

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM KUALITAS *e-FILLING*, TINGKAT  
PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan KPP Pratama  
Palembang Ilir Timur)**

**Skripsi**



**Nama : Iin Miswanti**

**Nim : 222016042**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2020**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM KUALITAS *e-FILLING*, TINGKAT  
PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan KPP Pratama  
Palembang Ilir Timur)**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Iin Miswanti**

**Nim : 222016042**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2020**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : In Miswanti

Nim : 222016042

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Kualitas *e-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Empiris Wajib Pajak Non Karyawan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademk Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Palembang, Agustus 2020  
  
In Miswanti



Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas *E-filing* Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)

Nama : lin Miswanti

Nim : 222016042

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan

Pada tanggal, Juli 2020

Pembimbing I,



M. Orba Karniawan, SE., S.H.M.Si  
NIDN/NBM:0204076802/843951

Pembimbing II,



Saekarini Yuliachtri, SE.M.Si  
NIDN : 0211078301

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi Akuntansi



Betra, SE., AK.M.Si

NIDN/NBM : 0216106902/944806

## *MOTTO DAN PERSEMBAHAN*

*Motto :*

- ❖ *Sayangilah selagi ada karena akan menyesal ketika telah tiada*
- ❖ *Manfaatkanlah waktu sebaik-baiknya karena waktu tidak dapat diulang*

*Kupersembahkan skripsi ini kepada:*

- ❖ *Ayahanda Jumari dan Ibunda Rohani*
- ❖ *Ayuk Erni, kak yogi dan kak toyok*
- ❖ *Keluarga Besar*
- ❖ *Pembimbing Skripsi*
- ❖ *Bunga dan Sonia Sahabat Seperjuangan*
- ❖ *Almamaterku*

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

### Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah Robbil'alamiin, tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas *E-filing* Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang Strata I (satu) guna meraih gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Ucapan terima kasih penulis juga sampaikan terutama kepada orang tua Ayahanda saya Bapak Jumari dan Ibunda saya Ibu Rohani serta keluarga yang telah mendoakan dan memberi semangat dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Orba Kurniawan, SE, S.H.M.Si dan Ibu Saekarini Yuliachtri, SE.M.Si yang telah membimbing dan memberikan masukan guna penyelesaian skripsi ini. Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E.,Ak.,M.Si.CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si. selaku Sekretaris ProgramStudi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Teman-teman seperjuangan FEB-UMP 2016
7. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penelitian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas setiap bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2020

Iin Miswanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN/COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori.....	10
1. Pemahaman Tentang Pajak .....	10
2. Fungsi Pajak .....	12
3. Jenis-jenis Pajak .....	13
4. Sistem Pemungutan Pajak .....	14

5. Kualitas Sistem <i>e-Filing</i> .....	15
6. Tingkat Pemahaman Perpajakan .....	20
7. Kesadaran Wajib Pajak .....	22
8. Kepatuhan Wajib Pajak .....	24
9. Keterkaitan Antar Variabel .....	26
B. Penelitian Sebelumnya .....	30
C. Kerangka Pemikiran .....	33
D. Hipotesis .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	36
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Operasionalisasi Variabel .....	37
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Data yang Diperlukan .....	40
F. Metode Pengumpulan Data .....	41
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	43
1. Analisis Data .....	43
2. Teknik Analisis Data .....	44
a. Uji Validitas .....	44
b. Uji Reliabilitas .....	45
c. Uji Asumsi Klasik .....	46
d. Regresi Linier Berganda .....	49
e. Koefisien Determinasi .....	50

f. Uji Hipotesis .....	50
------------------------	----

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur .....	54
2. Struktur Organisasi .....	56
3. Visi dan Misi .....	58
4. Gambaran Umum Responden Penelitian .....	61
a. Profil Responden .....	61
b. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	62
5. Hasil Pengolahan Data .....	64
a. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	64
b. Uji Asumsi Klasik .....	70
c. Regresi Linier Berganda .....	75
d. Koefisien Determinasi .....	77
e. Uji Hipotesis .....	78
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	85

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	92
B. Saran .....	93

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penyampaian SPT secara <i>e-Filing</i> .....	6
Tabel II.1	Penelitian Sebelumnya .....	32
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel .....	37
Tabel IV.1	Profil Responden.....	61
Tabel IV.2	Pembagian Kuesioner .....	63
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem <i>e-Filing</i> .....	65
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Tingkat Pemahaman Perpajakan.....	66
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	67
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	68
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel IV.8	Hasil Uji Autokorelasi .....	72
Tabel IV.9	Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel IV.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel IV.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78
Tabel IV.12	Hasil Uji F.....	79
Tabel IV.13	Hasil Uji T .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar IV.1	Struktur Organisasi .....	57
Gambar IV.2	Hasil Output SPSS Uji Normalitas ( <i>norma P-P plot</i> ).....	71
Gambar IV.3	Hasil Output SPSS Uji Heterokedastisitas ( <i>Scatter Plot</i> ) ...	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Uji Kuesioner (Skala Interval)
- Lampiran 3 : Hasil Statistik Menggunakan SPSS
- Lampiran 4 : Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 5 : Fotokopi Surat Keterangan Selesai Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 6 : Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 7 : Fotokopi Sertifikat TOEFL
- Lampiran 8 : Biodata Penulis

## **Abstrak**

**Iin Miswanti/222016042/2020/Pengaruh Kualitas Sistem e-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur/Perpajakan.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem e-filing, tingkat pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas sistem e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di kantor pelayanan pajak pratama palembang ilir timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui hubungan antara satu variabel atau lebih. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Teknik pengambilan sampel secara random sampling. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas sistem e-filing, tingkat pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Secara parsial variabel kualitas sistem e-filing dan pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci : Kualitas Sistem e-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Sistem Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui penerapan sanksi perpajakan. Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Penerapan sanksi bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sangat diperlukan sehingga terbentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak Menurut Kamus Besar Indonesia, istilah kepatuhan berarti sifat patuh, ketaatan.. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktur

Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ2008 Tentang Tata Cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.

Wajib pajak akan ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh oleh Direktorat Jenderal Pajak jika memenuhi kriteria tertentu dalam Surat Edaran tersebut, Salah satu kriteria wajib pajak adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.

Marziana et al (2010) dan Kuraesin (2013) mereka berpendapat bahwa gagasan yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 1983 untuk mengantisipasi serangkaian perubahan dinamis masyarakat secara keseluruhan yang berimplikasi betapa pentingnya seperangkat aturan perpajakan yang mengikat warga negara untuk mematuhi. Sehingga sangat penting untuk memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang undang-undang perpajakan dan aturan yang lebih baik seharusnya memungkinkan wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya, pengembalian dalam jangka waktu yang ditetapkan, jujur melaporkan pajaknya, dan akurat menghitung kewajiban pajaknya. Dalam penelitian (Ni Putu dan Ni Luh, 2017) menyatakan tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh (Nur Ghailina dan Teguh, 2018) yakni pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi.

Banyu (2011;33) berpendapat bahwa kesadaran adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. (Dian, 2017) kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, penelitian lain menyatakan yang dilakukan oleh (Luh Putu dan Ni Ketut, 2018) yakni kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi maka Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.18/PMK.03/2007 menerapkan sebuah inovasi pelayanan perpajakan berbasis internet dalam bentuk penerapan sistem *e-filing*, yaitu pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer. SPT ini tidak bisa berbentuk kertas, melainkan berbentuk formulirelektronik yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak dengan proses yang terintegrasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib, transparan, dan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan PPH Pribadi dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Abdurrohman, Domai dan Shoibaruddin, 2010), sedangkan bagi AparatPajak, teknolog*e-filing* ini mampu memudahkan

mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan secara terkomputerisasi.

Pelaporan atau penyampaian SPT secara *e-filing* dapat dilakukan setiap saat tanpa mengenal hari libur sehingga wajib pajak dapat dengan mudah melaporkan SPT Tahunan dimanapun dan kapanpun, tidak perlu mendatangi dan mengikuti antrian di Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Per-29/PJ/2014 Adapun fasilitas pelayananpelaporan SPT Tahunan secara langsung kepada wajib pajak untuk mempermudah pelaporan SPT bagi wajib pajak agar tidak mengalami antrian saat pelaporan SPT yaitu melalui tempat pelayanan terpadu KPP, motor pajak/mobil pajak/drop box.

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Teguh dan Rita (2018) yang berjudul Pengaruh Penyampaian *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel intervening, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dropbox dan *e-filing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPH. Dari hasil analisis secara parsial diketahui bahwa variabel *e-filing* mempunyai kontribusi terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Variabel *e-filing* merupakan variabel yang dominan berpengaruh positif.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Johny dan Maya (2018) yang berjudul Pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan

sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Sukoharjo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maman dan Medina (2015) yang berjudul Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota tasikmalaya. Tujuan penelitian penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada kantor pelayanan pajak pratama kota tasikmalaya. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmlaya.

Berikut data diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar *e-filing* dan Terealisasi SPT**  
**Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dan Non Karyawan di KPP**  
**Pratama Palembang Ilir Timur 2015-2019**

Tahun	WP OP Terdaftar		Jumlah WP Terdaftar	WP OP Laport		Jumlah WP Patuh	%	WP Tidak Patuh	%
	OP Karyawan	OP NON Karyawan		OP Karyawan	OP NON Karyawan				
2015	135.500	4.370	138.751	52.110	2.143	54.253	39%	84.498	61%
2016	143.570	5.055	147.940	51.074	2.437	53.511	36%	94.429	64%
2017	151.090	5.532	156.145	52.446	2.776	55.222	35%	100.923	65%
2018	160.852	5.942	166.794	52.304	2.856	55.160	33%	111.634	67%
2019	178.589	6.890	185.479	53.020	2.501	55.521	31%	121.958	65%

*Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2020*

Hasil survey pendahuluan yang pernah dilakukan dengan wawancara melalui sosial distancing kepada pegawai KPP Pratama Ilir Timur, menurut saudara Irvan bagian sub umumbahwa masih banyak wajib pajak yang tidak melapor SPT yaitu pada tahun 2016, 2017 dan 2018 dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan, kurangnya kesadaran diri serta kurangnya penghasilan merupakan alasan mereka untuk tidak menyampaikan SPT Tahunan. Peneliti mengambil studi kasus Non Karyawan dikarenakan yang nantinya akan membagikan kuesioner, berhubung dimasa covid 19 maka lebih memilih non karyawan agar mempermudah dalam pembagian kuesioner. Peneliti lebih memilih KPP Pratama Palembang Ilir Timur dikarenakan

pernah melakukan kegiatan magang dikantor pajak tersebut, ketika kegiatan magang berlangsung disanalah peneliti menemukan beberapa fenomena sehingga ingin melakukan penelitian di KPP tersebut.

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT masih tergolong rendah karena jumlah realisasi penyampaian SPT setiap tahunnya rata-rata dibawah 50%, bahkan pada tahun 2016, 2017 dan 2018 mengalami penurunan persentase realisasi penyampaian SPT karenahnya sebagian yang melaporkan SPT atau membayar pajak secara langsung/manual dan *e-filing*, ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dan melaporkan SPT tepat waktu, ini disebabkan kurangnya pemahaman dalam menghitung dan mengisi lembar SPT dan masih banyak wajib pajak yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi *e-filing*.

Selain pemahaman wajib pajak dalam melaporkan SPT, tingkat penghasilan juga termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi pelaporan/ penyampaian SPT orang pribadi. Tingkat penghasilan yang menggambarkan tingkat status ekonomi seseorang dapat memperlihatkan kedudukannya dalam kehidupan bermasyarakat dari kedudukannya dilingkungan sosial tersebut kemudian bermasyarakat memberikan dampak bagi individu yang bersangkutan untuk berperilaku. Termasuk juga berperilaku untuk menyampaikan SPT mereka sebagai wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Kualitas Sistem *e-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak**

## **Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh kualitas sistem *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur).

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

#### 1. Bagi penulis

Diharapkan agar dapat menambah pengetahuan dan pengawasan mengenai perpajakan serta untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama diperkuliahan.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kantor pelayanan pajak dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan dan perbaikan sistem pelayanan pajak yang lebih baik lagi.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Sanusi. 2013. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Djarmiko.2016. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Tesis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2020. *Jenis dan Tata Cara Penyampaian e-filing*. <http://djponline.go.id>, diakses tanggal 11 mei 2020.
- Jhony dan Maya 2018. *Pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, Vol. 17, No. 02, Januari 2018
- Maman Suherman, dan Medina Almunawwaroh 2015. *Pengaruh Penerapan e-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasik Malaya*. Jurnal Media Riset Akuntansi, No. 1 volume 15. 1 April tahun 2015
- Mardiasmo,2018. *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Penerbit CV ANDI.
- Nur Ghailina, dan Teguh Erawati.2008. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop*. Jurnal Akuntansi Dewantara, No 1 volume 2 tahun 2018
- Peraturan Direktorat Keuangan Nomor: Per-92/PJ/2014 *Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengelohan Surat Pemberitahuan Tahunan (2014)* Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Direktorat Keuangan Nomor: KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05PJ/2005 tanggal 12 januari 2015 *Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (e-filing)*. Jakarta :Direktorat Jenderal Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 *Kriteria Wajib Pajak Patuh (2007)* Jakarta : Kementrian Keuangan
- Rahayu, Siti Kurnia.2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Cetakan Pertama*. Bandung: Rekayasa Sains.

Rahman, Abdul.2010. *Panduan Pelaksana Administrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*, Bandung: Nuansa

Resmi, Siti.2017. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Supramono, Theresia Woro Damayanti 2017. *Perpajakan Indonesia (Mekanisme dan Perhitungan)*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.

Utomo,Banyu Ageng Wahyu.2011. *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan*. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.