

**PENGARUH PENERAPAN *e-FILLING*, *e-BILLING*, DAN *e-SPT*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survei pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Kota
Palembang)**

SKRIPSI



Nama : Meizia

NIM : 222019078

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *e-FILLING*, *e-BILLING*, DAN *e-SPT*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survei pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Kota
Palembang)**

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



Nama : Meizia

NIM : 222019078

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meizia
NIM : 222019078
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Kosentrasi : Pajak
Mata Kuliah : Perpajakan
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Penerapan *e-Filling*, *e-Billing* dan *e-SPT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang)

Dengan ini Saya Menyatakan :

1. 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 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 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 diperguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2023



Meizia

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Penerapan *e-Filling*, *e-Billing* dan *e-SPT*
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei
pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir
Timur Kota Palembang)
Nama : Meizia
NIM : 222019078
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Pajak
Mata Kuliah : Perpajakan


Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2023

Pembimbing I



Dr. Yuhanis Ladewi, SE., M.Si., Ak., CA., CATr
NIDN/NBM: 0226016901/765380

Pembimbing II



Welly, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0212128102/1085022

Megetahui,

Dekan



Ketua Program Akuntansi

Dr. Betris S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN/NBM : 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- “Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”(Abu Hamid Al Ghazali).
- “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” (QS Rad 11).

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tuaku, saudara-saudaraku yang selalu mendoakan, mensupport dan memotivasiku
- ❖ Orang-orang yang ku sayangi
- ❖ Almamaterku



PRAKATA

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Penerapan *e-Filling, e-Billing* dan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang)" sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wassalam.

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu bab I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab II kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Kajian pustaka terdiri dari pengertian dan pengukuran, serta kerangka pemikiran terdiri dari teori penghubung dan penelitian sebelumnya. Bab III metode penelitian, bab IV hasil penelitian dan pembahasan, serta bab V kesimpulan dan saran.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada kedua orang tua penulis, Bapak Arpan dan Ibu Boinem yang

telah mendidik, mendoakan, dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada ibu Dr. Yuhanis Ladewi, SE., M.Si., Ak., CA., CATr selaku dosen pembimbing 1 dan ibu Welly, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan atas penulisan skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Welly, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik dan Koordinator Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Taufik selaku Staf Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Seluruh bapak dan ibu dosen yang telah membekali ilmu sehingga pengetahuan penulis meningkat, serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Seluruh rekan kerja yang turut memberikan motivasi kepada penulis.

8. Sahabat seperjuanganku Desta, Dilla, Selly, Andre, dan Rohay serta semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua atas terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dan membangun sangat diharapkan baik dari pembaca maupun dari berbagai pihak agar kedepannya lebih sempurna dalam penulisan skripsi ini. Semoga penyusunan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca.

Palembang, Februari 2023

Penulis,

Meizia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Aplikasi <i>e-Filling</i>	10
a. Pengertian Aplikasi e-Filling	10
b. Pengukuran Aplikasi e-Filling	11
2. Aplikasi <i>e-Billing</i>	14
a. Pengertian Aplikasi e-Billing.....	14
b. Pengukuran Aplikasi e-Billing.....	15

3.	Aplikasi <i>e-SPT</i>	18
a.	Pengertian Aplikasi <i>e-SPT</i>	18
b.	Pengukuran Aplikasi <i>e-SPT</i>	20
4.	Kepatuhan Wajib Pajak	20
a.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
b.	Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
B.	Kerangka Pemikiran	24
1.	Pengaruh Penerapan <i>e-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.	Pengaruh Penerapan <i>e-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25
3.	Pengaruh Penerapan <i>e-SPT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
C.	Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
A.	Jenis Penelitian	33
B.	Lokasi Penelitian	34
C.	Operasional Variabel.....	34
D.	Populasi dan Sampel	36
E.	Data yang Digunakan	38
F.	Metode Pengumpulan Data	38
G.	Penguji Data	39
H.	Teknik Analisis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
A.	Hasil Penelitian	46
1.	Tingkat Pengembalian Kuesioner	46
2.	Profil Responden	46
3.	Hasil Pengujian Data.....	48
a.	Uji Validitas	48
b.	Uji Reliabilitas	52
4.	Teknik Analisis	53
a.	Analisis Statistik Deskriptif	53
b.	Analisis Statistik Inferensial	67
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	77

1. Pengaruh Penerapan <i>e-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
2. Pengaruh Penerapan <i>e-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
3. Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
A. Simpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	6
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya.....	29
Tabel III.1	Oerasional Variabel	34
Tabel IV.1	Profil Responden.....	47
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Penerapan <i>e-Filling</i>	49
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Penerapan <i>e-Billing</i>	50
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Penerapan e-SPT.....	51
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel IV.7	Kriteria Statistik Deskriptif Per Variabel.....	54
Tabel IV.8	Hasil Kriteria Statistik Deskriptif Per Variabel	55
Tabel IV.9	Kriteria Statistik Deskriptif Per Indikator Variabel	56
Tabel IV.10	Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kemudahan Menyampaikan	56
Tabel IV.11	Hasil Statistik Deskriptif Indikator Dapat Diakses Kapanpun	57
Tabel IV.12	Hasil Statistik Deskriptif Indikator Dapat Diakses Diamanapun	58
Tabel IV.13	Hasil Statistik Deskriptif Indikator Adanya Bukti Penerimaan e-SPT dari DJP.....	58
Tabel IV.14	Hasil Statistik Deskriptif Indikator <i>Paperless</i>	58
Tabel IV.15	Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kemudahan Proses Pengisian Data.....	58
Tabel IV.16	Hasil Statistik Deskriptif Indikator Menghindari Human Error	60
Tabel IV.17	Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kemudahan Pembayaran Pajak	66
Tabel IV.18	Hasil Statistik Deskriptif Indikator Memberikan Wewenang Pengecekan Dalam Pembayaran	61

Tabel IV.19 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Memberikan Kebebasan Perekaman Data Secara Pribadi	62
Tabel IV.20 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kepraktisan Penggunaan e- SPT	62
Tabel IV.21 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kemudahan Perekaman Data ...	63
Tabel IV.22 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kemudahan Perekaman e-SPT.	63
Tabel IV.23 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kemudahan Perhitungan Dengan Menggunakan e-SPT	64
Tabel IV.24 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kemudahan Dalam Menggunakan e-SPT.....	64
Tabel IV.25 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kemudahan Pelaporan e-SPT ..	65
Tabel IV.26 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Pengetahuan Mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.....	66
Tabel IV.27 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Pengetahuan Mengenai Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia	66
Tabel IV.28 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Pengetahuan Mengetahui Fungsi Perpajakan.....	67
Tabel IV.29 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel IV.30 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel IV.31 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
Tabel IV.32 Koefisien Determinasi	74
Tabel IV.33 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas	74
Gambar IV.3 Hasil Uji Heterokedatisitas	76
Gambar IV.4 Model Hasil Penelitian.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Skala Ordinal
- Lampiran 3 Tabel Statistik
- Lampiran 4 Tabel Uji Validitas, Reliabilitas dan Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Fotokopi Plagiarisme
- Lampiran 7 Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghapal Al-Qur'an
- Lampiran 8 Fotokopi Sertifikat Pelatihan SPSS
- Lampiran 9 Fotokopi Sertifikat Pelatihan E-SPT
- Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat Pelatihan Pajak Daerah
- Lampiran 11 Fotokopi Sertifikat Pelatihan Aplikasi Mandeley
- Lampiran 12 Fotokopi Sertifikat Perpajakan Lanjutan
- Lampiran 13 Fotokopi Sertifikat Komputer Akuntansi
- Lampiran 14 Fotokopi Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 15 Biodata Penulis

ABSTRAK

Meizia / 222019078 / 2023 / Pengaruh Penerapan *e-Filling*, *e-Billing* dan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara persial pengaruh penerapan *e-Filling*, *e-Billing* dan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Palembang Ilir Timur Kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dan deskriptif. Variabel yang digunakan penerapan *e-Filling*, *e-Billing* dan e-SPT dan Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif dan statistic inferensial yaitu (uji normalitas, multikolineritas, dan heterokedasitas) dan analisis regresi linier berganda (koefesien determinasi dan uji t). Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan program komputer statistic SPSS versi 25. Hasil penelitian berdasarkan data yang kembali dan diolah sebanyak 100 responden semuanya valid dan reliable. Analisis ststistik deskriptif per variable dan per indikator menunjukkan bahwa nilai dominannya tinggi. Statistik inferensial yaitu uji asumsi klasik menunjukkan bahwa nilai residualnya berdistribusi normal, tidak terjadi multikolineoritas dan heterokedasitas. Pada uji regresi linier berganda menunjukkan jika variable *e-Filling*, *e-Billing* dan e-SPT dianggap konstan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa sistem *e-Filling*, *e-Billing* dan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Kota Palembang.

Kata Kunci: *e-Filling*, *e-Billing*, e-SPT, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Meizia / 222019078 / 2023 / The Effect of Implementing e-Filling, e-Billing and e-SPT on Individual Taxpayer Compliance (Case Survey of Pratama Palembang East Ilir Tax Service Office).

This survey aims to determine and analyze partially the effect of implementing e-Filling, e-Billing and e-SPT on individual taxpayer compliance at the Pratama Palembang East Ilir tax service office, Palembang City. The type of research used are associative and descriptive research. The variables used are e-Filling, e-Billing, e-SPT, and individual taxpayer compliance. The population in this study were 100 respondents. The sample used are validity and reliability test. Data analysis techniques used in this study were descriptive statistical tests and inferential statistics (tests for normality, multicollinearity, and heteroscedasticity) and multiple linear regression analysis (coefficient of determination and t-test). The analysis technique in this study used is the statistical computer program SPSS version 25. The results showed that the application of e-Filling, e-Billing and e-SPT. The research results based on the data returned and processed by 100 respondents are all valid and reliable. Descriptive statistical analysis per variable and per indicator showed that the dominant value is high. Inferential statistics, namely the classic assumption test, showed that the residual values are normally distributed, there is no multicollinearity and heteroscedasticity. The multiple linear regression test showed that if the e-Filling, e-Billing and e-SPT variables are considered constant, taxpayer compliance will increase. The results of this study can be concluded partially (t test) indicating that the e-Filling, e-Billing and e-SPT systems have a significant effect on taxpayer compliance at the Pr atama Palembang East Ilir Tax Service Office, Palembang City.

Keywords: e-Filling, e-Billing, e-SPT, Taxpayer Compliance.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak berkontribusi wajib bagi warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan fasilitas dan pembiayaan nasional Indonesia pada dasarnya bersumber dari pajak penerimaan pendapatan Negara dan dilakukan oleh masyarakat bersama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Menurut Resmi (2019:2) defenisi pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi sebagai berikut, 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.

Perkembangan teknologi yang pesat dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk meningkatkan layanan perpajakan secara online sekaligus mengoptimalkan penerimaan pajak. Dalam mempermudah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban

perpajakan, Direktorat Jendral Pajak (DJP) meluncurkan layanan aplikasi pajak online yang wajib dipahami bagi setiap wajib pajak dan kehadiran aplikasi pajak online merupakan salah satu cara Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam memberika pelayanan perpajakan kepada wajib pajak secara cepat, akurat, transparan dan aman sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

E-filing adalah suatu metode penyampaian surat pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik berbasis online dan real time melalui internet pada laman website Direktorat Jendral Pajak (DJP) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Aplikasi *e-Filing* dihadirkan Direktorat Jendral Pajak (DJP) agar pengiriman surat pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Layanan *e-Filing* ini dapat diakses kapan pun dan dimana pun sehingga wajib pajak dapat melaporkan SPT setiap saat. Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT melalui *e-Filing* harus memiliki *Electronic Filing 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 *e-Filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga dengan diterapkannya sistem *e-Filing* diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. (Lado dan Budiantara : 2018).

E-Billing adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Layanan *e-billing* dapat diakses pada laman Direktorat Jendral Pajak (DJP) online. Kode *billing* sendiri merupakan kode

identifikasi berupa rangkaian angka yang diberikan melalui sistem *billing* sesuai status jenis pajak yang ingin dibayar. Pembuatan kode *billing* dapat dilakukan pada situs resmi DJP online, petugas DJP, bank maupun kantor pos, agar wajib pajak bisa melakukan pembayaran pajak di Bank, kantor pos, ATM, maupun aplikasi perpajakan resmi lainnya cukup menunjukkan kode *billing* tersebut.

Menurut (Rohmah dan Umardiyah: 35) Elektronik SPT atau disebut e-SPT merupakan aplikasi yang digunakan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membuat formulir Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik. Aplikasi ini dibuat sebagai pengganti formulir SPT kertas, Wajib Pajak dapat menggunakan e-SPT untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang lebih efisien.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan wajib pajak memiliki istilah kepatuhan berarti sifat patuh, ketaatan. kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam surat edarn Direktur Jendral Pajak Nomor SE-02/PJ2008 Tentang Tata Cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu. Wajib pajak akan ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh oleh Direktorat Jendral Pajak jika memnuhi kriteria tertentu dalam Surat Edaran tersebut, salah satu kriteria wajib pajak adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir (Siti dan Zulaikha : 2013).

Menurut Siti (2017 : 193) pengertian kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut: “Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Secara umum setiap orang memiliki kewajiban dalam membayar pajak untuk meningkatkan pendapatan Negara. Wajib Pajak patuh bukan berarti Wajib Pajak yang membayar pajak dalam jumlah yang besar tetapi Wajib Pajak yang tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, Wajib Pajak yang paham dan mematuhi hak serta kewajibannya dalam bidang perpajakan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lina (2017), Nurhamid (2018) dan Fuzzy (2020) menyatakan bahwa secara simultan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Dani (2019), Ganis (2019), dan Nanse (2021) menyatakan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Firdaus (2015), Gusti (2020), Seftriani (2022) menyatakan bahwa penerapan *e-spt* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fenomena yang terkait dengan *e-filing* yang dikemukakan oleh pakar Donius Agus (2022) yang dilansir dalam <https://www.liputan6.com> Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Darmin Nasution tampil sebagai

pembicara dalam Seminar Nasional Perpajakan di Kampus PKN STAN, Tangerang Selatan. Mantan Direktur Jenderal Pajak mengeluhkan kesulitan yang kerap di hadapi sebagai pengguna aplikasi *e-Filling*. Darmin Nasution mengaku bingung ketika memanfaatkan aplikasi *e-Filling* tersebut dikarenakan data yang sudah dimasukkan dalam formulir pengisian tidak bisa disimpan sehingga proses pengisian data harus terhenti dan diulang dari awal.

Fenomena yang berkaitan dengan *e-billing* yang dikemukakan oleh pakar Angga Yuniar (2019) yang dilansir dalam <https://www.blasting.id> wajib pajak banyak mengalami kendala saat menggunakan aplikasi *e-Billing* untuk mendapatkan kode pembayaran. Kendala terjadi saat wajib pajak hendak login, beberapa akun NPWP tidak dapat masuk ke sistem *e-Billing* tersebut. Hal tersebut membuat wajib pajak tidak bisa mengakses layanan *e-Billing* untuk mendapatkan 16 digit Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) melalui aplikasi *e-Billing*.

Selanjutnya fenomena yang berkaitan dengan e-SPT yang dikemukakan oleh pakar Triyan Pangastuti (2021) yang dilansir dalam <https://www.Investor.id> Direktur penyuluhan, pelayanan, dan hubungan masyarakat Dirjen pajak Neil Maldrin Noor merinci dari total laporan SPT tahunan PPh tersebut berasal dari wajib pajak orang pribadi sebanyak 4.390.707 dan wajib pajak badan sebanyak 144.998 adapun, sebanyak 167.884 atau 3,7 % dari jumlah SPT yang masuk wajib pajak melaporkan SPT secara manual atau melapor lewat kantor pelayanan pajak.

Secara umum setiap orang memiliki kewajiban dalam membayar pajak untuk meningkatkan pendapatan Negara. Wajib Pajak patuh bukan berarti Wajib Pajak yang membayar pajak dalam jumlah yang besar tetapi Wajib Pajak yang tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, Wajib Pajak yang paham dan mematuhi hak serta kewajibannya dalam bidang perpajakan. Untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel I.1
Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Yang Patuh	Jumlah Wajib Pajak Yang Tidak Patuh	Presentase Wajib Pajak yang Tidak Patuh
2017	160.511	56.755	103.756	64,62%
2018	171.309	58.844	112.465	65,65%
2019	182.569	55.706	126.863	69,49%
2020	210.409	58.283	152.126	72,30%
2021	222.158	52.102	170.056	76,55%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur (data diolah) 2022

Dari data pada tabel I.1 diatas, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan tidak sama dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar, hal tersebut memberikan arti bahwa terdapat wajib pajak yang masih tidak patuh karena tidak membuat dan melaporkan SPT Tahunan secara teratur ke Kantor Pelayanan Pajak. Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT akan berdampak terhadap menurunnya penerimaan pajak Penghasilan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Kota Palembang. Surati (2022) mengatakan saat lapor pajak menggunakan aplikasi *e-Filling* dalam pelaporan SPT tahunan yang jumlahnya banyak, sering terjadinya server eror sehingga data yang sudah di isi tidak terekam dan harus mengisi formulir SPT dari awal kembali. Parman (2022) mengatakan kesulitan dalam beradaptasi dengan menggunakan *e-Billing* dan lokasi rumah yang berada dipelosok menyebabkan susah sinyal sehingga ketika mencoba mengakses aplikasi *e-Billing* server error tidak bisa diakses . Ratna (2022) mengatakan aplikasi e-SPT sering terjadinya server down tidak bisa diakses ketika akhir bulan desember sehingga menghambat untuk menyampaikan laporan SPT dan pada saat melaporkan file comma separated value (CSV) pada aplikasi e-SPT yang telah disampaikan di dalam *flashdisk* ke kantor pajak, mengalami kerusakan data yang disampaikan menyebabkan data comma separated value (CSV) tersebut tidak terbaca oleh sistem di kantor pajak sehingga wajib pajak harus membuat ulang data tersebut.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *e-Filling*, *e-Billing*, dan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang?
2. Bagaimanakah Pengaruh Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang?
3. Bagaimanakah Pengaruh e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh *e-SPT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Penuliss

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan peluang untuk menambah

wawasan dalam pengetahuan tentang pengaruh penerapan *e-Filling*, *e-Billing*, e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak melalui penerapan *e-Filling*, *e-Billing*, e-SPT dan dapat memberikan kontribusi pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai pertimbangan dalam praktek sistem informasi dalam mengembangkan teknologi informasi.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, dan informasi serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulis di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarisi, G. D., & Mahpudin, E. (2020). Pengaruh Penerapan e-SPT Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karawang Utara. *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 969-994.
- Desyanti, A., & Amanah, L. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Paratama Gersik Utara. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-25.
- Duwi, P. (2016). *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, N. L. (2008). *Pajak Pertambahan Nilai (PPN)*. Jakarta: Grasindo.
- Juanda, A. (2015). *Membangun Ekonomi Nasional yang Kokoh*. Malang: UMM Press.
- Ladewi, Y., & Welly. (2022). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Palembang: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Lado, Y. O., & Budiantara. (2018). Pengaruh penerapan sistem e-Filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai negara sipil dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4.
- Melatnebar, B., Oktari, Y., & Wibowo, S. (2020). *Mekanisme Perpajakan Di Era New Normal Bagi Pelaku UMKM Pada Program Abdimas*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nugroho, I. D., & Fatonah, N. S. (2022). *Penerapan User Centered Dedign Untuk Penentuan Sistem Contingency Plan*. Bandung: Penerbit Buku Pedia.
- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling, e-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 41-54.
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Penerapan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 1-8.

- Pangastuti, T. (2021, Maret Kamis). *www.investor.id*. From <https://investor.id/business/285189/djp-45-juta-wp-sudah-laporkan-spt-tahunan-2021>.
- Pohan, C. A. (2016). *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisni*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pohan, C. A. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Makassar: Mitra Wacana Media.
- Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Yogyakarta: Bantul.
- Rachmawati, F., Burhanudin, B., & Octaviani, S. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating. *Lawsut Jurnal Perpajakan*, 39-53.
- Ramdani, D. (2019). Pengaruh Penerapan e-Registration, e-Filling, dan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Isei Accounting Review*, 58-66.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rianti, M. (2020). *Pengantar Perpajakan*. Palembang: PT Awfa Smart Media.
- Ririn, H. (2020). *Metodelogi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Rohmah, L. M., & Umardiyah, F. (2021). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*. Jombang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sakti, N. W. (2015). *Panduan Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta: Visimedia.
- Sari, G. A., & Widyawati, D. (2019). Pengaruh Penerapan sistem e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Moderasi Pemahaman Perpajakan. *Jurnal Riset Dan Riset Akuntansi*, 1-18.
- Sari, N. W. (2021). Pengaruh Penerapan e-Billing dan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 47-59.
- Setiawan, D. A. (2022, Agustus Selasa). *www.belasting.id*. From <https://www.belasting.id/pajak/78877/Begini-Keluhan-Wajib-Pajak-Tak-Bisa-Akses-e-Billing-Hari-Ini/>.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sujarweni, W. V. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Visrizamet, S., & Frinaldi, A. (2022). Pengaruh Penerapan e-Billing dan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu*, 131-137.
- Yuniar, A. (2019, April Rabu). <https://www.liputan6.com>. From liputan6.com <https://www.liputan6.com/amp/3949488/menko-darmin-minta-ditjen-pajak-percanggih-aplikasi-e-filling>.
- Zuhdi, F. A. (2015). Pengaruh Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang Terhadap di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 1-7.