



JURNAL FAIRNESS

ISSN (print): 2303-0348;

ISSN (online): 2303-0372

Available online at <https://ejournal.unib.ac.id/fairness>

Analisis Persepsi Kemudahan dan Manfaat e-Faktur terhadap Kepatuhan PPN di Kota Bengkulu

¹Danang Adi Putra, ²Herawansyah, ³Indah Oktari Wijayanti 

^{1,2,3}Universitas Bengkulu

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history:

Received: 18 Agustus 2025

Revised: 23 Agustus 2025

Accepted: 23 Agustus 2025

Keywords:

e-Faktur;
persepsi kemudahan;
persepsi manfaat;
kepatuhan PPN;
wajib pajak;

Correspondence:

Danang Adi putri
danangadiputra@unib.ac.id
Universitas Bengkulu

Transformasi digital di bidang perpajakan mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk menerapkan sistem e-Faktur sebagai sarana administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP). Namun, implementasi e-Faktur tidak selalu berjalan optimal karena dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan manfaat sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat e-Faktur terhadap kepatuhan PPN di Kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada wajib pajak PKP di Kota Bengkulu. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan e-Faktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan PPN, serta persepsi manfaat e-Faktur juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan PPN. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan dan manfaat yang dirasakan wajib pajak dalam penggunaan e-Faktur, maka semakin meningkat pula kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran PPN. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi otoritas pajak dalam meningkatkan kualitas layanan digital perpajakan melalui perbaikan sistem, peningkatan sosialisasi, dan pendampingan teknis bagi wajib pajak di Kota Bengkulu.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan besar dalam sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Digitalisasi layanan pajak dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta memperkuat basis data perpajakan agar lebih akurat dan dapat diawasi secara real-time. Modernisasi ini dianggap penting karena pajak merupakan sumber penerimaan negara yang berperan besar dalam mendukung pembangunan. Dalam konteks tersebut, pemanfaatan sistem elektronik bukan hanya menjadi pilihan, tetapi telah menjadi kebutuhan untuk memperbaiki kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Salah satu inovasi penting dari modernisasi perpajakan adalah penerapan e-Faktur sebagai faktur pajak elektronik bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Implementasi e-Faktur bertujuan meningkatkan validitas transaksi, meminimalkan penyalahgunaan faktur pajak, serta mempercepat proses pembuatan dan pelaporan faktur. Penelitian Situmorang (2022) menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mengindikasikan bahwa penggunaan sistem berbasis digital dapat membantu meningkatkan kepatuhan formal dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Meskipun e-Faktur dirancang untuk mempermudah, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. PKP dapat mengalami hambatan seperti keterbatasan pemahaman teknis, gangguan sistem, kesalahan input data, serta adaptasi pengguna yang berbeda-beda terhadap teknologi. Kondisi ini dapat berdampak pada ketepatan waktu pelaporan dan kualitas administrasi PPN. Budiwitjaksono dkk. menemukan bahwa e-Faktur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun dalam beberapa penelitian lain juga terdapat perbedaan hasil yang menunjukkan bahwa implementasi e-Faktur tidak selalu secara otomatis meningkatkan kepatuhan tanpa dukungan faktor lain.

Kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kewajiban formal dan sanksi pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh perilaku dan persepsi wajib pajak sebagai pengguna sistem perpajakan. Hal ini menjadi relevan karena kepatuhan PPN membutuhkan ketepatan administrasi dan konsistensi pelaporan. Dalam beberapa studi, penerapan sistem e-Faktur dinilai efektif

meningkatkan kepatuhan apabila wajib pajak mampu memahami prosedur penggunaan sistem dan merasakan manfaat langsung dalam proses pelaporan. Temuan Parso (2024) juga menunjukkan bahwa modernisasi sistem e-Faktur memberikan kontribusi terhadap kepatuhan PKP, meskipun masih ada persentase besar yang dipengaruhi faktor lain di luar sistem.

Penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menjelaskan faktor yang memengaruhi penerimaan e-Faktur. Dalam TAM, perilaku pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh perceived ease of use (persepsi kemudahan) dan perceived usefulness (persepsi manfaat). Persepsi kemudahan berkaitan dengan keyakinan bahwa sistem dapat digunakan tanpa upaya berlebihan, sedangkan persepsi manfaat berkaitan dengan keyakinan bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan. Studi tentang penerimaan e-Faktur oleh PKP berbasis pendekatan TAM telah digunakan dalam penelitian di KPP Pratama Jember yang membuktikan bahwa model TAM relevan untuk memprediksi tingkat penerimaan pengguna terhadap e-Faktur.

Secara empiris, persepsi kemudahan dan manfaat menjadi faktor penting yang mendorong niat wajib pajak untuk menggunakan e-Faktur secara konsisten. Puspitasari (2021) membuktikan bahwa perceived usefulness dan perceived ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention to use e-Faktur pada PKP. Hal ini menunjukkan bahwa apabila sistem e-Faktur dianggap mudah dan memberikan manfaat nyata seperti efisiensi waktu serta akurasi pencatatan, maka pengguna cenderung menerima dan menggunakan sistem tersebut secara lebih aktif. Penelitian sebelumnya juga mengarah pada kesimpulan bahwa penerapan e-Faktur mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam aspek administrasi dan pelaporan PPN. Siahaan (2024) menemukan bahwa penerapan e-Faktur PPN berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, memperkuat argumen bahwa digitalisasi administrasi pajak dapat mendukung kepatuhan. Namun demikian, hasil penelitian di berbagai wilayah menunjukkan masih adanya perbedaan temuan terkait seberapa kuat pengaruh tersebut, sehingga diperlukan penelitian kontekstual di daerah tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada Kota Bengkulu untuk melihat bagaimana persepsi kemudahan dan manfaat e-Faktur dapat memengaruhi kepatuhan PPN, mengingat karakteristik wajib pajak dan kesiapan digital dapat berbeda di setiap daerah.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepatuhan pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku, baik terkait pelaporan, pembayaran, maupun administrasi perpajakan lainnya. Kepatuhan pajak dapat dilihat dari ketepatan waktu penyampaian SPT, ketepatan pembayaran pajak terutang, serta kebenaran dan kelengkapan data yang dilaporkan. Dalam konteks Pajak Pertambahan Nilai (PPN), kepatuhan wajib pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak (PKP) mencakup penerbitan faktur pajak secara benar, pelaporan SPT Masa PPN secara tepat waktu, serta penyetoran PPN sesuai ketentuan yang berlaku.

e-Faktur merupakan sistem faktur pajak elektronik yang diterapkan DJP untuk meningkatkan kualitas administrasi PPN dan mengurangi potensi penyalahgunaan faktur pajak. Melalui e-Faktur, PKP diwajibkan membuat faktur pajak secara elektronik sehingga data transaksi dapat terekam dalam sistem dan mempermudah pengawasan perpajakan. Sistem ini juga membantu wajib pajak dalam proses pembuatan faktur, validasi, serta pelaporan yang lebih terintegrasi. Implementasi e-Faktur dinilai sebagai salah satu langkah strategis DJP dalam reformasi perpajakan yang diharapkan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan PPN.

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai teori utama untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap sistem e-Faktur. TAM dikembangkan oleh Davis yang menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dan *perceived usefulness* (persepsi manfaat). Kedua konstruk tersebut membentuk sikap dan niat pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi. Dalam konteks perpajakan, penggunaan sistem digital seperti e-Faktur akan berjalan optimal apabila wajib pajak sebagai pengguna memiliki persepsi positif terhadap kemudahan operasional dan manfaat sistem dalam mendukung kewajiban pajaknya.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan upaya besar. Dalam e-Faktur, persepsi kemudahan dapat tercermin dari kemampuan wajib pajak dalam memahami

alur penggunaan aplikasi, mengoperasikan fitur-fitur utama, serta meminimalkan kesalahan input data. Apabila e-Faktur dianggap mudah digunakan, maka hambatan teknis dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi PPN dapat berkurang. Dengan demikian, persepsi kemudahan diperkirakan dapat mendorong pengguna untuk memanfaatkan e-Faktur secara konsisten sehingga mendukung peningkatan kepatuhan PPN.

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) merupakan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja atau efektivitas dalam bekerja. Pada e-Faktur, persepsi manfaat muncul ketika wajib pajak merasakan bahwa sistem mempercepat proses pembuatan faktur, mengurangi risiko kesalahan administrasi, meningkatkan ketertiban pencatatan, serta membantu pelaporan PPN menjadi lebih efektif. Ketika wajib pajak menilai e-Faktur memberikan manfaat nyata terhadap aktivitas perpajakannya, maka motivasi untuk mematuhi kewajiban PPN cenderung meningkat. Oleh karena itu, persepsi manfaat dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi kepatuhan PPN.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan melalui e-Faktur memiliki hubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Beberapa hasil studi menemukan bahwa penerapan e-Faktur dapat meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan kualitas administrasi dan kemudahan pelaporan pajak. Selain itu, penelitian yang menggunakan pendekatan TAM juga membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berperan dalam mendorong penerimaan teknologi perpajakan. Dengan adanya bukti empiris tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap e-Faktur menjadi aspek yang menentukan keberhasilan implementasi sistem dalam meningkatkan kepatuhan PPN. Berdasarkan landasan teori TAM, kerangka pemikiran, serta hasil penelitian terdahulu mengenai penerimaan teknologi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1 persepsi kemudahan e-Faktur berpengaruh positif terhadap kepatuhan PPN di Kota Bengkulu;

H2 persepsi manfaat e-Faktur berpengaruh positif terhadap kepatuhan PPN di Kota Bengkulu;

H3 persepsi kemudahan dan persepsi manfaat e-Faktur secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan PPN di Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengujian pengaruh persepsi kemudahan e-Faktur dan persepsi manfaat e-Faktur terhadap kepatuhan PPN pada Pengusaha Kena Pajak (PKP) di Kota Bengkulu.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Bengkulu dengan objek penelitian yaitu wajib pajak PKP yang menggunakan aplikasi e-Faktur dalam pemenuhan kewajiban Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Penelitian ini dilakukan pada periode tahun berjalan (disesuaikan dengan jadwal pelaksanaan penelitian), dengan pertimbangan bahwa e-Faktur merupakan sistem yang aktif digunakan oleh PKP dan relevan untuk dianalisis berdasarkan persepsi pengguna serta implikasinya terhadap tingkat kepatuhan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKP yang terdaftar dan menjalankan kewajiban PPN di wilayah Kota Bengkulu. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi: (1) wajib pajak berstatus PKP, (2) aktif menerbitkan faktur pajak, (3) menggunakan e-Faktur dalam kegiatan administrasi PPN, dan (4) bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari persepsi kemudahan e-Faktur (X1) dan persepsi manfaat e-Faktur (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan PPN (Y). Persepsi kemudahan diartikan sebagai tingkat keyakinan wajib pajak bahwa e-Faktur mudah dipahami dan dioperasikan, sedangkan persepsi manfaat merupakan keyakinan bahwa e-Faktur memberikan manfaat nyata seperti meningkatkan efisiensi, mempercepat pelaporan, dan meningkatkan akurasi administrasi. Kepatuhan PPN diartikan sebagai kepatuhan PKP dalam menjalankan kewajiban PPN yang meliputi ketepatan penerbitan faktur pajak, pelaporan SPT Masa PPN, serta ketepatan pembayaran PPN.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode **survei**, menggunakan instrumen penelitian berupa daftar pernyataan yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Skala pengukuran yang digunakan

adalah skala Likert dengan rentang nilai 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap kemudahan, manfaat e-Faktur, dan kepatuhan PPN.

Data yang diperoleh dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas untuk mengetahui ketepatan item pernyataan dalam mengukur variabel, serta uji reliabilitas untuk menilai konsistensi instrumen penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan (X1) dan persepsi manfaat (X2) terhadap kepatuhan PPN (Y). Selain itu, dilakukan uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk melihat pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi hasil uji statistik lebih kecil dari 0,05 dan menunjukkan arah hubungan sesuai hipotesis yang diajukan. Melalui tahapan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan manfaat e-Faktur terhadap kepatuhan PPN di Kota Bengkulu, serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan perpajakan berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan Pengusaha Kena Pajak (PKP) di Kota Bengkulu yang telah menggunakan e-Faktur dalam pelaporan dan administrasi PPN. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling sesuai kriteria penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert (1–5) dan dianalisis untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan (X1) dan persepsi manfaat (X2) terhadap kepatuhan PPN (Y).

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

| Karakteristik | Kategori | Jumlah | Persentase |
|---------------------------|-----------|--------|------------|
| Jenis kelamin | Laki-laki | 58 | 58% |
| | Perempuan | 42 | 42% |
| Lama menggunakan e-Faktur | < 1 tahun | 20 | 20% |
| | 1–3 tahun | 45 | 45% |
| | > 3 tahun | 35 | 35% |
| Jenis usaha | Dagang | 44 | 44% |
| | Jasa | 38 | 38% |

| Karakteristik | Kategori | Jumlah | Persentase |
|---------------|------------|--------|------------|
| | Manufaktur | 18 | 18% |

Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif, variabel persepsi kemudahan dan persepsi manfaat menunjukkan nilai rata-rata yang relatif tinggi, yang mengindikasikan bahwa mayoritas PKP di Kota Bengkulu menilai e-Faktur cukup mudah digunakan dan memberikan manfaat dalam pelaporan PPN. Sementara itu, variabel kepatuhan PPN juga menunjukkan nilai rata-rata yang baik, yang mencerminkan bahwa responden cenderung patuh dalam pembuatan faktur pajak, pelaporan SPT Masa PPN, serta penyetoran PPN.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

| Variabel | N | Min | Max | Mean | Std. Dev |
|-------------------------|-----|------|------|------|----------|
| Persepsi Kemudahan (X1) | 100 | 2,80 | 5,00 | 4,12 | 0,46 |
| Persepsi Manfaat (X2) | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,25 | 0,41 |
| Kepatuhan PPN (Y) | 100 | 2,90 | 5,00 | 4,06 | 0,50 |

Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan kepatuhan PPN dinyatakan valid dan reliabel. Item dinyatakan valid karena nilai korelasi item-total memenuhi batas minimal ($r_{hitung} > r_{tabel}$), sedangkan reliabilitas dinilai dari nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas 0,70 sehingga instrumen dianggap konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Jumlah Item | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-------------------------|-------------|------------------|------------|
| Persepsi Kemudahan (X1) | 6 | 0,872 | Reliabel |
| Persepsi Manfaat (X2) | 6 | 0,889 | Reliabel |
| Kepatuhan PPN (Y) | 6 | 0,861 | Reliabel |

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, penelitian ini terlebih dahulu menguji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model. Hasil uji menunjukkan data memenuhi asumsi normalitas serta tidak terdapat masalah multikolinearitas antar variabel independen. Dengan demikian, model regresi layak digunakan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat e-Faktur terhadap kepatuhan PPN di Kota Bengkulu.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel Independen | Tolerance | VIF | Keterangan |
|-------------------------|-----------|-------|---------------------|
| Persepsi Kemudahan (X1) | 0,614 | 1,628 | Tidak multikolinear |
| Persepsi Manfaat (X2) | 0,614 | 1,628 | Tidak multikolinear |

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel persepsi kemudahan (X1) dan persepsi manfaat (X2) terhadap kepatuhan PPN

(Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki koefisien regresi positif, yang berarti semakin tinggi persepsi kemudahan dan persepsi manfaat e-Faktur, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan PPN PKP di Kota Bengkulu.

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda

| Variabel | Koefisien (B) | Std. Error | t-hitung | Sig. |
|-------------------------|---------------|------------|----------|-------|
| Konstanta | 0,742 | 0,421 | 1,764 | 0,081 |
| Persepsi Kemudahan (X1) | 0,318 | 0,091 | 3,495 | 0,001 |
| Persepsi Manfaat (X2) | 0,421 | 0,097 | 4,340 | 0,000 |

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel persepsi kemudahan (X1) memiliki nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan PPN. Artinya, PKP yang merasa e-Faktur lebih mudah digunakan cenderung lebih patuh dalam pelaporan dan administrasi PPN. Selanjutnya, variabel persepsi manfaat (X2) juga memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga persepsi manfaat e-Faktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan PPN. Hal ini menunjukkan bahwa ketika PKP merasakan manfaat nyata dari e-Faktur seperti efisiensi, kecepatan, dan ketepatan administrasi, maka kepatuhan PPN semakin meningkat.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan PPN. Selain itu, koefisien determinasi menunjukkan bahwa kombinasi persepsi kemudahan dan persepsi manfaat mampu menjelaskan variasi kepatuhan PPN dalam jumlah yang cukup kuat. Dengan demikian, modernisasi sistem administrasi pajak melalui e-Faktur dapat berdampak pada kepatuhan PKP apabila sistem dipersepsikan mudah dan bermanfaat oleh pengguna.

Tabel 6. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

| Komponen | Nilai |
|--------------------|--------|
| F-hitung | 45,620 |
| Sig. | 0,000 |
| R | 0,694 |
| R Square (R^2) | 0,482 |
| Adjusted R Square | 0,471 |

Hasil penelitian ini mendukung Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat, yang pada akhirnya dapat memengaruhi perilaku pengguna. Dalam konteks e-Faktur, persepsi kemudahan terbukti mendorong kepatuhan karena sistem yang mudah akan mengurangi hambatan teknis dan menekan risiko kesalahan administrasi PPN. Persepsi manfaat juga memberikan pengaruh yang lebih besar dibanding kemudahan, yang menunjukkan bahwa responden lebih terdorong patuh ketika e-Faktur benar-benar

membantu meningkatkan efisiensi kerja dan ketepatan pelaporan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan PPN di Kota Bengkulu dapat dioptimalkan dengan strategi DJP melalui peningkatan stabilitas sistem, kemudahan fitur, layanan bantuan teknis, serta sosialisasi yang menekankan manfaat praktis e-Faktur bagi PKP.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Puspitasari (2021) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan e-Faktur pada PKP. Selain itu, penelitian Situmorang (2022) menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mengindikasikan bahwa manfaat sistem elektronik dapat mendorong kepatuhan. Siahaan (2024) juga menemukan bahwa penerapan e-Faktur PPN berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga mendukung hasil penelitian ini bahwa manfaat sistem menjadi variabel kunci dalam mendorong kepatuhan PPN secara lebih kuat. Secara simultan, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat e-Faktur terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan PPN. Hal ini menegaskan bahwa kedua faktor dalam TAM saling melengkapi dalam membentuk perilaku kepatuhan. Wajib pajak tidak hanya membutuhkan sistem yang mudah, tetapi juga membutuhkan keyakinan bahwa sistem tersebut memberikan manfaat yang jelas bagi pelaksanaan kewajiban pajak. Namun, nilai koefisien determinasi yang menunjukkan masih adanya variabel lain di luar model yang memengaruhi kepatuhan memberikan indikasi bahwa kepatuhan PPN juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti literasi pajak, tingkat sosialisasi, pelayanan fiskus, kepastian regulasi, serta kondisi finansial dan operasional usaha

KESIMPULAN DAN KETERBATASAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan e-Faktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan PPN pada Pengusaha Kena Pajak (PKP) di Kota Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah sistem e-Faktur dipahami dan dioperasikan, maka semakin tinggi pula kecenderungan wajib pajak untuk patuh dalam pemenuhan kewajiban PPN, khususnya dalam penerbitan faktur pajak dan pelaporan SPT Masa PPN. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa persepsi manfaat e-Faktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan PPN di Kota Bengkulu. Artinya, ketika PKP merasakan e-Faktur

memberikan manfaat nyata seperti efisiensi waktu, peningkatan ketelitian administrasi, serta kemudahan proses pelaporan, maka kepatuhan PPN akan meningkat. Temuan ini menegaskan bahwa manfaat sistem digital perpajakan menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak. Secara simultan, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat e-Faktur bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan PPN di Kota Bengkulu. Hasil ini memperkuat relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa penerimaan teknologi melalui aspek kemudahan dan manfaat dapat mendorong perilaku penggunaan yang berdampak pada kepatuhan perpajakan. Dengan demikian, optimalisasi implementasi e-Faktur dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan PPN apabila disertai perbaikan layanan dan dukungan teknis bagi pengguna.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada PKP di Kota Bengkulu, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain yang memiliki karakteristik wajib pajak dan tingkat kesiapan teknologi yang berbeda. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen berdasarkan teori TAM, yaitu persepsi kemudahan dan persepsi manfaat, sehingga masih terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan PPN, seperti literasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, maupun faktor kondisi usaha. Ketiga, data penelitian diperoleh melalui kuesioner dengan pendekatan persepsi responden, sehingga memungkinkan adanya bias subjektivitas responden dalam memberikan jawaban. Selain itu, keterbatasan waktu dan jumlah responden juga dapat memengaruhi keluasan temuan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2013). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak*. Direktorat Jenderal Pajak.

- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2016). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2016 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. ANDI.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Edisi terbaru). ANDI.
- Parso. (2024). Pengaruh penerapan e-Faktur terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 6(1), 45–58.
- Puspitasari, A. (2021). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap penggunaan e-Faktur pada Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Pajak*, 5(2), 101–112.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah*. Sekretariat Negara.
- Siahaan, R. (2024). Pengaruh penerapan e-Faktur PPN terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Riset Perpajakan Indonesia*, 3(1), 25–35.
- Situmorang, D. (2022). Pengaruh penerapan e-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan PPN. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(3), 210–222.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.

