

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, METODE *E-FILING* DAN  
TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama  
Palembang Seberang Ulu)**

**SKRIPSI**



**Nama : Eko Apriyanto  
NIM : 222015105**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, METODE *E-FILING* DAN  
TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama  
Palembang Seberang Ulu)**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Eko Apriyanto  
NIM : 222015105**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Apriyanto

Nim : 222015105

Konsentrasi : Akuntansi

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Metode *E-Filing* Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik 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 publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan 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 di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2021



Eko Apiyanto

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

TANDA PENGESAHAN USULAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Metode *E-Filing* Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu)

Nama : Eko Apriyanto

NIM : 22 2015 105

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan disahkan  
Pada tanggal, 28 November 2020

Pembimbing I,



M.Orba Kurniawan,SE.,SH.,M.Si  
NIDN/NBM: 0204076802/843951

Pembimbing II,



Nina Sabrina, S.E., M.Si  
NIDN/NBM: 0216056801/851119

Mengetahui,  
Dekan

u.b.Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Betri Sirguddin,SE.,M.Si.,AK,CA.  
NIDN/NBM: 0216106902/944806

## MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”*

**(QS. Al-Insyirah,6-8)**

## KARYA INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK :

- Kedua orang tuaku ayahanda dan ibunda tercinta yang senantiasa memberiku doa, kasih sayang, dan dukungan yang begitu besar dengan setulus hati dan selalu sabar menunggu keberhasilanku dalam setiap langkah untuk mewujudkan impian dan cita-cita.
- Dosen pembimbingku Bapak M. Orba Kurniawan, SE., SH., M.Si dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si Terimakasih atas bimbingan dan nasehatnya dalam menyelesaikan skripsi ini
  - Almamaterku dan Universitas Muhammadiyah tercinta.

## PRAKATA



Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Metode E-Filing Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Badan Pada Pajak Pertama Seberang Ulu yang mana skripsi ini diajukan sebagai syarat pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orangtua ku tercinta. dan seluruh keluarga besarku semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka, dan melindungi mereka dimanapun berada Amin

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Abid Djazuli S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

3. Para Dosen Pengasuh dan Karyawan serta seluruh Civitas Akademika yang telah mendidik kami selama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Dr. Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., CA., selaku ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, SE., M.Si., selaku sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
6. Almamaterku

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca dan berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palembang, Agustus 2021

Eko Apriyanto

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN COVER .....</b>   |             |
| <b>HALAMAN COVER .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>PENYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>PRAKATA .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>xiii</b> |
| <br>   |             |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....   | 7           |
| C. Tujuan Penelitian .....   | 8           |
| D. Manfaat Penelitian .....  | 8           |
| <br>   |             |
| <b>BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA<br/>PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b> | <b>9</b>    |
| A. Landasan Teori.....   | 9           |
| B. Penelitian Sebelumnya .....   | 23          |
| C. Kerangka Pemikiran.....   | 27          |
| D. Hipotesis.....  | 28          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III : METODELOGI PENELITIAN .....</b> | <b>29</b> |
| A. Jenis Penelitian.....                     | 29        |
| B. Lokasi Penelitian.....                    | 30        |
| C. Operasional Variabel.....                 | 30        |
| D. Populasi Dan Sampel Penelitian .....      | 31        |
| E. Data Yang Diperlukan.....                 | 32        |
| F. Metode Pengumpulan Data .....             | 33        |
| G. Analisis Data Dan Tektik Analisis .....   | 35        |
| <br>   |           |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>     | <b>45</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                    | 45        |
| 1. Sejarah Singkat Tempat penelitian.....    | 45        |
| 2. Visi Dan Misi .....                       | 46        |
| 3. Tugas Dan Fungsi .....                    | 47        |
| B. Hasil Pengolahan Data .....               | 52        |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....         | 67        |
| <br>   |           |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>      | <b>72</b> |
| A. Kesimpulan .....                          | 72        |
| B. Saran .....                               | 72        |
| <br>   |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                  | <b>74</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabel I.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kanto Pelayanan Pajak<br/>Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2016-2019.....</b> | <b>6</b>  |
| <b>Tabel II.1 Persamaan Dan Perbedaan .....</b>   | <b>26</b> |
| <b>Tabel III.1 Operasional Variabel .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>Tabel IV.1 Tabel Statistik.....</b>  | <b>52</b> |
| <b>Tabel IV. 2 Hasil Uji Validasi Kepatuhan Wajib Pajak .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>Tabel IV.3 Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan .....</b>   | <b>54</b> |
| <b>Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Metode E-Filing .....</b>   | <b>54</b> |
| <b>Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas .....</b>   | <b>55</b> |
| <b>Tabel IV.6 Hasil Uji Reabilitas .....</b>  | <b>56</b> |
| <b>Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas .....</b>  | <b>57</b> |
| <b>Tabel IV.8 Hasil Uji Multikonearitas.....</b>  | <b>58</b> |
| <b>Tabel IV.9 Hasil Uji Autokorelasi .....</b>  | <b>60</b> |
| <b>Tabel IV. 10 Uji Regresi Berganda.....</b>   | <b>61</b> |
| <b>Tabel IV. 11 Uji Determinasi .....</b>   | <b>64</b> |
| <b>Tabel IV. 12 Uji F.....</b>  | <b>65</b> |
| <b>Tabel IV. 13 Uji T .....</b>   | <b>66</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar Ii. 2 Kerangka Pemikiran .....</b>                          | <b>27</b> |
| <b>Gambar Iv.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama</b> | <b>51</b> |
| <b>Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas .....</b>                         | <b>57</b> |
| <b>Gambar IV.3 Hasil Uji Heterokedasitas .....</b>                    | <b>59</b> |

## ABSTRAK

**Eko Apriyanto / 222015105/2021/ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Metode *E-Filing* Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu)**

Penelitian bertujuan untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Metode *E-Filing* Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu). Data dalam penelitian ini adalah data sekunder dan primer sedangkan metode analisis yang digunakan yaitu analisis linear berganda. Sampel dalam penelitian ini terdiri 100 responden dari wajib pajak badan seberang ulu dengan *random sampling* sebagai metode pengambilan sampel . hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Metode *E-Filing* Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Badan Pada Pajak Prtama Seberang Ulu

Kata Kunci : Kepatuhan Membayar Pajak, Tingkat Pemahaman, Metode *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan

## ABSTRACT

*Eko Apriyanto / 222015105/2021/ The Influence of Service Quality, E-Filing Methods and Tax Understanding Levels on Compliance with Paying Corporate Taxes at Seberang Ulu Primary Taxes*

*This study aims to examine and obtain empirical evidence regarding the effect of Service Quality, E-Filing Method and Tax Understanding Levels on Compliance with Paying Corporate Taxes at Seberang Ulu Primary Taxes. The data in this study are secondary and primary data, while the analytical method used is multiple linear analysis. The sample in this study consisted of 100 taxpayer respondents across the ulu with random sampling as the sampling method. The results of the study indicate that Service Quality, E-Filing Methods and Tax Understanding Levels have an effect on Compliance with Paying Corporate Income Taxes at Pratama Seberang Ulu Taxes.*

*Keywords: compliance to pay taxes, level of understanding, e-filling method, level of understanding of taxation*

| No   | Nama          | Nim       | Keterangan   |
|------|---------------|-----------|--|
| A199 | Eko Apriyanto | 222015105 |  |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang melaksanakan kegiatan pembangunan. Salah satu kegiatan pembangunan yang dilakukan adalah pembangunan nasional yaitu kegiatan yang berlangsung secara terusmenerus dan berkesinambungan. Pembangunan tersebut bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterahkan rakyat Indonesia secara adil, makmur dan merata. Agar tujuan tersebut dapat terwujud maka dibutuhkan dana dan ini salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Mardiasmo (2018: 26) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Mardiasmo (2018: 9) Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* pajak reformasi perpajakan pada tahun 1983. *Selfassessment system* merupakan suatu pemungutan pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Kualitas pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik dalam keputusan menteri negara pendayagunaan Aparatur Negara mengartikan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang di laksanakan oleh intitusi pemerintah dipusat ,di daerah,dilingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang undangan . (Siti, 2017 : 162) Kualitas pelayanan dapat di ukur dengan keandalan (*reability* ) keresponsifan (*Responsivencees*) Keyakinan (*Confidence*) empati (*empathy*) *Berhujud (Tangible)*

Adanya Kualitas pelayanan ini pemerintah harus melaksanakan survive dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif sehingga memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang di berikan intansi pajak kepada wajib pajak ,agar wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara tanpa mengarapkan kontraprestasi secara langsung yang dilakukan dengan sebaik baiknya untuk wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan . kualitas pelayanan pajak yang merupakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. pelayanan pajak meliputi kecepatan pelayanan ,kemudahan pelayanan dan pelayananpetugas pajak.

Pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam memenuhi perpajakannya. Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan

pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana ia mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui (Santi, 2012). Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi keadilan yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi. 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 dan Teguh, 2018) yakni pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui peneraan 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. Peneraan 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.

Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi maka Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007 menerapkan sebuah inovasi pelayanan perpajakan berbasis internet dalam bentuk penerapan sistem *e-filing*, yaitu pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPTMasa) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) yang berbentuk formulir elektronik

dalam media komputer. SPT ini tidak berbentuk kertas, melainkan berbentuk formulir elektronik yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *real time*. *e-filing* sebagai salah satu program dalam modernisasi 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 (Mulyon, 2010). bagi Aparat Pajak, teknologi *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 perpajakan, pemerinatah memberi fasilitas pelayanan pelaporan 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, pojok pajak/mobil pajak/drop box.

Kepatuhan wajib pajak Menurut Kamus Besar Indonesia, istilah kepatuhan berarti sifat patuh, ketaatan. Fajriyan (2015) Kepatuhan adalah

motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE – 02/PJ/2008 Tentang Tata Cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu. Wajib pajak akan ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh oleh Direktorat Jendral 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.

Penerapan [e-filing](#) yang semakin populer membantu tak hanya masyarakat selaku wajib pajak (WP), para petugas di kantor pajak pun terbantu dengan proses yang efisien. Kantor Pajak mengapresiasi adanya pelayanan digital ini serta mengajak masyarakat untuk memakainya. "Zaman sekarang manual sudah tak musim lagi karena jadi beban wajib pajak. Sekarang lebih sederhana dan lebih gampang," ujar Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Grogol Petamburan Ar Ar Aryama kepada **Liputan6.com**, Senin (1/4/2019) di Jakarta Barat. Ia mengenang dahulu pelaporan SPT pada akhir Maret bisa diserbu oleh para Wajib Pajak. Kantor pun harus tetap buka hingga tengah malam. Situasi berubah karena penerapan teknologi digital yang berjalan efektif.

Penelitian yang pertama dilakukan Teguh dan Rita (2018) 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-filling* mempunyai

kontribusi terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Pajak penghasilan. Variabel *e-filing* merupakan variabel yang dominan berpengaruh positif.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Nur dan Teguh (2018). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu salah satu kantor pelayanan pajak di kota Palembang tempat pelayanan pajak yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern di kawasan kota Palembang yang memiliki wilayah kerja meliputi empat kecamatan di kota Palembang. Berikut data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel I.1**  
**Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2016-2019**

| Tahun | Wajib pajak Terdaftar Orang Pribadi | Wajib Pajak Laporan SPT Tahunan orang pribadi | Wajib Pajak laporan E-Filing | Wp Laporan SPT Tahunan | Wajib pajak Laporan E-Filing |
|-------|-------------------------------------|---|------------------------------|------------------------|------------------------------|
| 2016  | 53,857                              | 25,514  | 21,996                       | 47,37%                 | 40,84%                       |
| 2017  | 58,627                              | 24,322  | 22,634                       | 41,48%                 | 38,60%                       |
| 2018  | 53,673                              | 29,492  | 22,962                       | 54.95%                 | 42,78%                       |
| 2019  | 63.650                              | 32.977  | 27.281                       | 51.80%                 | 42.86%                       |

Sumber :KPP Pratama Seberang Ulu,2020

Berdasarkan tabel I.1 Wajib Pajak tidak melaporkan SPT tahunan sebanyak 30.675. yang tidak menggunakan *e-Filing* pada tahun 2019 sebesar

5.696, hal ini berarti wajib pajak orang pribadi masih belum semuanya menggunakan *e-Filing*.

Hasil wawancara yang dilakukan secara langsung dengan pegawai di KPP Seberang ulu. Kualitas pelayanan KPP PRATAMA Palembang Seberang Ulu telah melakukan seluruh standar pelayanan sesuai yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Disamping itu ada juga penunjang administrasi dalam mempermudah wajib pajak secara manual dalam melakukan pembayaran SPT Tahunnya. dalam hal ini juga ditahun ini bahwa ada peningkatan yang melaporkan SPT Tahunnya dari tahun lalu, dan juga sudah banyak masyarakat mengerti melaporkan SPT nya menggunakan *e-Filing*, walau masih ada yang belum menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, METODE *E-FILING* DAN TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu)”**

## **B. Rumusan Masalah**

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

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, metode *e-Filing* dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **C. Tujuan Penelitian**

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

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, metode *e-Filing* dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

#### 1. Bagi Penulis

Di harapkan agar dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai perpajakan serta untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

#### 2. Bagi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

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

- Abdurrohman (2010) *Implementasi Program E-Filling Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratam Bojonegoro)*. Jurnal administrasi Punlik (JAP). Volume 3 Nomor5 (807-811)
- Fajriyan, Nur Afianti.2015. *Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi pada Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Miji Kota Mojokerto*. Jurnal. Universitas Brawijaya.
- [Http ://www.pajak.go.id/](http://www.pajak.go.id/)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Mardiasmo,2016. *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI.
- Mardiasmo,2018. *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI.
- Nur Ghailina, dan Teguh Erawati.2018. *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 Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 *Tentang Bentuk Da Nisi Surat Pemberitahuan. Serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, Dan Penyampaian Surat Pemberitahuan*. Jakarta
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 *Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (2007)* Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: Per-29/PJ/2014 *Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan (2014)* Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Resmi, Siti.2017. *Perpajakan:Teori dan Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Siti Kurnia Rahayu (2017). *perpajakan konsep dan aspek formal* .Cetakan Pertama .Bandung ;Rekasaya sains.
- Sanusi, Anwar.2013. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Santi, Anisa Nirmala,2012. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rsional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponogoro. Semarang.
- Sugiyono.2018.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.ALFABETA.
- Teguh Erawati, dan Rita Ratnasari.2018. *Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Studi Empiris di Kabupaten Gunungkidul*. Jurnal Akuntansi, (online). No.1 volume 6 tahun 2018.
- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.2013. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Gisel.2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Paengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kelurahan kleak kecamatan malalayang kota manado*. Jurnal Riset Akuntansi Going 12(2),2017,523-530