

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, IMPLEMENTASI
E-BILLING, DAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
YANG MEMILIKI USAHA**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama
Palembang Seberang Ulu)

Skripsi



**Nama : Deva Jesilla
NIM : 222022081**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2026

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, IMPLEMENTASI
E-BILLING, DAN SELF ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
YANG MEMILIKI USAHA**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama
Palembang Seberang Ulu)

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada Program Strata Satu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang



Nama : Deva Jesilla

NIM : 222022081

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deva Jesilla
NIM : 222022081
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Implementasi *E-billing*, Dan *Self assessment system* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar 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 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 di perguruan tinggi ini

Palembang, April 2026


Deva Jesilla

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Implementasi E-Billing, Dan *Self assessment system* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)


Nama : Deva Jesilla
Nim : 222022081
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal April 2026


Pembimbing I


Aprianto, S.E., M.Si.
NIDN/NBM: 0216087201/859190

Pembimbing II


Rendra Bakti, S.E., M.Si., Ak.
NIDN: 0221017301

Mengetahui
Dekan
u.b. Ketua Program Studi


Aprianto, S.E., M.Si.
NIDN/NBM: 0216087201/859190

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Qs. Al-Baqarah: 286)

Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.

-Umar Bin Khattab

Alhamdulillahirabil'alamin, Puji Syukur Kehadirat Allah SWT

Kupersembahkan untuk:

- **Diri saya sendiri**
- **Ayah dan Ibu Tercinta**
- **Kakak dan Adik Tercinta**
- **Sahabat-sahabat kuliahku**
- **Dosen Pembimbing Skripsi dan Akademik**
- **Almamater Tercinta**



PRAKATA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Allahamdulillahi rabbil'alaamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karunia-Nya. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Implementasi *E-billing*, dan *Self assessment system* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha”** telah selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini masih banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak serta berkah dan karunia dari Allah SWT sehingga kendala-kendala tersebut dapat diatasi sebagaimana mestinya. Penulis menyampaikan ribuan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, khususnya kepada kedua orangtua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan untuk menjadi lebih baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing I Bapak Aprianto, S.E., M.Si. dan dosen pembimbing II Bapak Rendra Bakti, S.E., M.Si., Ak. yang telah sabar, tekun, tulus serta dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan bimbingan dan motivasi yang membangun semangat penulis selama menyusun skripsi. Selain itu, disampaikan juga ucapan terima kasih

kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Aprianto, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Fenty Astrina, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Lis Djuniar selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu sehingga pengetahuan penulis semakin bertambah, serta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak dan Ibu yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Usaha Wilayah KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
7. Teristimewah dan yang paling istimewa untuk Ayah dan Ibu tercinta, orang tua yang paling luar biasa, terima kasih telah menjadi bagian terpenting dalam hidup penulis yang selalu mendoakan, mendukung, memberi nasihat, dan semangat setiap hari. Terima kasih untuk perjuangan, pengorbanan, materi dan keteduhan hati yang senantiasa menguatkan

penulis untuk terus maju. Semoga apa yang telah dicapai penulis dapat membuat ayah dan ibu bangga.

8. Kakak dan adik tersayang yang telah mendoakan dan menyemangati penulis.
9. Teman serta sahabat seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi salah satu bagian penting dalam proses perjalanan penulis. Terima kasih telah mendukung dan meyakinkan penulis untuk tidak pernah menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan tepat waktu. Semoga setiap proses yang telah dilalui bersama dapat menjadi langkah awal untuk kebahagiaan yang lebih indah di masa depan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua atas terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sehingga laporan ini bisa terselesaikan dan berjalan dengan baik serta lebih bermanfaat. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat untuk pembacanya.

Wasalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang,
Penulis

April 2026



Deva Jesilla

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| PRAKATA | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| ABSTRAK..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 11 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS . 13 | |
| A. Landasan Teori..... | 13 |
| 1. Teori Umum (<i>Grand Theory</i>)..... | 13 |
| 2. Kepatuhan Wajib Pajak..... | 14 |
| 4. Implementasi <i>e-billing</i> | 19 |
| 5. <i>Self assessment system</i> | 21 |
| B. Penelitian Sebelumnya..... | 23 |
| C. Kerangka Pemikiran | 27 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha..... | 27 |
| 2. Pengaruh Implementasi <i>E-billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha..... | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Pengaruh <i>Self assessment system</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha | 29 |
| D. Hipotesis | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| A. Jenis Penelitian | 31 |
| 1. Penelitian deskriptif (<i>descriptive research</i>)..... | 31 |
| 2. Penelitian komparatif..... | 31 |
| 3. Penelitian asosiatif..... | 31 |
| B. Lokasi Penelitian | 32 |
| C. Operasionalisasi Variabel..... | 32 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 34 |
| 1. Populasi..... | 34 |
| 2. Sampel | 35 |
| E. Data Yang Diperlukan..... | 36 |
| 1. Data Primer | 36 |
| 2. Data Sekunder | 36 |
| F. Metode Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3. Interview (wawancara)..... | 37 |
| 4. Kuesioner | 37 |
| 5. Observasi..... | 37 |
| 6. Dokumentasi..... | 38 |
| G. Analisis Data Dan Teknik Analisis | 38 |
| 7. Analisis data | 38 |
| 8. Teknik Analisis..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| B. Hasil Penelitian..... | 46 |
| 1. Sejarah UMKM Palembang | 46 |
| 2. Tingkat Pengembalian Kuesioner | 48 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3. | Gambaran Umum Dan Responden..... | 48 |
| 4. | Hasil Pengolahan Data..... | 59 |
| C. | Pembahasan Hasil Responden..... | 76 |
| 1. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha..... | 76 |
| 2. | Pengaruh Implementasi <i>E-billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha..... | 79 |
| 3. | Pengaruh <i>Self assessment system</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha..... | 82 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 86 |
| A. | Kesimpulan | 86 |
| B. | Saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 88 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I.1 Jumlah WPOP dan Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan Pada Kpp pratama Palembang seberang ulu Tahun 2020-2025 | 9 |
| Tabel I.2 Survey Pendahuluan..... | 10 |
| Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya..... | 26 |
| Tabel III.1 Daftar Jumlah WPOP Yang Memiliki Usaha Di Seberang Ulu Kota Palembang | 32 |
| Tabel III.2 Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian | 33 |
| Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner..... | 51 |
| Tabel IV.2 Profil Responden | 53 |
| Tabel IV.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kualitas Pelayanan Pajak (X1)..... | 54 |
| Tabel IV.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Implementasi <i>E-billing</i> (X2) | 57 |
| Tabel IV.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator <i>Self assessment system</i> (X3) | 59 |
| Tabel IV.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha (Y)..... | 61 |
| Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X1) | 64 |
| Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Implementasi <i>E-billing</i> (X2)..... | 65 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas <i>Self assessment system</i> (X3) | 65 |
| Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha (Y) | 66 |
| Tabel IV.11 Hasil Uji Reabilitas..... | 67 |
| Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas | 70 |
| Tabel IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Uji Glajser..... | 71 |
| Tabel IV.14 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 72 |
| Tabel IV.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 74 |
| Tabel IV.16 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 76 |
| Tabel IV.17 Hasil uji Hipotesis (Uji t)..... | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar II.1 Kerangka Pemikiran | 30 |
| Gambar IV.1 Hasil Output SPSS Uji Normalitas (Normal Plot)..... | 69 |
| Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas ScatterPlot..... | 71 |

ABSTRAK

Deva Jesilla / 222022081 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Implementasi *E-billing*, dan *Self assessment system* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, implementasi *e-billing*, dan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Variabel yang digunakan adalah pengaruh kualitas pelayanan pajak, implementasi *e-billing*, dan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha. Populasi dalam penelitian ini Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha Dan Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan jumlah 100 responden dan tidak kembali sebanyak 27 responden. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *sample random sampling* (secara acak). Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Pengujian data menggunakan uji validitas dan realibilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial (uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas) dan uji regresi linier berganda, uji determinasi (R^2), serta uji hipotesis (t). Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan *Program computer statistic* SPSS versi 25. Hasil penelitian berdasarkan pada data yang Kembali dan diolah sebanyak 73 responden dan tidak Kembali sebanyak 27 responden menunjukkan bahwa semua variabelnya valid dan reliabel. Dari hasil analisis statistic inferensial menunjukkan nilai residual yang berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan pajak berpengaruh, implementasi *e-billing* tidak berpengaruh, dan *self assessment system* berpengaruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Implementasi *E-billing*, Dan *Self Assessment System*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Deva Jesilla / 222022081 / The Effect of Tax Service Quality, E-billing Implementation, and Self-Assessment System on the Compliance of Individual Taxpayers Who Own Businesses (An Empirical Study of Individual Taxpayers Registered at the Palembang Seberang Ulu Tax Office)

This study aims to analyze the effect of tax service quality, e-billing implementation, and self-assessment system on the compliance of individual taxpayers who own businesses. The type of research used is associative research. The variables used are the effect of tax service quality, e-billing implementation, and self-assessment system on the compliance of individual taxpayers who own businesses. The population in this study was individual taxpayers who own businesses and are registered at the Palembang Seberang Ulu Tax Office, with a total of 100 respondents and 27 non-respondents. The sampling technique used was random sampling. The data used was primary data. Data collection techniques used interviews and questionnaires. Data testing used validity and reliability tests. The analysis technique used was inferential statistics (normality test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test) and multiple linear regression analysis, determination test (R²), as well as hypothesis testing (t). The analysis technique in this study used the SPSS version 25 statistical computer program. The results of the study based on data from 73 respondents who returned and processed the questionnaire and 27 respondents who did not return the questionnaire show that all variables are valid and reliable. The results of inferential statistical analysis show that the residual values are normally distributed, and there is no heteroscedasticity or multicollinearity. The t-test results show that, partially, tax service quality has an effect, e-billing implementation has no effect, and the self assessment system has an effect.

Keywords: Tax Service Quality, E-billing Implementation, And Self

Assessment System, Compliance Of Individual Taxpayers

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pentingnya peran pajak bagi Indonesia sebagai dana untuk melaksanakan pembangunan yang bertujuan mencapai kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia, sehingga harus dilakukan perkembangan yang terus meningkat, hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat merasakan dampak baik dari hasil perkembangan atas pembangunan yang ada, maka pemerintah berupaya terus meningkatkan jumlah pajak. Upaya pemerintah untuk meningkatkan jumlah pajak dilakukan dengan segala cara supaya wajib pajak membayar pajak tepat waktu dan tanpa merasa dipaksa. Upaya pemerintah ini akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan (Soemitro, 1990).

Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 1 butir 1, mendefinisikan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib yang terutang oleh wajib pajak 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”. Selanjutnya “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum” (Arifin & Syafii, 2019) Pengertian wajib pajak sebagaimana yang didefinisikan dalam

pasal 1 angka 2 undang-undang No. 16 tahun 2009 tentang KUP adalah: “orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Kepatuhan wajib pajak 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 (Rahayu, 2017) (Dwikora, 2019). Terdapat pendapat lain bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan (Kautsar, Salma, & Tjarka, 2019). Kepatuhan wajib pajak yang baik dapat diukur dengan menyetor kembali surat ketetapan pajak (SKP), kesediaan membayar pajak bagi wajib pajak, membayar pajak tentang tepat pada waktunya, tidak mempunyai tunggakan pajak (Rahayu, 2017). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya Kualitas Pelayanan Pajak, Implementasi *E-billing*, Dan *Self assessment system*.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 tahun 2008, subjek pajak penghasilan adalah subjek pajak pribadi yaitu orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia. Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia (Undang-Undang No 36 , 2008).

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada wajib pajak yang tidak melakukan kegiatan usaha. Kebanyakan dari pelaku kegiatan usaha tersebut beranggapan bahwa akan kurang efisien apabila mempekerjakan orang untuk melakukan pembukuan atau pencatatan, terutama dalam hal biaya. Dengan demikian, yang bersangkutan lebih memilih untuk menyelenggarakan pembukuan sendiri, sehingga menimbulkan kemungkinan kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah kualitas pelayanan pajak, Kualitas Pelayanan Pajak sebagai layanan publik dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.63 tahun 2003 yang mengartikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturang perundang-undangan yang berlaku (Men-Pan, 2003).

Kantor Pelayanan pajak menyediakan pelayanan secara umumnya yaitu pendaftaran & penerbitan NPWP, Penerbitan EFIN (*electronic filling identification number*), pelaporan SPT, pembuatan kode *billing*, layanan e-faktur, konsultasi tentang perpajakan, pelayanan administrasi perpajakan, pemeriksaan dan penyelesaian sengketa, pengembalian pajak, dan layanan DJP online.

Kualitas pelayanan pajak adalah usaha oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan optimal dan memastikan

mereka puas dengan pelayanan yang telah mereka terima (Putri & Setiawan , 2017).

Dengan adanya kualitas pelayanan ini pemerintah harus melaksanakan pelayanan dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif sehingga memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak, agar wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung yang diberlakukan dengan sebaik baiknya untuk wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan.

Adapun faktor kedua selain kualitas pelayanan pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu implementasi *e-billing*, implementasi *e-billing* merupakan serangkaian proses meliputi kegiatan registrasi peserta *billing*, pembuatan kode *billing*, pembayaran berdasarkan kode penagihan, dan rekonsiliasi penagihan pada sistem modul penerimaan negara (Supriatiningsih & Jamil, 2021) Selain itu terdapat definisi lain dari *e-billing* yaitu pembayaran pajak melalui media elektronik, kode *billing* berupa 15 digit angka yang diterbitkan melalui sistem *billing* pajak.

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik pada tanggal 1 juli 2016 secara resmi diluncurkan produk *e-billing* dan memberitahukan kepada seluruh kantor pelayanan pajak pratama sudah mengharuskan wajib pajak menggunakan *e-billing* dan membayar pajak. *E-billing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak merupakan sistem pembayaran pajak elektronik

dengan cara pembuatan kode *billing* atau ID *billing*. Dengan adanya sistem *e-billing* ini dapat memberikan kelebihan membayar pajaknya yaitu lebih mudah, nyaman, cepat dan fleksibel. Wajib pajak pun dalam membayar pajak secara online ini cukup mengakses situs di *e-billing* selanjutnya masukan NPWP dan data-data yang diperlukan lalu akan diterbitkan melalui ATM, Bank, maupun kantor pos terdekat dengan memasukkan kode *billing* tersebut,. Sistem ini diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak semata-mata dengan tujuan memudahkan wajib pajak melakukan kegiatan perpajakan dengan harapan mampu menaikkan Tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak melakukan transformasi besar pada sistem administrasi perpajakan dengan mengimplementasikan Core Tax Administration system (Coretax), menurut pengumuman resmi DJP kegiatan praimplementasi dilakukan pada 31 desember 2024 dan coretax efektif digunakan sejak awal 2025. Namun DJP menyatakan DJP online masih tetap digunakan dalam pengadministrasian hak dan kewajiban pajak meski coretax administration system mulai digunakan pada tahun 2025. Dalam modul panduan singkat implementasi coretax bagi wajib pajak, DJP menyatakan DJP online akan digantikan oleh coretax secara bertahap, bukan secara langsung (<https://news.ddtc.co.id>).

Dan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi Adalah *self assessment system*, *self assessment system* merupakan pendekatan yang sangat penting bagi pemerintah dalam melakukan pemungutan pajak yang dilakukan wajib pajak orang pribadi, karena hal ini merupakan suatu

masalah untuk menentukan kepatuhan wajib pajak dan melaksanakan hak dan kewajibannya dibidang pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak tentang secara individu (Agun, Datrini, & Amlayasa, 2022).

Self assessment system Adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, sendiri pajak yang terhutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke kantor pelayanan pajak tempat ia terdaftar (Hutagol, 2007). *Self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada waib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. (Rahayu, 2017). Dengan demikian, *self assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang. *Self assessment system* diterapkan pada jenis pajak pusat. Wajib pajak harus siap ketika dilakukan pengujian kepatuhan atas pelaporan yang dilakukan dengan pemeriksaan. Dengan perubahan sistem perpajakan diharapkan untuk menjadi wajib pajak sebagai subjek mandiri dalam memenuhi hak untuk turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan Pembangunan dan penyederhanaan serta meningkatkan efisiensi administrasi di bidang perpajakan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Devita *et al.*, (2024) menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan pajak, semakin tinggi Tingkat kepatuhan wajib

pajak. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fahmi & Hari, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Febrina *et al.*, (2024) menyatakan secara parsial penerapan *e-billing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tembilahan maupun di Bengkalis. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Roseid, 2025) menyatakan Implementasi *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Prasetya *et al.*, (2025) menyatakan *self assessment system* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak orang pribadi. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ayem & Deo, 2024) menyatakan bahwa variabel *self assessment system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Adapun fenomena yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak yang diakses dari Ddtcnews, DJP menargetkan rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan atau kepatuhan formal sebesar 81.92 pada tahun ini, namun Dwi Astuti mengatakan otoritas akan melaksanakan berbagai Langkah untuk mencapai target rasio kepatuhan formal tersebut. Meski begitu, target tersebut lebih rendah dari rasio kepatuhan formal pada tahun lalu sebesar 85,75% (Gumiwang, 2022).

Adapun fenomena yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Pajak yang diakses dari Buanapost, menurut Feri Yuliansyah sikap petugas yang cenderung mempersulit dan tidak solutif atas keluhan wajib pajak merupakan sikap yang sangat jauh dari seorang pelayanan public, hal itu diungkapkan Feri lantaran ia harus bolak balik hingga 4 kali ke kantor pajak, hanya untuk mengurus kelengkapan dokumen untuk penerbitan e-faktur perusahaannya, PT. Ampera Visi Indonesia (Buanapost.com, 2021).

Adapun fenomena yang berhubungan dengan Implementasi *E-billing* yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dalam keterangan tertulis, DJP mengakui adanya sejumlah kendala dalam penggunaan fitur layanan ini telah menyebabkan ketidaknyamanan serta keterlambatan layanan administrasi perpajakan bagi wajib pajak (DDTCNews, 2025).

Adapun fenomena yang berhubungan dengan *Self assessment system* yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dalam mengadopsi sistem *self assessment system*, di Indonesia implementasinya masih menghadapi tantangan khusus, beberapa faktor seperti budaya kepatuhan pajak yang masih rendah, Tingkat literasi keuangan yang terbatas di kalangan wajib pajak, serta tantangan teknis dalam pemrosesan data dan pengawasan, masih terdapat ruang perbaikan yang luas dalam memaksimalkan efektivitas *Self assessment system* (Purnomo, 2024).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Seberang Ulu Kota Palembang merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang membantu pelayanan perpajakan kepada wajib pajak. Secara struktur, Kpp pratama

bertindak sebagai unsur pelaksana atau instansi vertikal yang berada di bawah Kantor Wilayah (kanwil) DJP. Kpp pratama diatur dalam peraturan menteri keuangan nomor 210/PMK.01/2017 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak pada bab II tentang Kantor Pelayanan Pajak Direktorat Jenderal Pajak. Kpp pratama mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, dan pajak bumi dan bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan

Sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pajak di Kota Palembang, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu mengalami peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, tetapi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi masih rendah. Dilihat dari data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT di KPP Pratama Seberang Ulu dalam tabel berikut ini:

Tabel I.1
Jumlah WPOP dan Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan Pada Kpp pratama Palembang seberang ulu Tahun 2020-2025

| Tahun | Jumlah wpop yang terdaftar | Jumlah wpop terdaftar yang melapor SPT tahunan | Jumlah wpop terdaftar yang tidak melapor SPT tahunan | Tingkat kepatuhan | Tingkat tidak patuh |
|-------|----------------------------|--|--|-------------------|---------------------|
| 2020 | 115.077 | 31.313 | 83.764 | 27,21 % | 72,79 % |
| 2021 | 123.823 | 35.073 | 88.750 | 28,32 % | 71,68 % |
| 2022 | 132.720 | 45.283 | 87.437 | 34,11 % | 65,89 % |
| 2023 | 141.141 | 40.454 | 100.687 | 28,66 % | 71,34 % |
| 2024 | 152.621 | 29.895 | 122.726 | 19,58 % | 80,42 % |
| 2025 | 160.821 | 25.337 | 135.484 | 15,75 % | 84,25 % |

Sumber: Kpp pratama Palembang seberang ulu

Berdasarkan tabel I.1 menunjukkan bahwasannya tingkat tidak patuh wajib pajak masih tinggi dan terus meningkat seperti pada tahun 2024 dan 2025 dengan tingkat tidak patuh sebesar 80,42% dan 84,25% dibandingkan dengan tahun 2023 dengan tingkat tidak patuh sebesar 71,34%. Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak masyarakat WPOP yang tidak melaporkan SPT setiap tahunnya. Hanya 25.337 dari 160.821 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan menyampaikan SPT tahunannya pada tahun 2025. Ini menunjukkan bahwa WP terus melaporkan SPT mereka dengan tingkat tidak patuh yang tinggi..

Tabel I.2
Survey Pendahuluan

| No | Nama Wajib Pajak Orang Pribadi | Hasil Survey Pendahuluan |
|----|--------------------------------------|--|
| 1 | Iyan Pemilik Agam Pisan | Berdasarkan survey pendahuluan mengenai kualitas pelayanan pajak menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak suah sangat ramah namun mempersulit dikarenakan ketika saya datang langsung ke kantor pajak untuk pelaporan SPT tiap kali menghadap orangnya berganti-ganti dan berbeda pendapat sehingga harus bolak balik dan dibuat menunggu |
| 2 | Bimo aryo Pemilik Dekultur Coffee | Berdasarkan survey pendahuluan mengenai implementasi <i>e-billing</i> menunjukkan bahwa <i>e-billing</i> memang memudahkan pembayaran secara online namun sistemnya sering terjadi <i>downtime</i> atau lag, dan Ketika pendaftaran secara langsung di KPP terkendala kode OTP yang lambat diterima. |
| 3 | Doni Pemilik Laatahzan Florist | Berdasarkan survey pendahuluan mengenai <i>self assessment system</i> menunjukkan bahwa masih sering kesulitan memahami peraturan perpajakan karena tidak diberikan edukasi secara langsung oleh petugas pajak, dan wpop merasa terbebani dengan menghitung, membayar dan melapor sendiri pajak yang terutang. |

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat menjadi motivasi untuk dilakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Implementasi *E-billing*, Dan *Self assessment system* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha?
2. Bagaimana Implementasi *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha?
3. Bagaimana *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Implementasi *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pajak, implementasi *e-billing*, dan *self assessment system* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan penelitian ini dapat memberikan Gambaran praktek dari teori selama ini diperoleh khususnya dalam konsentrasi perpajakan, disamping itu juga untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang

2. Bagi Kpp pratama Palembang Seberang Ulu

Penelitian ini dapat menambah kontribusi pemikiran dan tambahan referensi mengenai kualitas pelayanan pajak, implementasi *e-billing*, dan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda khususnya penelitian yang memiliki topik yang relatif sama

DAFTAR PUSTAKA

- Agun, W., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23-31.
- Apriani, D., Lilianti, E., & Putra, P. (2025). Pengaruh Sanksi Pajak, Sosialisasi, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama. *Jurnal Mediasi*, 8(1).
- Arifin, S., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filling, E-Billing, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1).
- Asfa, E., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 6(3), 136-148.
- Ayem, S., & Deo, A. (2024). Pengaruh Penerapan Self Assessment System, E-Filling, Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manggarai, Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 4(2).
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2022). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis (Ed 2)*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Buanapost.Com. (2021). *Pelayanan Pajak Di KPP Palembang Dinilai Mempersulit WP*. Palembang: Buanapost.Com. Diambil Kembali Dari <https://Buanapost.Com/Pelayanan-Pajak-Di-Kpp-Palembang-Dinilai-Mempersulit-Wp/>
- Ddtcnews, R. (2025). *Pengumuman! Coretax Tak Bisa Diakses Minggu Pagi Hingga Siang*. Jakarta: News.Ddtc.Co.Id. Diambil Kembali Dari 2. <https://News.Ddtc.Co.Id/Berita/Nasional/44517/Bergegas-Petakan-Risiko-Kepatuhan-Wajib-Pajak-Lewat-Teknologi>
- Devita, Nabila, D., Harahap, L., & Vietiany, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*. DJP-Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Dwikora, H. (2019). *Perpajakan Indonesia (Sebagai Materi Perkuliahan Di Perguruan Tinggi)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Fahmi, M., & Hari, K. (2023). Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Timur Kota Palembang. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2).
- Febrina , R., Sari, & Susanti, N. (2024). Pengaruh Penerapan E-Filling Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1).
- Gumiwang, R. (2022). *Bergegas Petakan Risiko Kepatuhan Wajib Pajak Lewat Teknologi*. Jakarta: News.Ddtc.Co.Id. Diambil Kembali Dari <https://News.Ddtc.Co.Id/Berita/Nasional/44517/Bergegas-Petakan-Risiko-Kepatuhan-Wajib-Pajak-Lewat-Teknologi>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- <https://News.Ddtc.Co.Id>. (2024). *Coretax Diterapkan 2025, DJP Online Akan Secara Bertahap Digantikan*. Jakarta: DDTC News. Diambil Kembali Dari <https://News.Ddtc.Co.Id/Berita/Nasional/1807751/Coretax-Diterapkan-2025-Djp-Online-Akan-Secara-Bertahap-Digantikan>
- Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). Pengaruh E-Filling, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1), 101.
- Hutagol, J. (2007). *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irawati, W., & Sari, A. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2).
- Kautsar, R., Salma, & Tjarka, H. (2019). *Pengantar Perpajakan (Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak)*. Jakarta: Indeks.
- Ladewi, Y., & Welly. (2024). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Palembang: Noer Fikri.
- Lailatussifa, N., & Riduwan, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 14(3).
- Lailiyah, N., & Sebayang, L. (2019). Effectiveness Of E-Billing System In Tax Payments For Taxprayers. *Economics Development Analysis Journal*, 8(4), 267--280.
- Lamdora, R., & Suyono, E. (2024). Implementasi Sistem E-Filling, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3).

- Manuain, D., Tuati, N., & Usman, H. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak, Self Assessment System Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kota Kupang. *Edunomika*, 8(4).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Di Era Digitalisasi*. Semarang: CV Mitra Ilmu.
- MENPAN No 63. (2004). *Pedoman Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN/RB.
- Men-Pan, M. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Panjaitan, T., & Handayani, R. (2023). Efektivitas Penerapan E-Filling Dan E-Billing Serta Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Bandung. *Jurnal Akuntansi*, 15(2).
- Peraturan Pemerintah RI No 80. (2019). *Konfirmasi Status Wajib Pajak*.
- Pranadata, I. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 28.
- Prasetya, R., Afifudin, & Nandiroh, U. (2025). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Self Assessment System, Digitalisasi Pajak Dan Penalty Rate Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(1).
- Purba, J. (2023). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purnomo, Z. (2024). *Mengupas Latar Belakang Penerapan Sistem Self Assessment Dalam Perpajakan*. Jakarta: Pajak.Co.Id. Diambil Kembali Dari 1. <https://Pajak.Go.Id/Id/Artikel/Mengupas-Latar-Belakang-Penerapan-Sistem-Self-Assessment-Dalam-Perpajakan>
- Putri, K., & Setiawan, P. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2).
- Rahayu, S. (2017). *Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan: Teori Dan Kasus (Edisi Ke-8)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Roseid, R. (2025). Pengaruh Implementasi E-Billing, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Taxation Knowledge Sebagai Variabel Moderasi. *Indonesian Journal Accounting*, 6(1).
- Sa'diyah, H., Putra, R., & Nugroho, M. (2021). Theory Of Attribution Dan Kepatuhan Pajak Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Syariah Uin Sunan Kalijaga*, 3(1).
- Shafira, F., & Umaimah. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Filling, Dan Npenerapan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Media Akademik*, 3(7).
- Soemitro, R. (1990). *Dasar-Dasar Hukum Pajak Dan Pajak Pendapatan*. Bandung: Eresco.
- Suharsono, A. (2015). *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujarweni, V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Sujarweni, V. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suprianto, B. (2023). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*.
- Supriatiningsih, & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filling, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1).
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filling, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199-208.
- Undang-Undang No 36 . (2008). *Perubahan Keempat Atas Undang-Undang No 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan (Jlakes)*, 9(2), 299-308.
- Wirawan, K., & Sjarif, D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Manajemen*, 4(3).