taxpayers who already know the existence of the e-filling system and allow taxpayers to access the tax system where and when it will make it easier for taxpayers to report their taxation, so taxpayers can be more obedient to carry out their tax obligations.

Keywords: E-Filing, Tax Socialization, Understanding Of Tax Regulations, People's Trust, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam perpajakan di Indonesia merupakan langkah besar yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui sistem seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur. Namun demikian, permasalahan berlapis masih ditemukan baik pada level industri, perusahaan, maupun wajib pajak individu. Rendahnya literasi digital, kurangnya pemahaman pajak, hingga ketimpangan akses teknologi memperparah resistensi terhadap sistem digital. Studi ini memfokuskan diri pada hubungan antara e-filing, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap pemerintah dengan kepatuhan pajak orang pribadi.

Transformasi digital telah menjadi keniscayaan dalam hampir seluruh aspek kehidupan modern, termasuk dalam tata kelola perpajakan di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) gencar melakukan digitalisasi layanan dengan memperkenalkan beragam inovasi teknologi seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur. Sistem ini dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban fiskal mereka melalui pendekatan yang efisien, transparan, dan dapat diakses dari mana saja. Namun, implementasi teknologi dalam sistem perpajakan tidak hanya berurusan dengan aspek teknis, tetapi juga menyentuh dimensi sosial, ekonomi, serta perilaku masyarakat secara lebih kompleks.

Pada tataran makro, dapat diamati bahwa keberhasilan sistem digital dalam perpajakan Indonesia masih menghadapi tantangan yang cukup besar. Meskipun tingkat pelaporan SPT tahunan meningkat dari sisi kuantitas, hal tersebut belum diiringi dengan peningkatan kualitas layanan maupun kepatuhan sukarela secara signifikan. Sejak tahun 2015 hingga 2023, misalnya, angka kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi cenderung stagnan di kisaran 65–69 persen. Grafik berikut menggambarkan tren tersebut:



Grafik: Distribusi Keberhasilan Penggunaan e-filing Menurut Umur dan Wilayah (2023).

Tingkat Kepatuhan Sukarela vs Tahun (2015–2023) Sumber: DJP & BPS (Chart menampilkan stagnansi kepatuhan sukarela yang berada di kisaran 65–69%)

Fakta ini mengindikasikan bahwa meskipun pemerintah telah mendorong digitalisasi dalam pelaporan dan pembayaran pajak, sistem ini belum sepenuhnya menjawab permasalahan utama yang dihadapi oleh masyarakat luas, terutama kelompok-kelompok yang rentan secara teknologi maupun ekonomi. Salah satu tantangan mendasar dalam digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia terletak pada ketimpangan literasi digital dan pemahaman perpajakan antar wilayah dan kelompok usia. Dalam praktiknya, sistem e-Filing yang seharusnya memudahkan pelaporan justru menimbulkan kebingungan, terutama bagi wajib pajak yang berusia di atas 45 tahun dan mereka yang tinggal di luar wilayah Jawa. Data dari DJP tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan penggunaan e-Filing di kalangan usia <30 tahun di wilayah Jawa mencapai 80 persen, sedangkan untuk

kelompok usia >45 tahun di luar Jawa, hanya sekitar 50 persen yang berhasil menyelesaikan pelaporan tanpa kendala teknis.

Visualisasi di bawah ini memperjelas kesenjangan digital yang terjadi:

Kelompok Umur	Wilayah Jawa (%)	Luar Jawa (%)
<30 Tahun	80	70
30–45 Tahun	75	65
>45 Tahun	60	50

Grafik diatas bisa divisualisasikan sebagai diagram batang (bar chart) dengan dua warna berbeda untuk wilayah Jawa dan luar Jawa, menunjukkan gap digitalisasi dan aksesibilitas teknologi antar wilayah dan kelompok usia. Distribusi Pengguna e-filling menurut Umur dan Wilayah (2023). (Chart menunjukkan bahwa kelompok umur >45 dan wilayah luar Jawa memiliki persentase kendala tertinggi dalam pelaporan).

Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan belum inklusif, karena belum menjangkau secara merata kelompok masyarakat yang berbeda secara geografis dan demografis. Hal ini mencerminkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur digital, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia yang menggunakannya.

Masalah lainnya yang kerap muncul di tingkat industri adalah resistensi dari pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk beralih ke sistem pelaporan digital. Banyak pelaku usaha kecil mengalami kendala teknis, seperti tidak memiliki perangkat komputer yang memadai, keterbatasan sinyal internet di daerah terpencil, atau bahkan ketidakpahaman tentang prosedur pelaporan elektronik. Di sisi lain, tidak sedikit pula yang merasa khawatir akan kerahasiaan data pribadi dan usaha mereka ketika dihadapkan pada sistem berbasis daring.

Hal ini diperparah oleh fakta bahwa pendampingan dari otoritas pajak masih sangat terbatas. Sosialisasi dan pelatihan yang diberikan sering kali bersifat satu arah dan formalistik, sehingga kurang menyentuh kebutuhan riil pelaku usaha kecil yang membutuhkan pendekatan praktis dan personal. Dalam konteks ini, sosialisasi perpajakan menjadi tantangan tersendiri, karena meskipun telah dilakukan secara daring melalui media sosial dan situs resmi, efektivitasnya masih rendah jika tidak dibarengi dengan metode komunikasi yang adaptif dan ramah pengguna.

Beranjak ke level perusahaan, terutama perusahaan berskala menengah, tantangan yang dihadapi lebih banyak berkaitan dengan akurasi sistem dan dukungan teknis. Misalnya, dalam penggunaan sistem e-Faktur, masih sering terjadi kesalahan input data yang berdampak pada perbedaan jumlah pajak yang harus dibayar. Sistem e-Billing pun tidak luput dari keluhan, terutama ketika terjadi gangguan server saat puncak pelaporan. Respons DJP terhadap kendala teknis semacam ini sering kali lambat dan tidak memberikan solusi yang tuntas, sehingga menurunkan kepercayaan pengguna terhadap kualitas sistem digital yang disediakan.

Kondisi ini menimbulkan frustrasi di kalangan perusahaan yang pada akhirnya memengaruhi kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Tidak jarang ditemukan kasus di mana perusahaan memilih menunda pelaporan atau bahkan kembali menggunakan metode manual karena menganggap sistem digital tidak memberikan nilai tambah yang signifikan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan digital perpajakan (digital tax service quality) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi e-tax system secara menyeluruh.

Permasalahan ini semakin kompleks ketika dikaitkan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam banyak studi, kepercayaan terhadap institusi fiskal

menjadi elemen krusial dalam menentukan sejauh mana wajib pajak bersedia mematuhi aturan tanpa paksaan. Apabila masyarakat merasa bahwa dana pajak digunakan secara tidak transparan atau tidak menyentuh kebutuhan publik, maka mereka akan cenderung mencari celah untuk menghindar dari kewajiban perpajakan. Hal ini dapat diamati dari hasil survei tahunan persepsi korupsi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah yang menunjukkan tren menurun, terutama dalam konteks pengelolaan keuangan negara.

Sebaliknya, ketika pemahaman wajib pajak terhadap fungsi dan manfaat pajak meningkat, serta sistem pelaporan menjadi lebih mudah diakses dan digunakan, maka rasa tanggung jawab dan partisipasi mereka pun cenderung meningkat. Di sinilah titik pentingnya sinergi antara pemahaman perpajakan, sosialisasi yang efektif, pelayanan digital yang berkualitas, dan kepercayaan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara sistem fiskal.

Dengan menelaah kondisi yang telah dipaparkan, menjadi jelas bahwa problematika sistem perpajakan digital di Indonesia bukan hanya sekadar masalah teknologi, tetapi juga menyangkut dimensi perilaku, sosiologis, dan struktural. Kompleksitas ini menuntut solusi yang tidak hanya teknis, tetapi juga strategis dan humanis. Transformasi perpajakan yang berorientasi masa depan harus mencakup strategi edukasi yang berkelanjutan, peningkatan literasi digital, pelayanan yang responsif, serta pendekatan komunikasi yang membangun kepercayaan publik.

Studi ini kemudian hadir untuk mengisi celah tersebut dengan meneliti secara empiris bagaimana pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan digital perpajakan, sosialisasi pajak, dan kepercayaan terhadap pemerintah saling memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Melalui pendekatan kuantitatif dengan pemodelan SEM-PLS, diharapkan hasil yang diperoleh dapat menjadi dasar perumusan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam era perpajakan digital ini.

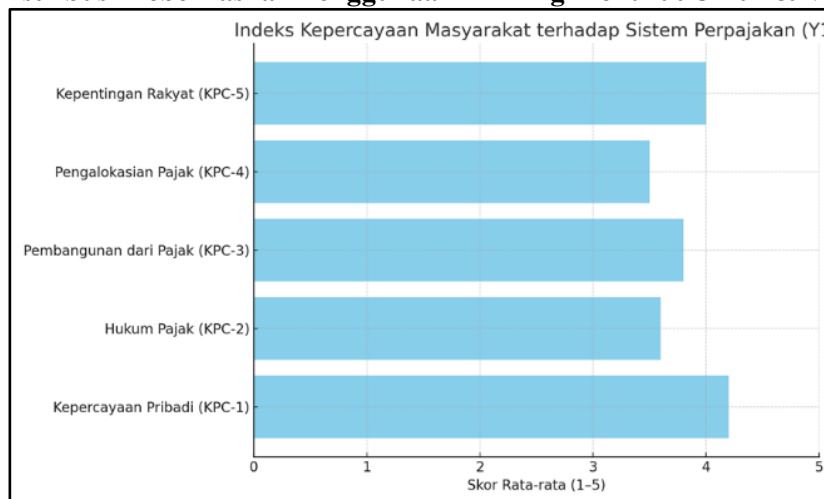
Selain itu, digitalisasi sistem perpajakan juga harus mempertimbangkan dinamika perubahan perilaku masyarakat akibat perkembangan teknologi. Generasi muda, terutama mereka yang tumbuh dalam lingkungan digital-native, cenderung lebih mudah mengadopsi teknologi seperti e-Filing dan e-Billing. Namun di sisi lain, generasi yang lebih tua masih memiliki ketergantungan pada metode konvensional. Perbedaan generasi ini tidak hanya mencerminkan disparitas teknologi, tetapi juga perbedaan dalam preferensi pelayanan publik dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan.

Lebih jauh, kehadiran sistem digital tidak serta merta menjamin adanya transparansi dan akuntabilitas apabila tidak dibarengi dengan sistem kontrol dan audit yang kuat. Banyak masyarakat masih meragukan apakah pelaporan dan pembayaran pajak melalui sistem elektronik benar-benar tersalurkan sesuai dengan tujuan pembangunan. Di sinilah pentingnya DJP dan instansi terkait melakukan publikasi terbuka atas kinerja dan realisasi pemanfaatan pajak secara berkala dan mudah dipahami. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya patuh karena takut sanksi, tetapi juga karena merasa yakin bahwa kontribusi mereka berbuah manfaat nyata.

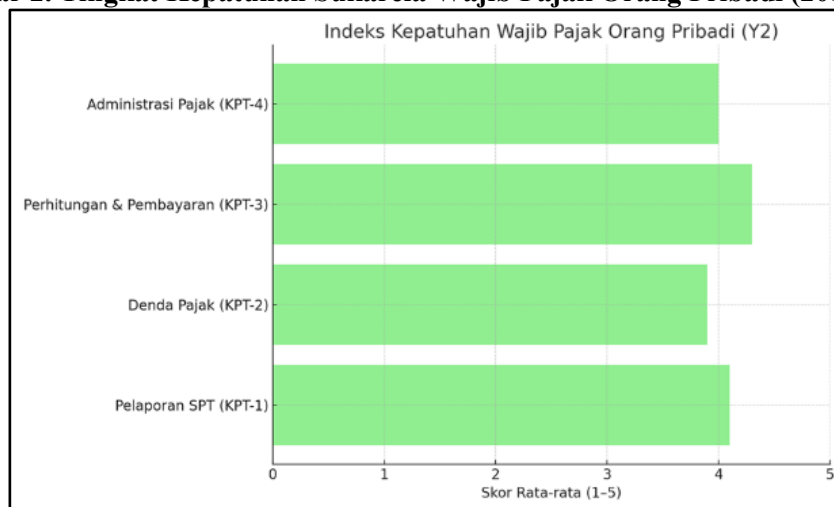
Tidak kalah penting adalah pendekatan kebijakan fiskal yang sensitif terhadap kondisi lokal. Wilayah-wilayah dengan keterbatasan infrastruktur digital membutuhkan strategi yang berbeda dibandingkan wilayah metropolitan. Salah satu pendekatan yang bisa diterapkan adalah kolaborasi dengan pemerintah daerah dan lembaga pendidikan setempat untuk menyelenggarakan pelatihan dan pendampingan perpajakan berbasis komunitas. Pelibatan aktor lokal dalam upaya edukasi perpajakan dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi serta membangun rasa kepemilikan terhadap sistem fiskal negara.

Pada akhirnya, keberhasilan transformasi digital perpajakan tidak dapat diukur hanya dari jumlah transaksi elektronik atau tingkat partisipasi pelaporan SPT, melainkan harus mencakup dimensi keadilan, keterjangkauan, dan keberlanjutan. Pemerintah harus terus mengevaluasi efektivitas sistem berbasis teknologi, melakukan pembaruan secara berkala, serta mendengarkan umpan balik dari masyarakat luas. Sebab, sistem perpajakan yang modern bukan hanya sistem yang canggih secara teknologi, tetapi juga yang adil, dapat dipercaya, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Gambar 1. Distribusi Keberhasilan Penggunaan E-Filing Menurut Umur & Wilayah (2023)



Gambar 2. Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi (2015–2023)



Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan dan kesenjangan dalam implementasi sistem perpajakan digital, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh dari pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan digital perpajakan, dan sosialisasi pajak terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Melalui pendekatan kuantitatif dengan model Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS), studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor paling berpengaruh yang dapat dijadikan dasar dalam merumuskan kebijakan fiskal yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi jangka panjang dalam konteks digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian secara kuantitatif dengan convenience sampling. Convenience sampling merupakan metode penentuan sampel dengan cara memilih sampel secara bebas sesuai kehendak peneliti. Pemilihan sampel ini dilakukan karena mempertimbangkan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti (Sugiyono, 2018). Dalam memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan dua cara yaitu dengan melalui jurnal, internet dan perangkat lainnya yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dan menyebarkan kuesioner melalui google form yang dikirimkan melalui pesan pribadi kepada tenaga kerja.

Variabel diukur menggunakan skala skematik, dengan penggunaan indikator untuk mengukur setiap variabel dependen dan independen. Analisis dilakukan menggunakan teknik Partial Least Square (PLS) dengan metode Structural Equation Model (SEM) dan diujikan menggunakan aplikasi SmartPLS, SEM merupakan teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dan indikatornya. Terdapat 2 jenis variabel dalam SEM yaitu variable laten dan variable teramati. Variabel laten tidak dapat diukur secara langsung namun hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui efeknya pada variabel teramati sedangkan variabel teramati berupa ukuran dari variabel laten yang dapat diamati. Penelitian ini akan menguji hubungan antara variabel independen yaitu pengaruh penerapan sistem e-filing, sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepercayaan rakyat yang berdampak kepada kepatuhan pajak orang pribadi. Penilaian untuk setiap jawaban dari responden menggunakan penilaian survei dengan skala Diferensial Semantik.

Adapun untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan dengan rumus berikut :

Tabel 1. Regresi Linear Berganda

$$Y = \text{Coeff sign1}.X.1 + \text{Coeff sign2}.X.2 + \text{Coeff sign3}.Y1 + \text{Coeff sign4}.Y2 + \epsilon$$

Variabel penelitian dan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

E-filing merupakan suatu sistem pelaporan pajak secara elektronik, dimana sistem ini bisa dijalankan dengan aplikasi online pada laman pajak.go.id yang terhubung dengan koneksi internet (Pradnyana & Prena G, 2019)

- Variabel E-filing (X1) dengan indikator :

Tabel 2. Matrik Operasionalisasi Variabel

Variabel E-filing (X1)	Indikator	
	EF-1	Peraturan DJP
	EF-2	Pelaporan Pajak
	EF-3	Efisiensi Waktu
	EF-4	Pemahaman Manfaat E-filing
	EF-5	Menyederhankan Pelaporan Pajak
	EF-6	Kemudahan E-filing
	EF-7	Pengiriman Data SPT

Sosialisasi perpajakan merupakan pemberian bimbingan atau arahan kepada wajib pajak, bisa berupa tujuan dan fungsi pajak, tata cara perpajakan yang baik, serta melaksanakan ketaatan dalam hal perpajakan. Wajib pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap pengetahuan perpajakan, maka disinilah peran sosialisasi yang diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga menjadi wajib pajak yang taat dan patuh terhadap perpajakan (Wardani & Wati, 2018).

- Variabel Sosialisasi Perpajakan (X2) dengan indikator :

Tabel 3. Matrik Operasionalisasi Variabel

Variabel Sosialisasi Perpajakan (X2)	Indikator	
	SP-1	Media Sosialisasi
	SP-2	Kemudahan Materi Sosialisasi
	SP-3	Pemberian Informasi
	SP-4	Penyelenggaraan Sosialisasi
	SP-5	Pemahaman Materi

Pemahaman peraturan perpajakan dapat berupa pemahaman umum wajib terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, pemahaman atas pelaporan pajak dan manfaat pajak bagi dirinya sendiri dan masyarakat lainnya (Wardani & Nistiana, 2022).

- Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3) dengan indikator :

Tabel 4. Matrik Operasionalisasi Variabel

Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3)	Indikator	
	P3-1	Kewajiban Pajak
	P3-2	Pelaporan Pajak
	P3-3	Tujuan Pajak
	P3-4	Objek Pajak
	P3-5	Penghasilan Tidak Kena Pajak
	P3-6	Penghasilan Kena Pajak
	P3-7	Tarif Pajak
	P3-8	Pembaharuan Informasi

Studi oleh Torgler (2007) menekankan bahwa kepercayaan terhadap otoritas publik sangat menentukan motivasi moral wajib pajak dalam memenuhi kewajiban fiskalnya. Apabila wajib pajak percaya bahwa pajak yang dibayarkan digunakan secara transparan dan untuk kepentingan masyarakat luas, maka mereka akan lebih bersedia untuk mematuhi aturan perpajakan. Sebaliknya, ketidakpercayaan dapat menimbulkan resistensi, bahkan mendorong perilaku penghindaran pajak (tax evasion).

- Variabel Kepercayaan Rakyat (Y1) dengan indikator :

Tabel 5. Matrik Operasionalisasi Variabel

Variabel Kepercayaan Rakyat (Y1)	Indikator	
	KPC-1	Kepercayaan Pribadi
	KPC-2	Hukum Pajak
	KPC-3	Pembangunan dari Pajak
	KPC-4	Pengalokasian Pajak
	KPC-5	Kepentingan Rakyat

Kepatuhan dapat disimpulkan sebagai bentuk rasa tunduk, maupun taat pada peraturan yang tersedia, yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya (Ramaly, dkk, 2021).

- Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y2) dengan indikator :

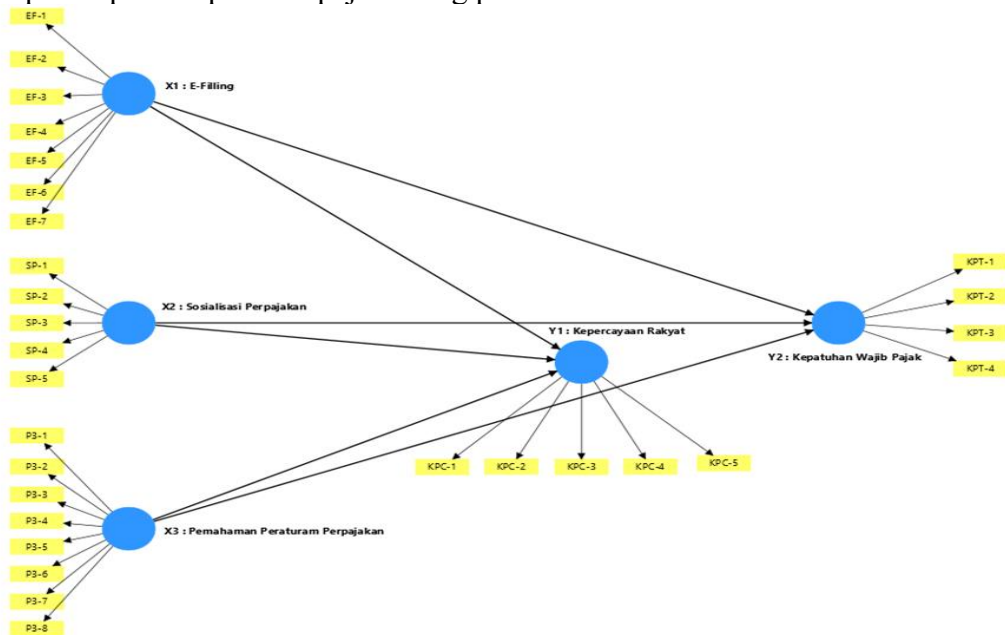
Tabel 6. Matrik Operasionalisasi Variabel

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y2)	Indikator	
	KPT-1	Pelaporan SPT
	KPT-2	Denda Pajak
	KPT-3	Perhitungan dan Pembayaran
	KPT-4	Administrasi Pajak

HASIL DAN PEMBAHASAN

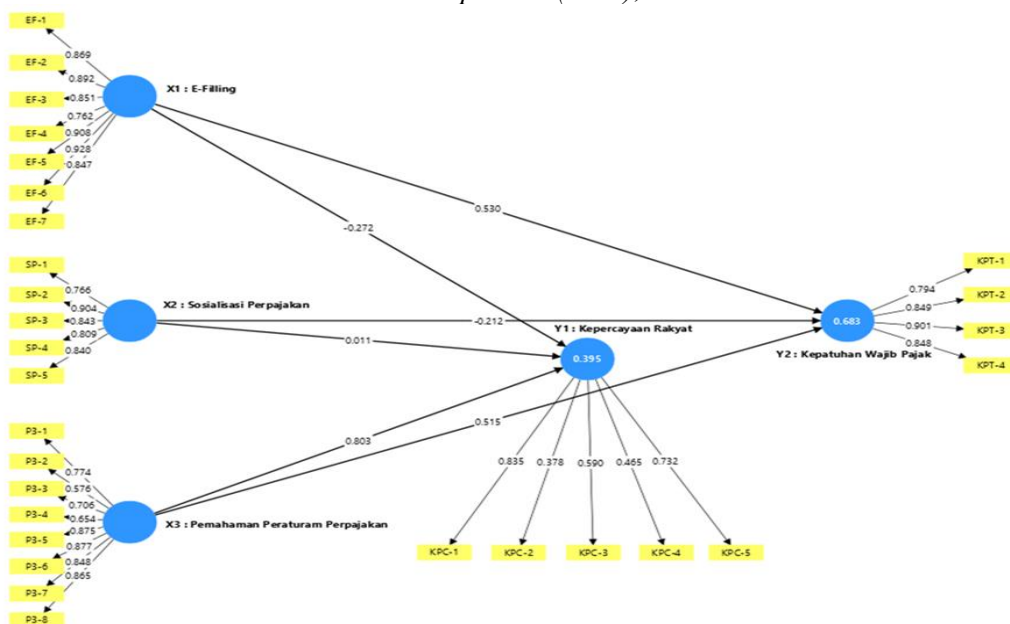
Pengukuran dan Penilaian Model Struktural

Model pengukuran ini berguna untuk mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya seperti pada Gambar 1 yang dihasilkan oleh SmartPLS 4.0 pada awal pengujian. Pengolahan data digunakan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 37 kuesioner dan peneliti memperoleh kembali sebanyak 37 kuesioner, berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan atas pertanyaan yang berkaitan dengan perilaku individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang didefinisikan dari setiap variabel penelitian yaitu, variabel pengaruh penerapan sistem e-filing, sosialisasi perpajakan, tingkat kepercayaan rakyat dan pemahaman peraturan perpajakan yang akan berdampak kepada kepatuhan pajak orang pribadi.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data diolah peneliti (2025), SmartPLS 4.0



Gambar 2. Outer Model 1

Sumber: Data diolah peneliti (2025), SmartPLS 4.0

Untuk menilai model pengukuran maka dilakukan outer model assessment dengan melakukan uji construct validity. Uji ini dilakukan dengan tiga tahap yaitu pertama dengan menguji convergen validity dan discriminant validity, dimana nilai outer loading harus memenuhi nilai $\geq 0,5$ dan nilai AVE uji $\geq 0,5$ sehingga dikatakan bahwa data adalah valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan komposit untuk menguji nilai Cronbach Alpha, reliabilitas komposit (CR) Rho-a dan Rho-c, apabila berada di atas ambang batas yang direkomendasikan $\geq 0,7$ sehingga dikatakan bahwa data adalah valid.

Tabel 7. Nilai Convergen Validity dan Discriminant Validity

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho a)	Composite reliability (rho c)	Average variance extracted (AVE)
X1: E-filling	0,944	0,948	0,955	0,751
X2: Sosialisasi Perpajakan	0,890	0,902	0,919	0,695
X3: Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,904	0,918	0,924	0,607
Y1: Kepercayaan rakyat	0,638	0,662	0,745	0,386
Y2: Kepatuhan Perpajakan	0,870	0,877	0,911	0,720

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 7 di atas nilai AVE uji $\geq 0,5$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel adalah valid.

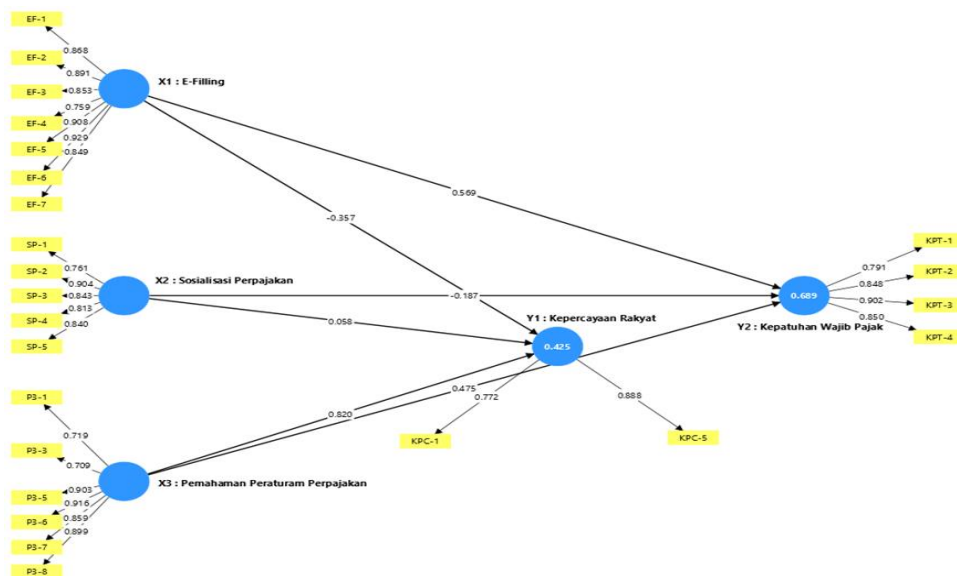
Tabel 8. Nilai Cross Loading Factor

	X1: E-filling	X2: Sosialisasi Perpajakan	X3: Pemahaman Peraturan Perpajakan	Y1: Kepercayaan Rakyat	Y2: Kepatuhan Wajib Pajak
EF-1	0,869	0,641	0,709	0,285	0,703
EF-2	0,892	0,575	0,637	0,366	0,622
EF-3	0,851	0,528	0,518	0,137	0,545
EF-4	0,762	0,636	0,592	0,375	0,630
EF-5	0,908	0,698	0,756	0,356	0,727
EF-6	0,928	0,682	0,710	0,316	0,698
EF-7	0,847	0,607	0,654	0,219	0,698
SP-1	0,574	0,766	0,639	0,329	0,394
SP-2	0,674	0,904	0,693	0,352	0,507
SP-3	0,561	0,843	0,593	0,337	0,452
SP-4	0,616	0,810	0,604	0,387	0,560
SP-5	0,581	0,840	0,531	0,270	0,330
P3-1	0,753	0,623	0,774	0,374	0,786
P3-2	0,502	0,498	0,576	0,281	0,361
P3-3	0,452	0,601	0,705	0,604	0,501
P3-4	0,752	0,673	0,654	0,257	0,599
P3-5	0,509	0,579	0,875	0,567	0,522
P3-6	0,513	0,584	0,876	0,546	0,591
P3-7	0,687	0,496	0,849	0,395	0,658
P3-8	0,610	0,583	0,865	0,629	0,657
KPC-1	0,263	0,305	0,440	0,845	0,309
KPC-2	0,155	0,205	0,187	0,417	0,188
KPC-3	0,324	0,249	0,362	0,566	0,147
KPC-4	0,230	0,168	0,145	0,438	-0,009
KPC-5	0,193	0,310	0,521	0,728	0,281

KPT-1	0,629	0,466	0,521	0,135	0,795
KPT-2	0,552	0,377	0,677	0,293	0,850
KPT-3	0,655	0,374	0,611	0,340	0,900
KPT-4	0,757	0,640	0,753	0,403	0,847

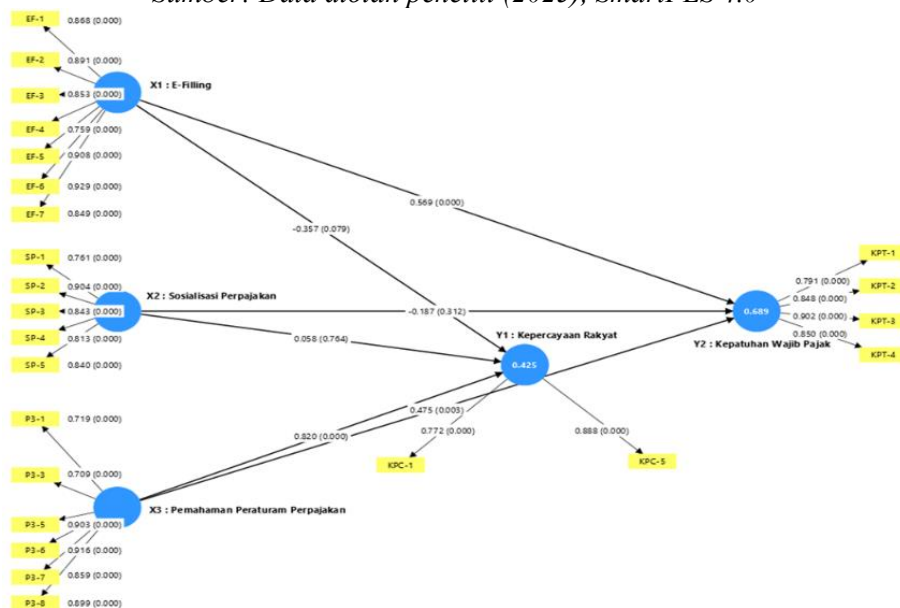
Sumber : Data diolah (2025)

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Berdasarkan Tabel 8 di atas semua variabel laten X1 dan X2 menunjukkan nilai yang lebih tinggi daripada variabel lainnya sehingga uji validitas diskriminan pada kedua variabel ini dengan cross loading factor telah memenuhi syarat dan dianggap valid, namun pada variabel X3 tidak semua variabel yang digunakan menunjukkan nilai yang lebih tinggi seperti pada indikator P3-2 dan P3-4 sehingga indikator dengan nilai loading factor tidak lebih dari 0,7 akan dikeluarkan dari analisis. Setelah melewati ketiga tahapan uji tersebut diperoleh diagram jalur sebagai berikut :



Gambar 3. Output PLS (Model Akhir Lulus Uji)

Sumber: Data diolah peneliti (2025), SmartPLS 4.0



Gambar 4. Model Setelah Bootstrapping

Sumber: Data diolah peneliti (2025), SmartPLS 4.0

Hasil pengujian yang dihasilkan dari output PLS merupakan estimasi dari variabel laten yang merupakan linear agregat dari adanya indikator. Hasil analisa dengan metode bootstrapping dan uji statistik T pada Tabel 9 dilakukan dengan melihat koefisien jalur yang ada dengan membandingkan nilai T dengan nilai probabilitas Sig yang digambarkan oleh nilai original sample. Dapat terlihat bahwa kaitan antara variabel independen dengan variabel dependen yang memiliki nilai korelasi yang positif yang menunjukkan pengaruh signifikan pada Y1 atau Y2 begitupun sebaliknya.

Tabel 9. Nilai Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	Tstatistics (O/STDEV)	P values
X1 : E-filling -> Y1 : Kepercayaan rakyat	-0,357	-0,379	0,204	1,755	0,079
X1 : E-filling -> Y2 : Kepatuhan Perpajakan	0,569	0,563	0,141	4,021	0,000
X2 : Sosialisasi Perpajakan -> Y1 : Kepercayaan rakyat	0,058	0,077	0,194	0,301	0,764
X2 : Sosialisasi Perpajakan -> Y2 : Kepatuhan Perpajakan	-0,187	-0,154	0,185	1,011	0,312
X3 : Pemahaman Peraturan Perpajakan -> Y1 : Kepercayaan rakyat	0,820	0,820	0,156	5,255	0,000
X3 : Pemahaman Peraturan Perpajakan -> Y2 : Kepatuhan Perpajakan	0,475	0,464	0,159	2,990	0,003

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil diatas dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi linear berganda adalah :

$$Y = (0,569 \cdot \text{Kepatuhan Wajib Pajak Coefficient}) + (0,820 \cdot \text{Pemahaman Peraturan Perpajakan Coefficient}) + (0,475 \cdot \text{Pemahaman Peraturan Perpajakan Coefficient}) + \epsilon$$

Keterangan: Y : Hasil kepercayaan rakyat yang berdampak kepada kepatuhan perpajakan ϵ : error term

Berlandaskan Tabel 9, memperlihatkan hasil pengolahan penerapan sistem e-filling (EF) terhadap kepatuhan perpajakan (KPT) sebesar 0,000 dan signifikan pada nilai Pvalue 0,05 ($0,000 < 0,05$), penerapan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepercayaan rakyat (KPC) sebesar 0,000 dan signifikan pada nilai Pvalue 0,05 ($0,000 < 0,05$) begitupun pemahaman peraturan perpajakan (P3) terhadap kepatuhan perpajakan (KPT) sebesar 0,003 dan signifikan pada nilai Pvalue 0,05 ($0,003 < 0,05$). Hasil pengolahan penerapan sistem e-filling (EF) terhadap kepatuhan perpajakan (KPT) memiliki tstatistik sebesar 4,021 dan signifikan $> 1,6$, penerapan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepercayaan rakyat (KPC) memiliki tstatistik sebesar 5,255 dan signifikan $> 1,6$, begitupun pemahaman peraturan perpajakan (P3) terhadap kepatuhan perpajakan (KPT) memiliki tstatistik sebesar 2,990 dan signifikan $> 1,6$. Maka dengan ini hubungan yang dinyatakan signifikan dan saling berpengaruh apabila Pvalue $< 0,05$ dan tstatistik $> 1,6$. Dalam model Gambar 3 setelah dilakukan Bootstrapping juga diperoleh nilai Pvalue dan original value, original value memberikan gambaran tentang hubungan yang ada sementara Pvalue menilai seberapa kuat dan signifikan hubungan tersebut, kedua nilai ini penting untuk membuat keputusan yang tepat dalam penelitian dan pengembangan model. Berdasarkan Gambar 3 dan Table 9 yang memperlihatkan hasil P value dan original value yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y1 yaitu pemahaman peraturan perpajakan memiliki hasil yang

signifikan kepada kepercayaan rakyat dengan hasil data P value 0,000 dan nilai original value yang paling besar yaitu 0,820 sehingga dapat disimpulkan hal yang paling berpengaruh pada hasil penelitian ini adalah dengan meningkatkan pemahaman umum terkait peraturan perpajakan maka kepercayaan wajib pajak pada pemerintah akan meningkat dan hasil P value dan original value yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y2 yaitu penerapan sistem e-filing memiliki hasil yang signifikan kepada kepatuhan wajib pajak dengan hasil data P value 0,000 dan nilai original value terbesar kedua yaitu 0,569 sehingga dapat disimpulkan dengan meningkatkan penerapan sistem e-filing maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan diperoleh hasil yang menunjukkan nilai P value dan original value yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y1 yaitu pemahaman peraturan perpajakan memiliki hasil yang signifikan kepada kepercayaan rakyat dengan hasil data P value 0,000 dan nilai original value yang paling besar yaitu 0,820 sehingga dapat disimpulkan hal yang paling berpengaruh pada hasil penelitian ini adalah dengan meningkatkan pemahaman umum terkait peraturan perpajakan maka kepercayaan wajib pajak pada pemerintah akan meningkat dan hasil P value dan original value yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y2 yaitu penerapan sistem e-filing memiliki hasil yang signifikan kepada kepatuhan wajib pajak dengan hasil data P value 0,000 dan nilai original value terbesar kedua yaitu 0,569 sehingga dapat disimpulkan dengan meningkatkan penerapan sistem e-filing maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Ketika orang wajib pajak memahami peraturan perpajakan mereka dapat mengetahui transparansi pengelolaan tarif pajak yang akan dibayar, dengan memahami pajak tersebut digunakan untuk membiayai layanan publik, infrastruktur dan program sosial maka orang wajib pajak akan melihat kontribusi Pemerintah pada kesejahteraan masyarakat sehingga memberikan respon positif dan percaya untuk membayar pajak. Pemahaman ini juga memberikan kepastian hukum kepada orang wajib pajak sehingga mengurangi rasa takut atau keraguan terkait kewajiban membayar pajak, rakyat yang merasa bahwa peraturan perpajakan diterapkan secara adil dan konsisten akan lebih yakin untuk memenuhi kewajiban pajak, mengurangi ketakutan akan sanksi yang tidak adil sehingga pemahaman tentang peraturan perpajakan yang secara tidak langsung juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa penerapan sistem e-filing memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan, hal ini mampu disimpulkan bahwa para wajib pajak yang telah mengetahui keberadaan sistem e-filing dan memungkinkan wajib pajak untuk mengakses sistem perpajakan dimana dan kapan saja akan mempermudah wajib pajak untuk melaporkan perpajakannya, dengan begitu orang wajib pajak dapat lebih taat melaksanakan kewajiban pajaknya. Pengaruh positif lainnya ialah dengan sistem digital yang digunakan akan menciptakan jejak digital yang jelas dari setiap transaksi dan pelaporan pajak yang akan meningkatkan transparansi sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berharap pemerintah dapat meningkatkan pemahaman umum terkait peraturan perpajakan sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada rakyat yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hubungan antara tingkat kepercayaan rakyat pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak saling berpengaruh positif dan berbanding lurus, namun jika kepercayaan wajib pajak menurun maka kepatuhan wajib pajak untuk membayar juga akan menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zaenal. 2016. "Regresi Linier Berganda Untuk Penentuan Nilai Konstanta Pada Fungsi Konsekuensi Logika Fuzzy Takagi-Sugeno.
- Agustina, F., & Umaimah, U. (2022). The Effect of Religiosity and Tax Socialization on Taxpayer Compliance With Taxpayer Awareness as an Intervening Variable. *Indonesian Vocational Research Journal*, 1(2), 29. <https://doi.org/10.30587/ivrj.v1i2.4192>.
- Damayanti, T. W., Sutrisno, S., Subekti, I., & Baridwan, Z. (2015). Trust and Uncertainty Orientation: An Effort to Create Tax Compliance in Social Psychology Framework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 938–944.
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>.
- Harijanto, M., Wijayanti, R., & Zulaikha, Z. (2020). Peningkatan Literasi Pajak Melalui Media Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 123–135.
- Hosmer Jr., D. W., Lemeshow, S., & Sturdivant, R. X. (2013). *Applied Logistic Regression*. John Wiley & Sons.
- Ibrahim, A & Heikal, J. (2024). The Impact Of Quality And Cost On Tenant Satisfaction And Loyalty.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan rakyat, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 270–289. <http://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/CESJ/article/view/581/425>.
- Nugroho, A., & Setiawan, H. (2022). Peran Sosialisasi dan Pemahaman Perpajakan terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 55–66.
- Pradnyana, I., & Prena G, D. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 18(1), 56-65.
- Puspitasari, E., & Meiranto, W. (2014). Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 1–10.
- Ramayah, T., Ahmad, N. H., & Lo, M.-C. (2017). The role of quality factors in intention to continue using an e-filing system. *Information Development*, 33(4), 411–425.
- Richardson, G. (2006). Determinants of Tax Evasion: A Cross-Country Investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 15(2), 150–169.
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1069–1075.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). The Influences of Tax Awareness, Tax Socialization, Fiscal Servicing and Tax Sanctions on Obedience of Personal Taxes Obligatory. *Faculty of Economics & Business*, 8(1), 1–13.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. R dan D. Alfabeta. Bandung. _____ 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. R dan D. Alfabeta. Bandung.
- Torgler, B. (2007). Tax Compliance and Moral Constraints: The Role of Psychological Tax Contract in Australia. *Journal of Economic Psychology*, 28(6), 828–861.
- Transparency International Indonesia. (2022). *Corruption Perceptions Index 2022*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2022/index/idn>.
- Wardani, D. K., & Nistiana, L. D. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Simki Economic*, 5(2), 106-118. doi:<https://doi.org/10.29407/jse.v5i2.141>.
- Wardani, D., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Nominal*, 19.