TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PENGARUH KUALITAS SISTEM E-FILING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN BIAYA KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA KPP PRATAMA SAMARINDA ULU



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik

Disusun Oleh :

ROFIUL HUDA

NIM. 501313021

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2025

ABSTRACT

The Influence of E-Filing System Quality and Service Quality on Individual Taxpayer Compliance: The Moderating Role of Compliance Costs

Rofiul Huda
501313021@ecampus.ut.ac.id
Sekolah Pascasarjana
Universitas Terbuka

Low taxpayer compliance in Indonesia, evidenced by a tax-to-GDP ratio of only 12.1% in 2022, presents a significant challenge despite the implementation of the e-filing system aimed at improving tax reporting efficiency. This study examines the influence of e-filing system quality and service quality on individual taxpayer compliance at the Samarinda Ulu Primary Tax Service Office (KPP Pratama Samarinda Ulu), East Kalimantan. Utilizing a quantitative approach, data were collected from 100 taxpayers through Likert-scale questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 4. Validity was tested through factor loading (>0.70), AVE (>0.50), and Cronbach's Alpha (>0.70), while common method bias was controlled through variation in questionnaire formats. The results show that e-filing system quality does not significantly influence compliance, whereas tax service quality has a significant positive effect. Compliance cost does not moderate either relationship. These findings underscore the importance of enhancing service quality, particularly responsiveness and empathy, to drive compliance, while improvements to the e-filing system are necessary to address technical issues in Samarinda. Managerial implications suggest employee training and system optimization to support national tax reform.

Keywords: E-Filing System Quality, Service Quality, Taxpayer Compliance, Compliance Cost.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi

Rofiul Huda
501313021@ecampus.ut.ac.id
Sekolah Pascasarjana
Universitas Terbuka

Rendahnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia, dengan rasio pajak terhadap PDB hanya 12,1% pada 2022, menunjukkan tantangan signifikan meskipun sistem e-filing telah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pelaporan pajak. Penelitian ini meneliti pengaruh kualitas sistem e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu, Kalimantan Timur dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan dari 100 wajib pajak melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan SmartPLS 4. Validitas diuji melalui factor loading (>0,70), AVE (>0,50), dan Cronbach's Alpha (>0,70), dengan pengendalian common method bias melalui variasi format kuesioner. Hasil menunjukkan kualitas sistem e-filing tidak signifikan memengaruhi kepatuhan, sedangkan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan. Biaya kepatuhan tidak memoderasi kedua hubungan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan pelayanan, khususnya responsivitas dan empati, untuk mendorong kepatuhan, sementara perbaikan sistem e-filing diperlukan untuk mengatasi isu teknis di Samarinda. Implikasi manajerial menyarankan pelatihan pegawai dan optimalisasi sistem untuk mendukung reformasi pajak nasional.

Kata Kunci: Kualitas Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Biaya Kepatuhan

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Samarinda, 12 Agustus 2025
Peneliti,



Rofiul Huda
NIM 501313021

UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	:	Rofiul Huda
NIM	:	501313021
Program Studi	:	Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal	:	Senin / 2 Februari 2026
Waktu	:	14.40 – 16.10 WIB

dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

	Tanda Tangan
Ketua Komisi Penguji Drs. Rusna Ristasa, M.Pd.	.....
Penguji Ahli Prof. Dr. Ngadisah, M.A.	.....
Pembimbing I Dr. Pardamean Daulay, S.Sos., M.Si.	.....
Pembimbing II Dr. Novianita Rulandari, M.Si, CIQaR	.....

PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	:	Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu
Penyusun TAPM	:	Rofiul Huda
NIM	:	501313021
Program Studi	:	Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	Senin / 2 Februari 2026

Menyetujui

Pembimbing II,

Dr. Noviarita Rulandari, M.Si, CIQaR
NIP. 0310118801

Pembimbing I,

Dr. Pardamean Daulay, S.Sos., M.Si.
NIP. 197610142006041002

Penguji Ahli

Prof. Dr. Ngadisah, M.A.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Pada Sekolah Pascasarjana

Prof. Dr. Siti Aisyah, M.Si.
NIP. 196806121999032001

Direktur Sekolah Pascasarjana

Prof. Dr. Maman Rumanta, M.Si.
NIP. 196305091989031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi" ini tepat pada waktunya.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, suri teladan bagi manusia hingga akhir zaman.

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister dalam Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa perjalanan menyelesaikan penelitian ini tidak terlepas dari tantangan, namun berkat bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, tesis ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghormatan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Pardamean Daulay, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, kritik konstruktif, serta bimbingan yang sangat berharga selama proses penelitian hingga tesis ini selesai.
2. Ibu Dr. Novianita Rulandari, M.Si., CIQaR, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membimbing, memotivasi, dan memberikan petunjuk untuk perbaikan penelitian ini..

3. Bapak Prof. H. Eko Priyo Purnomo, S.IP., M.Si., M.Res., Ph.D selaku Pembahas Ahli dalam Bimbingan Tesis Residensial I yang banyak memberikan masukan berharga untuk perbaikan penelitian ini.
4. Ibu Prof. Dr. Ngadisah, M.A., selaku penguji ahli yang telah memberikan koreksi, masukan, dan penyempurnaan terhadap naskah tesis ini.
5. Bapak dan lbu Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik di Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Yang teristimewa bidadari tercinta, Istriku Dian, yang telah menjadi pilar kekuatan terbesar penulis. Terima kasih atas kesabaran yang luar biasa dan doa yang tidak pernah putus. Tesis ini adalah bukti nyata dari dukungan dan cinta tulusmu yang tak terhingga.
7. Yang tersayang anak-anakku, Aisha, Indra, Mirza, Shofia yang menjadi penyemangat utama penulis dalam setiap langkah. Terimakasih atas senyuman, canda dan manja kalian yang menjadi booster semangat dalam perjalananku.
8. Rekan-rekan Mahasiswa terima kasih atas diskusi, semangat, dan kebersamaan yang telah terjalin selama ini.
9. Rekan-rekan kerja yang telah membantu dalam *sharing* ilmu dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan studi ini secepatnya.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT membalas dengan keberkahan yang berlipat ganda seluruh amal baik atas segala kebaikan dan jerih payah Bapak/Ibu yang telah membantu penulis dalam penyusunan TAPM ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam upaya peningkatan kepatuhan pajak di Indonesia.

Balikpapan, Februari 2026
Penulis



Rofiul Huda
NIM 501313021

apakah wajib pajak memang menganggap e-filing sebagai rutinitas yang tidak perlu lagi dinilai kualitas teknisnya.

DAFTAR PUSTAKA

Alfredo, K. & P. E. S. (2022). Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan(Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan). *Ir-Perpustakaan Universitas Airlangga*, *3*(9), 87–94.

Arifianti, F. … Mukti, D. A. (2023). Pengaruh Tax Amnesty , Pengetahuan Perpajakan , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Mana. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *3*(1), 112–119.

Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, *1*, 130.

Deva, S. A., & Triyono, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-filing dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, *1*(1), 102–112. https://doi.org/10.24002/konstelasi.v1i1.4295

Erwanda, M. A. … Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, *1*(3), 1510–1517. https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.158

Hilman, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JAMMI – Jurnal Akuntasi UMMI*, *2*(2), 31–44.

Muamarah, H. S. … Indonesia, U. (2024). *BIAYA KEPATUHAN PAJAK : PEMETAAN LITERATUR DAN*. *16*(1), 127–151.

Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). PENGARUH PENERAPAN E-FILING DAN KUALITAS PELAYANAN pembayaran perpajakan . Dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaru yaitu pelaporan dengan sistem online yaitu dengan E-Filing . . *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, *9*(1), 1–19.

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. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, *1*(6), 63–78.

Penerapan, P. … Dan, S. E. (2025). *NIM : SAHAM SAMOSIR 2025*.

Pope, J., & Jabbar, H. A. (2008). Tax Compliance Costs of Small and Medium Enterprises in Malaysia: Policy Implications. *Journals in Business & Management*, *3*(4), 289–307.

Putra, A. (2022). *PENGARUH SISTEM E-FILLING, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI MASA PANDEMI COVID-19*. http://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/2752/

Putri, A. A. … Carolina, E. (2020). *Biaya Kepatuhan Pajak Memoderasi Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. *1*(1), 18–32.

Sapty Rahayu, F. … Sigit Purnomo Wuryo Putro, Y. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems*, *1*(1), 34–46. https://doi.org/10.24002/ijis.v1i1.1704

Setyowati, R. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, *3*(1), 9. https://doi.org/10.30587/jiatax.v3i1.1530

Simanjuntak, O. D. P. … Gaho, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dalam Membayar Pajak Di Kota Medan. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, *8*(2), 55–65. https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734

Sirlyani, U. F. … Yusuf, H. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Filing. *Riemba - Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *1*(1), 152–165. https://doi.org/10.31967/riemba.v1i1.943

Sugiartini, N. L. M. … Aryaningsih, N. N. (2020). The Effect Of Taxation Understanding And Taxpayer Attitudes On Taxpayer Compliance With Implementation Of E-Filing System As Mediation Variable. In *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax* (Vol. 3, Issue 1, pp. 19–29). http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASAFINT

Surono, R. Indriyani, F. Sari, Muzayyanah, I. T. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Penerapan Sistem E-Filling pada Wajib Pajak Orang Pribadi. *Change Think Jounal*, *1*(Perdagangan Internasional Booster Dalam Pertumbuhan Ekonomi), 151–157.

Syafruddin, A. … Nanda, S. T. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, *4*(1), 75–87. www.pajak.go.id

Tesalonika Tompodung, Florence Lengkong, V. L. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (STUDI DI KECAMATAN REMBOKEN KABUPATEN MINAHASA). *Jurnal Administrasi Publik*, *IX*(4), 453–463.

Yoga, I. G. A. P., & Dewi, T. I. A. L. A. (2022). Pengaruh E-Filing, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, *14*(1), 140–150. https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.140-150

Zaikin, M. … Rasyid, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib

Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner*, *7*(1), 57–76. https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346