PENGARUH KUALITAS PENERAPAN *E-FILLING*, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus PadaWajibPajak Orang Pribadi di PT. Samudera Indonesia Palembang)

SKRIPSI



Nama : Dania Amelia

NIM : 222018099

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS 2022

PENGARUH KUALITAS PENERAPANE-FILLING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus PadaWajibPajak Orang Pribadi di PT. Samudera Indonesia Palembang)

Diajukan Untuk Menyusun Skiripsi Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang



Nama : Dania Amelia

NIM : 222018099

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS 2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dania Amelia

Nim : 222018099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Akuntansi Konsentrasi : Perpajakan

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Penerapan E-Filling, Pengetahuan

Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Samudera Indonesia Kota Palembang).

Dengan ini saya menyatakan:

 Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya

- 2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali Arahan pembimbing
- 3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan 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 apa bila hari terdapat penyimpangan dan tidak kebenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa yang diperoleh karena negeri ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Palembang, 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"You don't have to be great to start, but you have to start to be great and the truth is, we don't have to be perfect to be happy, sesungguhnya Allah bersama kita."

(Dania Amelia)

Terucap Syukur kepada Allah SWT Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- Kedua Orang Tuaku tercinta yang selalu mendoakanku, mensupportku dan memotivasiku
- Keluargaku dan Sahabatku
- **❖** Almamater



~Bismillahirrahmanirrahim~

Assalamualaikum Wr, wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul Pengaruh Kualitas Penerapan *E-Filling*, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadidi PT. Samudera Indonesia Kota Palembang

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya yang tercinta, Bapak Daud dan Ibu Rosnani Diana, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi dan inspirasi agar selalu menjadi pribadi yang tidak mudah menyerah sehingga penulisan usulan penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pemimbing saya Ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si dan Bapak Rahmat Basuki, S.E.,M.Ak yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan serta saran-saran yang tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan penelitian menjadi lebih baik lagi. Selain itu, disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah

Palembang beserta wakil-wakil Rektor beserta staf karyawan/karyawati

Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Yudha Mahrom DS,SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.

3. Bapak Dr. Betri, SE., AK., M.Si., CA dan Ibu Nina Sabrina, SE., M.Si selaku

ketua Program studi dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas

Muhammadiyah Palembang.

4. Ibu Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, SE., AK., M.Si., CA selaku Dosen Pembimbing

Akademik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Palembang.

6. Bapak/Ibu dan Staf Pegawai PT. Samudera Indonesia Kota Palembang.

7. Sahabat saya dan seluruh teman program studi akuntansi angkatan 2018.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kesalahan dan

kekurangan.Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca

dan berbagai pihak demi kesempurnaan penelitian ini, atas perhatian dan masukan

saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Palembang, September 2022

Dania Amelia

DAFTAR ISI

COVI	ER.		.i
HALA	MA	AN JUDUL	ii
HALA	MA	AN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
LEMI	BAR	R PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALA	MA	AN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	V
HALA	MA	AN PRAKATA	vi
DAFT	'AR	S ISI	vii
HALA	MA	AN DAFTAR TABEL	viii
HALA	MA	AN DAFTAR GAMBAR	X
ABST	RA	K	xi
ABST	RA	CT	xii
BAB I	PE	ENDAHULUAN	
A.	Lat	tar Belakang Masalah	.1
B.	Ru	ımusan Masalah	.13
C.	Tu	ijuan Penelitian	.14
D.	Ma	anfaat Penelitian	.14
BAB	II	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,	DAN
HIPO	TES	SIS	
A.	Ka	ijian Pustaka	.16
	1.	Aplikasi e-Filling	.16
		a. Pengertian e-Fiiling	.17
		b. Kriteria Keamanan data Wajib Pajak Pada Aplikasi e-Filling	.19
		c. Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan e-Fiiling	.19
		d. Langkah-langkah mendaftar e-Filling	.20
	2.	Pengetahuan Perpajakan	.21
		a. Pengertian Sistem Pengetahuan Perpajakan	.22
		b. Pengertian Fungsi Perpajakan	.22
		c. Pengertian Ketentuan Umum Perpajakan	
	3.	Sanksi Perpajakan	.23
		e. Sanksi Administrasi	24

		f.	Sanksi Pidana	25
	4.	Ke	patuhan Perpajakan	26
		a.	Syarat menjadi Wajib Pajak Patuh	27
		b.	Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	28
	5.	Pe	ngaruh Kualitas Penerapan e-filing, Pengetahuan Perpajakan	
		Da	n Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	32
		d.	Pengaruh Kualitas Penerapan e-filing Perpajakan	32
		e.	PengaruhPengetahuan Perpajakan	32
		f.	PengaruhSanksi Perpajakan	32
B.	Per	neli	ian Terdahulu	33
C.	Ke	rang	gka Pemikirangka	38
D.	Hi	pote	sis Penelitian	38
BAB I	II N	ME	TODE PENELITIAN	
A.	Jer	nis F	Penelitian	39
В.	Lo	kasi	Penelitian	40
C.	Op	eras	sionalisasi Variabel	40
D.	Po	pula	si dan Sampel	41
E.	Da	ıta Y	ang Diperlukan	42
F.	Me	etod	e Pengumpulan Data	43
G.	An	alis	is Data dan Teknik Analisis	43
	1.	Ana	llisis Data	43
	2.	Tek	nik Analisis	45
		a. I	Jji Validitas	45
		b. I	Jji Reabilitas	46
		c. I	Jji Asumsi Klasik	46
			1) Analisis Regresi Linier Berganda	48
			2) Uji Koefisien Determinasi	48
		d. U	Jji Hipotesis	50
		1) Uji Hipotesis Secara Parsial	50
BAB I	VE	IAS	IL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Ha	sil I	Penelitian	52

	1) Gambaran umum tempat penelitian	52
	2) Hasil pengolahan data	59
B.	Pembahasan	89
BAB V	VI SIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan	95
B.	Saran	95
DAFT	AR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel I.I	Survei Pendahuluan	11
Tabel I.2	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	12
Tabel II.I	Persamaan dan Perbedaan Penelitian	37
Tabel III.I	Operasional Variabel	40
Tabel III.2	Jawaban Skala Likert	45
Tabel IV.1	Jumlah Kuesioner Yang Kembali	59
Tabel IV.2	Deskripsi Karakteristik Responden	60
Tabel IV.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel	62
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	75
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Penerpan e-filing	75
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan	76
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	76
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel IV.9	Hasil Uji Normalitas	79
Tabel IV.10	Hasil Uji Multikoliniearitas	80
Tabel IV.11	Hasil Uji Gletser	82
Tabel IV.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	84
Tabel IV.13	Hasil Uji Determinasi	87
Tabel IV.14	Hasil Uii Secara Parsial (Uii t)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	II.I Kerangka Pemikiran38	3
Gambar	IV.1 Struktur Organisasi	7
Gambar	IV.2 Hasil Uji Normalitas Metode Grafik	}
Gambar	IV.3 Hasil Uii Heterokedastisitas Metode Grafik	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner	Penelitian

Lampiran 2 Rekap Data Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Output SPSS

Lampiran 4 Tabel r

Lampiran 6 Tabel t

Lampiran 7 Tabel DW

Lampiran 8 Kartu Aktivitas Bimbingan

Lampiran 9 Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an

Lampiran 10 Sertifikat SPSS

Lampiran 11 Sertfikat Pengantar Aplikasi Komputer

Lampiran 12 Sertifikat Komputer Akuntansi

Lampiran 13 Sertifikat Perpajakan Lanjutan

Lampiran 14 Sertifikat Praktek Kerja Lapangan

Lampiran 15 Sertifikat Peserta Pembekalan Bumdes

Lampiran 16 Plagiarism

Lampiran 17 Biodata Penulis

Lampiran 18 Foto Pembagian Kuesioner

Lampiran 19 Surat Selesai Riset

ABSTRAK

Dania Amelia / 222018099 / 2022 / Pengaruh Penerapan e-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di PT. Samudera Indonesia Palembang).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan e-Filing, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial pada PT. Samudera Indonesia Palembang Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan pada PT. Samudera Indonesia Palembang. Data yang digunakan yaitu data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif, uji validitas,uji reliabilitas,uji asumsi klasik,analisis regresi linier berganda,dan uji t dibantu oleh Statistic Program For Spesial Science (SPSS). Hasil penelitian menunjukan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Penerapan e-Filling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Hasil penelitian menunjukan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Penerapan e-Filling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : e-Filling, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

Dania Amelia / 222018099 / 2022 / Effect of e-Filling Implementation, Tax Knowledge and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance (Case Study at PT. Samudera Indonesia Palembang).

This research was conducted to determine the effect of the implementation of e-Filling, Tax Knowledge and Tax Sanctions on the compliance of individual taxpayers partially at PT. Samudera Indonesia Palembang The type of research used is associative research. The place of research was conducted at PT. Indonesian Ocean Palembang. The data used are primary data. The data collection method used in this study is a questionnaire. The data analysis technique used in this research is descriptive statistical test, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and t test assisted by Statistics Program For Special Science (SPSS). The results show that partially shows that The variable Quality of the Implementation of e-Filling does not affect the compliance of individual taxpayers, the variable knowledge of taxation affects the compliance of individual taxpayers, the variable Tax Sanctions partially affects the compliance of individual taxpayers. e-Filling has no effect on individual taxpayer compliance, tax knowledge variable affects individual taxpayer compliance, Tax Sanctions variable partially affects individual taxpayer compliance.

Keywords: e-Filling, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance.

No	Nama	NIM	Keterangan
	Dania Amelia	222018099	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan sumber negara yang utama yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Tugas Mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu hasil instansi pemerintah yang secara struktural berada dibawah Departemen Keuangan. Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dapat dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu menetapkan salah satu misinya yaitu misi fiskal adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Pajak adalah iuran yang bersifat memaksa untuk diserahkan ke kas negara sebagai bentuk kewajiban rakyat kepada negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat dan dipungut oleh pemerintah dari Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang berdasarkan ketentuan undang-undang. Diberikan kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan walaupun tanpa mendapat balas jasa secara langsung. Pajak merupakan salah satu penerimaan penting bagi penerimaan

negara dari hasil pendapatan dari sektor pajak tersebut digunakan untuk pembiayaan APBN (Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara). Pemungutan Pajaknya dalam pemerintah menerapkan *Self Assessment System* dimana Wajib Pajak diberi kewenangan dan kepercayaan untuk menghitung menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku selaku Wajib Pajak.

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 Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE - 02/PJ/2018 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu titik 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 atau SPT dalam 3 tahun terakhir (Siti dan Zulaikha: 2013).

Pengaruh kualitas penerapan sistem *E-filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-filing* adalah aplikasi online yang digunakan wajib pajak dalam menyampaikan elektronik SPT atau elektrik SPT ke Direktorat Jenderal Pajak atau DJP melalui website resmi DJP dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan efin. Karena melalui sistem online sehingga bersifat relevan bagi DJP sebagai destinasi informasi Siti (2017:160). Penerapan sistem filing ini diharapkan dapat

membantu mempermudah dan memberikan kenyamanan wajib pajak karena dapat digunakan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu dalam penghitungan pengisian pencapaian SPT. Dalam penerapan sistem filing Sanksi perpajakan sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan sistem penerapan *E-filing* Hal ini dilakukan agar dapat memberikan pengertian informasi keanekaragaman pengetahuan kesadaran wajib pajak.

Sistem elektronik *E-filing* pertama kali diperkenalkan oleh *Application Service Provider* (ASP) dan disahkan melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik bahwa *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem online yang real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (djponline.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT melalui *E-filing* harus memiliki *Electronic Filling Identification Number* (*e-FIN*) yaitu nomor identitas yang diberikan kantor pelayanan pajak atas permohonan wajib pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT melalui *E-filing* (Amelia dan Lailatul: 2020).

Penerapan sistem filing ini diharapkan dapat membantu mempermudah dan memberikan kenyamanan wajib pajak karena dapat digunakan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu dalam penghitungan pengisian pencapaian SPT. Dalam penerapan sistem *E-filing*Sanksi perpajakan sangat

dibutuhkan untuk mengoptimalkan sistem penerapan *E-filing* Hal ini dilakukan agar dapat memberikan pengertian informasi keanekaragaman pengetahuan kesadaran wajib pajak.

E-filing sebagai salah satu program dalam modernisasi juga mewujudkan 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 (Abdurrahman, Dumai dan sobarudin, 2010). Sedangkan 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 di manapun dan kapanpun, tidak perlu lagi mendatangi dan mengikuti antrian di Kantor Pelayanan Pajak.

Pengetahuan pajak adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal taraf pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. (Mardiasmo : 2016). Wajib Pajak harus memahami pengetahuan pajak agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah. Pengetahuan perpajakan oleh Wajib Pajak dapat memaksimalkan berjalannya sistem administrasi perpajakan.

Tingkat pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem self assessment adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang Mardiasmo (2011). Dalam sistem ini diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu tingkat pemahaman wajib pajak atas Peraturan perpajakan pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bahwa kualitas pelayanan dapat mendorong kepatuhan dalam membayar wajib pajak sebagai. Konsekuensinya, fiskus diharapkan dapat mendukung upaya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui pelayanan prima dan penyuluhan insentif.

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan.

Mardiasmo (2009:56) menyatakan Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan Self Assessment System dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Muliari dan Setiawan (2011) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010:138)

Kepatuhan wajib pajak menurut kamus besar bahasa Indonesia patung sebagai suatu perilaku tunduk atau Patuh terhadap ajaran atau peraturan yang berlaku. Sedangkan menurut NurMantu dalam CahyonoWati et..al (2012) mendefinisikan kepatuhan adalah telah terpenuhinya semua kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Adapun kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua macam yaitu:

1. Kepatuhan pajak formal kepatuhan pajak

Lebih mengarah ke wajib pajak agar Patuh sebagaimana yang diatur dalam undang-undang perpajakan misalnya memiliki NPWP bagi wajib pajak yang sudah berpenghasilan sendiri, tepat waktu melaporkan SPT, tidak menunggak membayar pajak.

2. Kepatuhan pajak material

Kepatuhan pajak material merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar sesuai kenyataan. Berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Per- 29/PJ/ 2014, Adapun fasilitas perpajakan, pemerintah 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/dropbox.

Berdasakan hasil penelitian sebelumnya yaitu penerapan *E-filing* dan sanksi perpajakan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi signifikan oleh Penerapan *E-filing* sebaliknya Sanksi pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Galih R Wicaksono, 2018).

Penelitian ini adalah tentang Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independent dalam penelitian ini adalah Penerapan Sistem E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan. Variabel Moderasi dalam penelitian adalah Sosialisasi Perpajakan.Penelitian ini dilakukan pada Perkantoran Sunrise Garden (PT. Fonusa Agung Mulia) yang berada di wilayah Kedoya, Jakarta Barat. Jumlah responden yang terdaftar di Perkantoran Sunrise Garden seperti Pemilik Usaha dan Karyawan sebanyak 152 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode sensus.

Dalam penelitian Kartikan Ratna Handayani dan Sihar Tambun(2016) menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan

perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa hasilnya pure moderating dan memperlemah penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak serta untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa bukan variabel moderating dan memperlemah pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian Ni Putu dan Ni Luh (2017) menyatakan tingkat pengetahuan perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi titik akan tetapi penelitian ini yang dilakukan oleh Nur Galina dan Teguh (2018) ini pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Reni (2020) dengan judul pengaruh penerapan sistem *e-Filling* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Subang, hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel *e-Filling* dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan memiliki pengetahuan tentang pajak, Wajib Pajak tidak akan terlalu mengalami kesulitan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajaknnya.

Menurut Yosi dkk (2020) dengan judul pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM di Kota Padang,

hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa secara parsialvariabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Indonesia, rasio kepatuhan pajak meningkat tipis padahal jumlah masyarakat yang bekerja dan menjadi wajib pajak terus mengalami peningkatan.Pada tahun 2015, masyarakat yang taat hanya 10,97 juta dari total wajib pajak sebanyak 18,16 juta. Artinya rasio kepatuhannya hanya mencapai 60%. Pada tahun 2016, rasio kepatuhan pelaporan pajak hanya mencapai 61% atau 12,25 juta orang dari total 20,17 juta Wajib Pajak. Kenaikan rasionya hanya 1% dari 2015.Sedangkan pada tahun 2017 rasio pajak meningkat cukup besar yakni dari 61% menjadi 73%.Adapun pada tahun 2016-2017 ada program pengampunan pajak (tax amnesty). Pada 2018 rasio pajak kembali turun menjadi 71% atau yang taat pajak hanya 12,55 juta orang dari total 17,65 juta wajib pajak. Tahun 2019, rasio pajak naik menjadi 73%, kembali seperti 2017. Jumlah masyarakat yang taat pajak hanya 13,39 juta dari 18,33 juta wajib pajak. Lalu pada tahun 2020, rasio kepatuhan pajak meningkat kembali menjadi 78%Namun, jumlah masyarakat yang taat tidak naik signifikan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, jumlah WP yang taat hanya 14,76 juta dari total 19,01 juta WP. Artinya, masih ada sekitar 5 juta WP yang tidak taat. (Lidya, cnbcindonesia.com 2021).

Direktorat Jendral Pajak dalam penerimaan pajak melakukan program program yang bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Program tersebut ialah ekstensifikasi dan Intensifikasi. Dalam mewujudkan program program ini,

Direktorat Jenderal Pajak dibantu oleh kantor pelayanan pajak (KPP) di tiap daerah dengan cara melakukan Sanksi pengetahuan perpajakan yang dilakukan baik di KPP maupun instasi Instansi, salah satunya adalah PT Samudera Indonesia kota Palembang.

PT. Samudera Indonesia Palembang memiliki 110 karyawan. Karyawan tetap ada 41 orang dan 69 karyawan tidak tetap. Pembayaran pajak pada PT. Samudera Indonesia dibayarkan secara online dan dilaporkan secara manual melalui Karyawan yang mengurusi tentang perpajakan. Para pekerja di PT Samudera Indonesia merupakan wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang harus melaporkan sebagian hartanya kepada negara melalui pemotongan gaji secara berkala, namun pada saat ini belum semua pekerja di PT Samudera Indonesia Palembang melakukan pelaporan perpajakan secara rutin tiap tahunnya. Wajib pajak orang pribadi pada PT Samudera Indonesia pembayaran pajaknya dilakukan setiap tanggal 10 untuk setiap bulannya dipotong dari atas penghasilan gaji. Pelaporan Tahunan dilakukan per tanggal 30 maret, misalkan untuk pelaporan sebelum tanggal 30 maret 2021 pelaporannya dilaporkan pada 30 maret 2022.

Permasalahan yang terjadi pada PT Samudera Indonesia Palembang lebih banyak karyawan yang tidak melaporkan SPT tahunan dikarenakan nya kurangnya pengetahuan tentang e-filing, pengetahuan perpajakan bagi karyawan dan juga pengetahuan Sanksi perpajakan kepada karyawan.

Tabel I.1 Survei Pendahuluan Di PT. Samudera Indonesia Palembang

WajibPajak	Fenomena yang diterima			
Royadi (19-05-2022)	Royadi berpendapat bahwa banyak karyawan yang belum memahami dan mengetahui tentang penerapan E-Filing dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT).			
Wawan (20-05-2022)	Wawan berpendapat bahwa banyaknya karyawan yang tidak melapor dan menyetor SPT dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang hak dan kewajiban wajib pajak orang pribadi.			
Iir Iir berpendapat bahwa tidak banyak mengetahui tentang perpajakan, pada saat iir terlambat melapor SPT menda sanksi administrasi berupa uang denda.				

Sumber: penulis, 2022

Berdasarkan tabel I.1 survei pendahuluan hasil wawancara karyawan PT. Samudera Indonesia Palembang yang melapor dan tidak melapor SPT tahunanbahwa banyaknya karyawan yang tidak melapor SPT dikarenakan kurangnyapengetahuan penerapan e-filing, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT Samudera Indonesia kota Palembang dapat dilihat dari jumlah WPOP yang melapor yang disajikan pada tabel berikut ini :

TABEL I.2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di PT. Samudera Indonesia Palembang.

BAGIAN	WAJIB PAJAK	WP. KARYAWAN PATUH MELAPOR SPT	TIDA	ARYAWAN K PATUH APOR SPT
				Persentase
Direktur	1	1	-	0%
General Manager	2	2	-	0%
Manager Keuangan	1	1	-	0%
Manager Marketing	1	1	-	0%
Manager Operasional	1	1	-	0%
Supervisor	2	2	-	0%

Staff	102	33	69	86%
TOTAL	110	41	69	

Sumber: PT. Samudera Indonesia, 2021

Berdasarkan tabel I.2, Dari 110 karyawan PT. Samudera Indoesia ada 41 karyawan yang melapor SPT tahunan dan 69 karyawan tidak lapor SPT. Pada tabel diatas jumlah wajib pajak yang tidak melapor SPT lebih banyak daripada jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT. Hal tersebut memberikan arti bahwa terdapat wajib Pajak yang masih tidak patuh karena tidak membuat dan melaporkan SPT Tahunan secara teratur.Hal ini disebabkan banyak faktor diantaranya kurangnya pengetahuan perpajakan atas penerapan *e-Filling*, kurangnya pengetahuan wajib pajak dan juga sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak yang berlaku di Indonesia. Direktorat Jendral Pajak mengupayakan membuat sistem administrasi perpajakan *online* seperti aplikasi *e-Filling* yang digunakan untuk kemudahan wajib pajak dalam pelaporan SPT, pengetahuan perpajakan dan sudah ada sanksi yang ditetapkan berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 7 ayat (1) tentang Sanksi administratif akibat telat bayar dalam jangka waktu yang ditentukan sebesar Rp. 100.000,- untuk wajib pajak orang pribadi (Siti,2013:66).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan maka penulis tertarik untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di PT. Samudera Indonesia Palembang. Penulis mengangkat permasalahan tersebut ke dalam tulisan dengan judul "Pengaruh Kualitas Penerapan Sistem *E-filing*, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi" (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Samudera Indonesia Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini yaitu:

- Bagaimana Pengaruh Kualitas Penerapan Sistem E- Filing Terhadap Kepatuhan
 Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Samudera Indonesia Palembang?
- 2. Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Samudera Indonesia Palembang?
- 3. Bagaimana Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Samudera Indonesia Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini yaitu :

- Untuk Mengetahui Pengaruh Pengaruh Kualitas Penerapan Sistem E- Filing
 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Samudera Indonesia
 Palembang.
- Untuk Mengtahui Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib
 Pajak Orang Pribadi Di PT. Samudera Indonesia Palembang.

3. Untuk Mengatahui BagaimanaPengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Samudera Indonesia Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Diharapkan agar dapat menambah pengetahuan, wawasan dan memperluas mengenai Perpajakan serta untuk menerapkan teori teori yang telah diperoleh selama masa Perkuliahan.

2. Bagi PT. Samudera Indonesia Palembang

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan bagi PT. Samudera Indonesia Palembang agar dapat meningkatkan Kualitas Penerapan Sistem *E-filing*, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan.

3. Bagi Almamater

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

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Burhan Zulhazmi dan Febrian Kwarto. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas di Bintaro Trade Center. *Jurnal Riset Bisnis Vol 3 (1) hal: 20-29, http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jrb/*
- Dani Ramdani. 2019. Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* Tehadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. *Jurnal ISEIAccounting Review Vol.III*, *No. 2*, *hal 58-66*, http://jurnal.iseibandung.or.id/inde.php/iar.
- Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filling*. Diakses Mei 2022 dari www.pajak.go.Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- Direktorat Jenderal Pajak. E-Filling. Diakses November 2021 dari www.pajak.go.id
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Yogyakarta: Andi

- Nanik Ermawati dan Zaenal Afifi.2018. Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Universitas Islam Sultan Agung*.
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Nuraina, F. S. E. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 5(1), 45-55.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.
- Peraturan Menteri Keuangan Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Siti Resmi. 2019. Perpajakan. Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung. Cv Alfabeta.
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)KR Handayani, <u>S Tambun</u> 2016 journal.uta45jakarta.ac.id.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, *1*(1), 49.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Zahrotul Warda dan Bambang 2020.Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration, E-Filling, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol. 9, No. 4

.