

**PENGARUH KUALITAS SISTEM *e-FILING*, TINGKAT
PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Barat)

SKRIPSI



**Nama : Desta Ayu Afrianti
NIM : 222015210**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM *e-FILING*, TINGKAT
PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Barat)

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



Nama : Desta Ayu Afrianti

NIM : 222015210

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem *e-Filing*, Tingkat
Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang
Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di
KPP Ilir Barat)
Nama : Desta Ayu Afrianti
Nim : 222015210
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata kuliah pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, 2019

Pembimbing I,



M. Orba Kurniawan, S.E.S.H., M.Si
NIDN/NBM: 0204076802/843951

Pembimbing II,

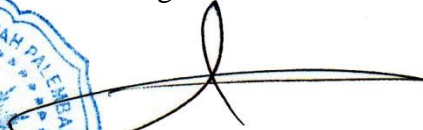


Muhammad Fahmi, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0029097804/1197277

Mengetahui,
Dekan

u.b. ketua Program Studi Akuntansi




Betri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desta Ayu Afrianti
Nim : 222015210
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem *e-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Barat)

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 lain.
2. Karya tulis 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 lain.

Palembang , 2019



ABSTRAK

Desta Ayu Afrianti/222015210/2019/Pengaruh Kualitas Sistem *e-Filing*, Tingkat pemahaman perpajakan, dan Kesadaran wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat/ Perpajakan.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem *e-Filing* ,tingkat pemahaman perpajakan kesadaran wajib pajak secara simultan dan parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem *e-Filing*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak secara simultan dan parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Jenis penelitian ini adalah Penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui hubungan antara satu variabel atau lebih. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat. Teknik pengambilan sampel secara *random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas sistem *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial variabel kualitas sistem *e-filing* dan tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

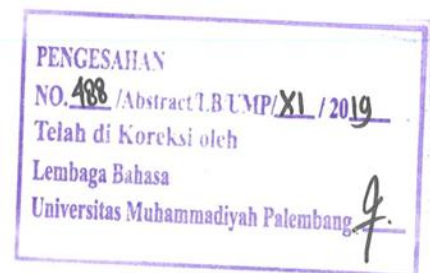
Kata Kunci: Kualitas Sistem *e-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Abstract

Desta Ayu Afrianti/222015210/2019/The Effect of E-Filing System Quality, Understanding Taxation Level and Taxpayer Awareness against Individual Taxpayer Compliance at Pratama Tax Office Palembang Ilir Barat / Taxation.

The objective of this study was to find out the effect of E-Filing System quality, understanding taxation level, taxpayer awareness simultaneously and partially against individual taxpayer compliance at Pratama Tax Office Palembang Ilir Barat. The problem of this study was how E-Filing System quality, understanding taxation level, taxpayer awareness simultaneously and partially against individual taxpayer compliance at Pratama Tax Office Palembang Ilir Barat. This type of research was an associative study, that was to determine the relationship between one or more variables. The population used in this study was the individual taxpayers registered at Pratama Tax Office Palembang Ilir Barat. The sampling technique was random sampling. The data used were primary and secondary data. Data collection methods used in this study were questionnaire and documentation. The analysis of the data used were quantitative and qualitative data. The analysis technique used was multiple linear regression. The results of this study simultaneously have a significant effect between the variable of E-Filing System quality, understanding of taxation level, taxpayer awareness against taxpayer compliance. Partially the variable of E-Filing System quality and understanding of taxation level had a significant effect on taxpayer compliance, while the taxpayer awareness variable had no significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: E-Filing System quality, Understanding Taxation Level, Taxpayer Awareness and Taxpayers Compliance





PRAKATA

Assalamu'alakikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahrabillalamin, dengan memanjatkan segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem *e-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Barat)”

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku dan saudara-saudaraku yang telah mendidik, mendoa'akan, menemani dan memberikan semangat tak henti-hentinya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.S.H., M.Si dan Bapak Muhammad Fahmi, S.E., M.Si yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran-saran dengan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Selain itu, disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. dan tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan/karyawati.

2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf dan karyawan/karyawati.
3. Bapak Betri Sirajuddin. S.E.,M.Si. Ak.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Wakil Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Kedua orangtuaku Bapak Ahcmad Fikri dan Ibu Agus Suryani atas doa'a kasih sayang yang berlimpah, semangat dan selalu member motivasi yang tak henti-hentinya untuk menjadikan aku manusia yang lebih baik. Terima kasih untuk selalu menjadi penyemangat dalam hidupku.
6. Teman-teman seperjuangan FEB-UMP 2015.
7. Semua pihak-pihak lain yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu oleh penulis. Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian semuanya. Akhirukalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih, semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari-Nya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Palembang,2019

Destia Ayu Afrianti

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	11
1. Kualitas Sistem <i>e-Filing</i>	11

2. Pengukuran Kualitas Sistem e-filing.....	12
3. Tingkat Pemahaman Pajak.....	13
4. Pengukuran Tingkat Pemahaman Perpajakan.....	14
5. Kesadaran Wajib Pajak.....	14
6. Pengukuran Kesadaran Wajib Pajak.....	16
7. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	18
8. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
B. Kerangka Pemikiran.....	21
C. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Operasionalisasi Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Data yang Diperlukan	34
F. Metode Pengumpulan Data.....	35
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	36
1. Analisis Data.....	36
2. Teknik Analisis Data.....	37
a. Uji Validitas.....	37
b. Uji Reliabilitas.....	38
c. Uji Asumsi Klasik.....	39
d. Regresi Linear Berganda.....	42

e. Koefisien Determinasi.....	43
f. Uji Hipotesis.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	47
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	47
2. Visi dan Misi.....	48
3. Tugas dan Fungsi.....	49
4. Struktur Organisasi.....	51
5. Profil Responden.....	52
6. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	55
7. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas.....	50
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA.....	81
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.....	6
Tabel I.2	Data PerkembanganPenyampaian SPT	6
Tabel II.1	PenelitianSebelumnya	26
Tabel III.1	OperasionalisasiVariabel.....	31
Tabel IV.1	Profil Responden	52
Tabel IV.2	Pembagian Kuesioner	54
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem <i>e-Filing</i>	56
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Tingkat Pemahaman Perpajakan	57
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	58
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	58
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel IV.8	Hasil Uji Autokorelasi.....	62
Tabel IV.9	Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel IV.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
Tabel IV.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel IV.12	Hasil Uji F	69
Tabel IV.13	Hasil Uji T	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	51
Gambar IV.2 Hasil Output SPSS Uji Normalitas (<i>norma P-P plot</i>).....	61
Gambar IV.3 Hasil Output SPSS Uji Heterokedastisitas (<i>Scatter Plot</i>).....	65

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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

Kepatuhan wajib pajak Menurut Kamus Besar Indonesia, istilah kepatuhan berarti sifat patuh, ketaatan. Fajriyan (2015) Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak

Nomor SE – 02/PJ/2008 Tentang Tata Cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu. Wajib pajak akan ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh oleh Direktorat Jendral Pajak jika memenuhi kriteria tertentu dalam Surat Edaran tersebut. Salah satu kriteria wajib pajak adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.

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

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

Pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam memenuhi perpajakannya. Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana ia mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui (Santi, 2012). Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi keadilan yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi. Dalam penelitian (Ni Putu dan Ni Luh,

2017) menyatakan tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Nur Ghailina dan (Teguh, 2018) yakni pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi.

Banyu (2011: 33) berpendapat bahwa kesadaran adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. (Dian, 2017) Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, penelitian lain menyatakan yang dilakukan oleh (Luh Putu dan Ni Ketut, 2018) yakni kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

formulir elektronik yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *real time. e-filing* sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib, transparan, dan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Abdurrohman, Domai, & Shobaruddin, 2010). Sedangkan bagi AparatPajak, teknologi *e-filing* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan secara terkomputerisasi.

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

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

Penelitian yang pertama dilakukan Teguh dan Rita (2018) yang berjudul Pengaruh Penyampaian *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *dropbox* dan *e-filing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh. Dari hasil analisis secara parsial diketahui bahwa variabel *e-filing* mempunyai kontribusi terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Pajak penghasilan. Variabel *e-filing* merupakan variabel yang dominan berpengaruh positif.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Nur dan Teguh (2018) yang berjudul Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak pada kepatuhan WPOP di Kecamatan Rongkop. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat merupakan salah satu dari lima tempat pelayanan pajak yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern di kawasan kota Palembang yang memiliki wilayah kerja meliputi enam kecamatan di kota Palembang. Berikut data yang

diperoleh dari Kantor Pelayanan Pratama Palembang Ilir Barat yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel I.1
Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP
Pratama Palembang Ilir Barat 2013-2018

Tahun	Target	Realisasi	%
2013	Rp. 764.762.619.677	Rp. 632.958.106.504	82.8%
2014	Rp. 707.805.553.926	Rp. 760.566.803.069	93%
2015	Rp. 1.087.012.594.020	Rp. 959.707.546.314	98%
2016	Rp. 1.353.692.811.993	Rp. 1.154.568.018.476	85.3%
2017	Rp. 1.407.583.325.000	Rp. 1.267.059.009.991	90.1%
2018	Rp. 1.524.675.629.000	Rp. 1.480.690.166.231	97.2%

Sumber: Seksi pengolahan Data dan Informasin KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2019

Tabel I.2
Data Perkembangan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP
Pratama Palembang Ilir Barat 2013-2018

Tahun	WP Terdaftar (e- Filing)	Jumlah Wajib Pajak		Jumlah Penyampaian SPT Tahunan
		Efektif	Non Efektif	
2013	1.520	82.211	28.666	36.482
2014	3.935	91.952	29.170	44.095
2015	20.036	101.562	29.260	50.803
2016	44.253	112.001	29.268	51.685
2017	50.999	123.136	29.280	47.809
2018	78.878	130.480	29.280	46.864

Sumber: Seksi pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2019

Hasil survei pendahuluan yang pernah dilakukan dengan wawancara kepada pegawai KPP Pratama Ilir Barat menurut Maria (2018) bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan SPT, yaitu pada tahun 2017 sebanyak 149.226 wajib pajak dan tahun 2018 sebanyak 127.746 wajib pajak

yang tidak pernah sama sekali melaporkan SPT-nya, dikarenakan kurangnya memahami dan tidak mengetahui sistem perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern.

Tabel I.1 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pratama Palembang Ilir Barat dari tahun 2013 sampai dengan 2018 semua data tidak terealisasi kecuali pada tahun 2014. Sedangkan pada tabel I.2 menunjukkan bahwa jumlah penyampaian SPT Tahunan yang terdaftar mengalami penurunan. Pada tahun 2018 terdapat 46.864 jumlah penyampaian SPT Tahunan yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, namun hanya 29.280 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang tidak menyampaikan SPT secara non efektif dan wajib pajak yang menyampaikan SPT secara *e-filing* hanya 78.878. Hanya sebagian yang melaporkan SPT atau membayar pajak secara langsung/manual dan *e-filing*, ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dan melaporkan SPT tepat waktu, ini disebabkan kurangnya memahami dalam menghitung dan mengisi lembar SPT, dan masih banyak wajib pajak yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi *e-filing*.

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

berprilaku. Termasuk juga berprilaku untuk menyampaikan SPT mereka sebagai wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem *e-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Barat)”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh kualitas sistem *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara bersama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Barat).
2. Apakah ada pengaruh kualitas sistem *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara individu terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Barat).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara bersama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Barat).
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Barat).

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

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

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

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

3. Bagi Almamater

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

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, Wulandari.2016. *Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Djarmiko.2016. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Tesis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fajriyan, Nur Afianti.2015. *Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi pada Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Miji Kota Mojokerto*. Jurnal. Universitas Brawijaya.
- [Http ://www.pajak.go.id/](http://www.pajak.go.id/)
- Maman Suherman, dan Medina Almunawwaroh.2015. *Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya*. Jurnal Media Riset Akuntansi, No.1 volume 15 tahun 2015
- Mardiasmo,2018. *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI.
- Nasution,2016. *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nirawan,2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating*. Skripsi. Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Semarang.
- Nur Ghailina, dan Teguh Erawati.2018. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop*. Jurnal Akuntansi Dewantara, No.1 volume 2 tahun 2018
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 *Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak* (2007) Jakarta: Kementrian Keuangan.

- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: Per-29/PJ/2014 *Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan* (2014) Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Pohan, Chairil Anwar.2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan*. Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurnia.2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek formal*. Cetakan Pertama. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahman, Abdul.2010. *Panduan Pelaksana Administrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*, Bandung: Nuansa
- Resmi, Siti.2017. *Perpajakan:Teori dan Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar.2013. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Santi, Anisa Nirmala.2012. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rsional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponogoro. Semarang.
- Sugiyono.2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.ALFABETA.
- Teguh Erawati, dan Rita Ratnasari.2018. *Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Studi Empiris di Kabupaten Gunungkidul*. Jurnal Akuntansi, (online). No.1 volume 6 tahun 2018.
- Tresno.2012. *Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi: Studi Kasus Pada KPP Pratama Pulogadung Jakarta Timur*. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4, Universitas Negeri Jakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.2013. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Utomo,Banyu Ageng Wahyu.2011. *Pengaruh Sikap. Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota*

Tangerang Selatan. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Widodo, Widi.2016. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung. Alfabeta