

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DAN *E-BILLING*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**  
(Study Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)

**SKRIPSI**



**Nama : Susi Wulandari**

**NIM : 222016097**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DAN *E-BILLING*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**  
(Study Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Susi Wulandari**

**NIM : 222016097**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

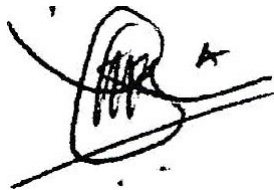
**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Dan  
*E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Orang Pribadi (Study Kasus Pada Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)

Nama : Susi Wulandari  
NIM : 22 2016 097  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada tanggal: Februari 2020

Pembimbing I,



**Dr. Sa'adah Siddik, S.E., Ak.,M.Si.,C.A.**  
NIDN/NBM :0002095507/972321

Pembimbing II,



**Rahmad Basuki, S.E.,Ak.,M.Si**  
NIDN : 0215027502

Mengetahui,  
Dekan  
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Susi Wulandari  
NIM : 22 2016 097  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Dan *E-Billing*  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Study  
Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Palembang 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 diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau 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 dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang,

Penulis,



**Susi Wulandari**

**NIM: 222016097**

## ABSTRAK

**Susi Wulandari / 222016097 / 2020 / Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Barat)**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer berupa kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus *slovin*, dan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penerapan sistem *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

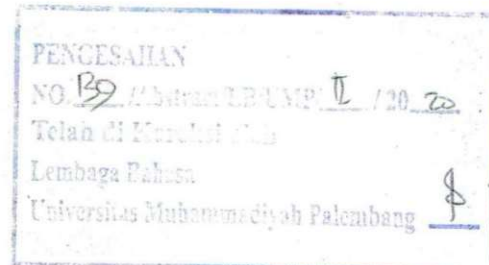
**Kata Kunci: penerapan sistem *e-filing*, penerapan sistem *e-billing*, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Abstract

*Susi Wulandari/222016097/2020/The Effect of Application of E-Filing and E-Billing Systems on Personal Taxpayer Compliance (Case Study of KPP Pratama Palembang Ilir Barat)*

*The problem formulation of this research was how the effect of the application of e-filing and e-billing systems to personal taxpayer compliance. the purpose of this research was to determine the effect of the application of e-filing and e-billing systems to individual taxpayer compliance. The research method used in this research was a quantitative method using primary data sources in the form of a questionnaire with a sample of 100 respondents. The sample of this research was selected by using the Slovin formula, and data analysis techniques used multiple linear regression assisted by SPSS version 20. The results showed that the application of the e-filing system had a significant effect on compliance with individual taxpayers, the adoption of the e-billing system had a significant effect on individual taxpayer compliance, and the adoption of e-filing and e-billing systems together had a significant effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Application of E-Filling system, Application of E-Billing system, Personal taxpayer compliance.*





## PRAKATA

### **Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh**

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih maupun Maha Penyayang dan atas segala limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat”, telah selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Hasil dari penulisan skripsi ini yaitu, penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* secara bersama-sama signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara individu variabel penerapan sistem *e-filing* dan penerapan sistem *e-billing* signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Walupun dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran dan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua penulis ayah Ahmad Suhaeri dan ibu Hariani, yang selalu mengirimkan

do'a, dukungan, semangat, nasihat serta kasih sayang yang sedemikian tulus sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, tanpa pernah putus asa.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing I Ibu Dr. Sa'adah Siddik, S.E., Ak.,M.Si.,C.A, dan Dosen Pembimbing II Bapak Rahmad Basuki, S.E.,Ak.,M.Si yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan penulis dalam menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE, MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku ketua program studi dan sekretaris program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.



7. KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang telah membantu memberikan data dan membantu melancarkan proses penelitian untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih, kepada semua pihak yang telah membantu, serta do'a yang telah diberikan semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari-Nya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Atas perhatian dan masukan yang diberikan penulis mengucapkan terima kasih

**Wasalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh**

Palembang,  
Penulis



**Susi Wulandari**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN/COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	10
1. Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> .....	10
2. Penerapan Sistem <i>E-Biling</i> .....	11
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
4. Keterkaitan Antar Variabel Independen dan Dependen.....	17
B. Penelitian Sebelumnya.....	19
C. Kerangka Pemikiran .....	23
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	

A. Jenis Penelitian .....	24
B. Lokasi Penelitian .....	24
C. Operasionalisasi Variabel .....	25
D. Populasi dan Sampel .....	26
E. Data yang diperlukan.....	27
F. Metode Pengumpulan Data.....	28
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	29
1. Analisis Data.....	29
2. Teknik Analisis.....	31
a. Uji Validitas .....	31
b. Uji Reliabilitas.....	32
c. Uji Asumsi Klasik.....	33
d. Analissi Regresi Linear Berganda.....	35
e. Uji Hipotesis .....	36

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	39
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
2. Deskripsi Data Khusus .....	43
3. Analisis Deskriptif .....	50
4. Analisis Asosiatif .....	66
a. Uji Validitas.....	66
b. Uji Reliabilitas.....	68
c. Uji Asumsi Klasik.....	69
d. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	74

e. Hasil Uji Hipotesis .....	75
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1. Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Billing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	78
2. Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	79
3. Penerapan Sistem <i>E-Biling</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	80
<b>Bab V Simpulan Dan Saran</b>	
A. Simpulan .....	81
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak sesuai Pasal 1 angka 1 UU KUP (2007), menyatakan bahwa pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, sehingga tidak mendapat imbalan secara langsung, digunakan untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat. Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam negara, karena merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan, untuk mencapai pembangunan negara diperlukan investasi dengan jumlah besar, dimana pelaksanaannya harus berdasarkan kemampuan sendiri, serta usaha sesungguhnya demi menggerakkan jalannya investasi agar dapat membiayai sendiri pembangunan nasional.

Anggaran pajak digunakan untuk gaji pegawai, pembelian barang, perawatan sampai dengan pembiayaan proyek pembangunan seperti tercermin dalam APBN. Peran penting penerimaan pajak dibuktikan dengan pembangunan fasilitas seperti jembatan, rumah sakit, sarana pendidikan, sarana transportasi, dan lain sebagainya. Pajak sudah seperti suatu kewajiban dalam bernegara, yang mana sebagai sarana masyarakat atau wajib pajak untuk turut menolong jalannya tugas negara yang ditangani oleh pemerintah, yaitu dengan menghitung, menyetor, dan melaporkan pajakyang terutang.

Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, menjelaskan bahwa sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia saat ini adalah sistem *self assessment* yaitu sistem yang mulai diaplikasikan bersamaan

dengan reformasi pajak tahun 1983, dalam penjelasan tersebut dinyatakan bahwa anggota masyarakat (wajib pajak) diberi kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan melalui sistem menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri pajak yang terutang sehingga meningkatkan penerimaan negara.

Direktorat pajak berupaya meningkatkan penerimaan negara dalam sektor perpajakan, yaitu dengan melakukan reformasi perpajakan atau bisa disebut dengan modernisasi perpajakan. Modernisasi pada sistem perpajakan moderen memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu reformasi dalam perpajakan yang merupakan perwujudan dari modernisasi perpajakan moderen adalah dengan diterapkannya sistem *E-Filing* dan *E-Billing*.

*E-Filing* menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-1/PJ/2014 merupakan cara menyampaikan secara elektronik mengenai surat pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time* yang diakses pada website resmi Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filing* merupakan salah satu cara penyampaian SPT Tahunan atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Servuve Provider* (ASP). *E-Filing* sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-goverment* yang bertujuan memberikan kemudahan dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Penerapan sistem *e-filing* melalui website DJP diharapkan dapat memberikan solusi atas permasalahan wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh dalam hal menyampaikan SPT PPh. Sistem *e-filing* memungkinkan wajib pajak orang pribadi untuk menyampaikan SPT Tahunannya kapan saja dan dimana saja selama ada koneksi internet. Hal ini tentu akan mengurangi penggunaan

waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh wajib pajak orang pribadi untuk mengisi dan melaporkan SPT Tahunan dengan benar dan tepat.

Selain sistem *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak juga mengeluarkan sistem *e-billing* untuk memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak secara elektronik atau secara *online*. *E-Billing* itu sendiri merupakan suatu sistem pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode billing.

Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa manfaat menggunakan sistem *e-billing* yaitu pada saat pembayaran pajak menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan akurat. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 menyatakan bahwa sistem pembayaran pajak secara elektronik merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak per 1 Juli 2016 mengharuskan seluruh wajib pajak menggunakan *e-billing* dalam pembayaran pajaknya.

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah dilakukan diantaranya yaitu: Penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhadi (2017), dengan hasil penelitian bahwa *e-filing*, *e-billing*, dan *e-faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak BMT se-Kabupaten Kudus sebesar 73% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartika dan Sihar (2016), dengan hasil penelitian bahwa pengaruh penerapan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu (2017), dengan hasil penelitian bahwa penerapan billing sistem dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat didirikan berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang berkedudukan di Palembang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat yang sebelumnya bernama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat didirikan sebagai bagian dari modernisasi Direktorat Jenderal Pajak dengan menerapkan sistem administrasi pajak moderen. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat beralamat di Jalan Tasik, Kambang Iwak, Palembang 30135, satu gedung dengan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

Meskipun telah menganut sistem *self assessment* dan sudah dilakukan modernisasi perpajakan, pada kenyataannya kesadaran masyarakat atau wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak masih tergolong rendah, hal tersebut dapat dilihat dari data dibawah ini:



**Tabel I.1**  
**Data Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat**  
**Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase</b>
2014	Rp. 707,805,553,926	Rp. 760,566,803,069	107%
2015	Rp. 1,087,012,594,020	Rp. 959,707,546,314	88%
2016	Rp. 1,353,692,811,993	Rp. 1,154,568,018,476	85%
2017	Rp. 1,407,583,325,000	Rp. 1,267,059,009,991	90%
2018	Rp. 1,524,675,629,000	Rp. 1,480,690,166,231	97%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat (data diolah) 2019

Realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, dari tahun 2014-2018 belum mencapai target yang telah ditetapkan, salah satu penyebab tidak tercapainya target penerimaan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel I.2**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang**  
**Ilir Barat Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak yang Melapor SPT Tahunan</b>	<b>Tingkat Kepatuhan</b>
2014	117,764	44,921	38%
2015	128,050	51,622	40%
2016	138,282	52,465	38%
2017	149,224	49,409	33%
2018	161,933	49,962	31%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat (data diolah) 2019

Pada Tabel I.2 terlihat bahwa jumlah wajib pajak yang melapor SPT Tahunan tidak sama dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar, artinya terdapat wajib pajak yang tidak patuh karena tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatannya secara teratur ke Kantor Pelayanan Pajak. Wajib pajak yang tidak melaporkan SPT akan berdampak terhadap turunnya penerimaan negara.

Sistem *e-filing* diciptakan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan SPT, namun pada kenyataannya masih ada wajib pajak yang belum

menggunakan fasilitas tersebut. Berikut disajikan data penggunaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi:

**Tabel I.3**  
**Rasio Penggunaan *E-Filing***  
**Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WPOP Terdaftar</b>	<b>Jumlah WPOP Laport Menggunakan <i>E-Filing</i></b>	<b>Rasio Pengguna <i>E-Filing</i></b>
2014	117,764	2,846	2%
2015	128,050	17,666	14%
2016	138,282	40,639	29%
2017	149,224	43,282	29%
2018	161,933	45,934	28%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat (data diolah) 2019

Pada Tabel I.3 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang laport menggunakan sistem *e-filing* dari tahun 2014-2018 selalu mengalami peningkatan, tetapi tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Selain itu hanya sebagian kecil wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak penghasilannya menggunakan sistem *e-billing* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Berikut data penerimaan PPh orang pribadi yang menggunakan sistem *e-billing*:

**Tabel I.4**  
**Data Penerimaan PPh OP Pasal 25/29 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat**  
**Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Target PPh OP Pasal 25/29</b>	<b>Realisasi PPh OP Pasal 25/29</b>	<b>Persentase</b>
2014	Rp. 7,532,497,000	Rp. 5,286,826,503	70%
2015	Rp. 6,912,214,000	Rp. 14,544,098,486	210%%
2016	Rp. 46,173,291,000	Rp. 9,951,110,668	22%
2017	Rp. 37,756,951,000	Rp. 11,817,338,928	31%
2018	Rp. 62,458,412,000	Rp. 25,525,885,237	41%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat (data diolah) 2019

Pada Tabel I.4 dapat dilihat bahwa walaupun pembayaran pajak penghasilan orang pribadi menggunakan *e-billing* telah diterapkan, tetapi jumlah penerimaan PPh OP Pasal 25/29 masih belum mencapai target yang telah ditetapkan.

Penyebab penggunaan sistem *e-filing* dan *e-billing* kurang diminati oleh wajib pajak orang pribadi yaitu karena penggunaan sistem *e-filing* dan *e-billing* harus memanfaatkan jaringan internet, sehingga untuk dapat menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* wajib pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet, namun di sisi lain pengguna internet di Indonesia masih di dominasi oleh kalangan usia remaja 15-20 dengan persentase 91%. Hal tersebut terlihat dari data statistik persentase pengguna internet berdasarkan rentang usia sebagai berikut:

**Tabel I.5**  
**Persentase Pengguna Internet**

<b>Usia/Umur</b>	<b>Persentase</b>
15-19 Tahun	91%
20-24 Tahun	88,5%
25-29 Tahun	82,7%
30-34 Tahun	76,5%
35-39 Tahun	68,5%
40-44 Tahun	51,4%
45-49 Tahun	47,6%

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2018)

Dari Tabel I.5 dapat kita lihat bahwa pekerja yang rentang usianya 25-39 yang menggunakan internet berada di posisi ke 3,4, dan 5 menurut hasil survei persentase pengguna internet di Indonesia.

Direktorat Jenderal Pajak (2017) mengemukakan bahwa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain, tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan fiskus, kurangnya pengetahuan wajib pajak dengan unit-unit dan informasi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak sehingga mengakibatkan wajib pajak kesulitan dalam menyampaikan sistem perpajakannya, sistem *e-filing* dan *e-billing* yang diterapkan di KPP belum sepenuhnya digunakan oleh wajib pajak, banyaknya wajib pajak yang kurang memahami sistem administrasi yang ditetapkan di Kantor Pelayanan Pajak, besarnya sanksi pajak yang

ada namun tidak diimbangi dengan jumlah petugas pemeriksa pajak yang lebih sedikit sehingga kurang efektif, wajib pajak yang berpenghasilan tinggi lebih taat dalam melaporkan kewajibannya dibandingkan wajib pajak yang berekonomi lemah, karena wajib pajak yang berpenghasilan tinggi memiliki banyak bukti potong yang diterima sehingga lebih cenderung taat dalam melaporkan pajak yang dibayarkan. Hal ini merupakan faktor penyebab wajib pajak kurang patuh dalam menjalankan sistem perpajakannya.

Berdasarkan uraian latar belakang dan beberapa penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan memberikan judul terhadap penelitian ini yaitu **”Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu bagaimanakah pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan perpajakan khususnya pemahaman wajib pajak mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat bertambah.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dan referensi dalam usaha peningkatan pengetahuan perpajakan terutama dalam hal penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diwilayah penelitian.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dan referensi tambahan bagi penulis di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, Astrid. (2016). *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. “Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik”.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2018. Panduan Lengkap e-Billing & SSE Pajak. Diakses pada 1 November 2019. (<https://www.online-pajak.com/e-billing-pajak-cara-bayar-pajak-online>)
- Dwikora Harjo. (2019). *Perpajakan Indonesia* Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fidel. (2010). *Cara Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muara Kencana.
- Herry Purwono. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan Dan Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga
- Husnurrosyidah. 2017. Pengaruh *E-Filing*, *e-Billing* dan *e-Faktur* Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*. Volume 1, Nomor 1, Maret 2017, Hlm. 97-106. Diakses pada 1 November 2019. (file:///C:/Users/user/AppData/Local/Temp/99-216-1-PB.pdf)
- Ida Bagus Putra Pradnyana, Gine Das Prena (2019). Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, *E-Billing* Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*. Volume 18, Nomor 1, Maret 2019, pp. 56-65. Diakses pada 1 Desember 2019. ([http://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana\\_ekonomi/article/viewFile/993/698](http://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi/article/viewFile/993/698) ) diakses pada 1 November 2019
- Kartika Ratna Handayani dan Sihar Tambun (2016), Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*. Vol. 1, No. 2, Jul-Des 2016: 59-73. Diakses pada 1 Desember 2019. (<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP/article/download/763/468>).

- Luh Putu Kania Asri Wahyuni Pratami, Seperti Luh Gede Erni Sulindawati, Made Arie Wahyuni (2017), Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *E-Jurnal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program SI*. Volume 7 No. 1 Tahun 2017. Diskes 21 November 2019. (<http://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/viewFile/9462/6046> diakses 1 November 2019)
- Mohd Idris Dalimunthe (2017), Penelitian Pengaruh *E-Faktur* Dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di KPP Pratama Subulussalam. *Jurnal Mutiara Akuntansi*. Volume 04 Nomor 1 Tahun 2019. Diakses pada 1 November 2019. (<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA/article/download/760/643>)
- Onlain Pajak. (2016). Alternatif Cara Bayar Pajak Online. Diakses pada 1 November 2019. (<https://www.online-pajak.com/e-billing-pajak-cara-bayar-pajak-online>)
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014. Tentang tata cara penyampain surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara E-Filling melalui website direktur jenderal pajak. Diakses pada 1 November 2019. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) <http://www.pajak.go.id/e-filling.13>
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. Tentang pengertian E-Filling. Diakses pada 1 November 2019. (<https://www.online-pajak.com/apa-yang-dimaksud-dengan-e-filing>),
- Pratiwi, Putu Agustini Eka dan Supadmi Ni Luh. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *e-jurnal Akuntansi* Vol 15 No 1 : 27.54. ISSN: 2302-8556. (<file:///C:/Users/user/Downloads/15408-1-38712-1-10-20160415.pdf>)
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak Untuk Karyawan , Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Sarunan, Widya K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 3 No 4:518-526. ISSN 2303-1174 (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11075>)
- Siti Kurnia. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Pustaka.
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa sains.

- Uma Sakaran, Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. (Edisi 6). Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Uma Sakaran, Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. (Edisi 6). Buku 2. Jakarta : Salemba Empat
- V. Wiratna Sujarweni. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : Pustakabarupress
- V. Wiratna Sujarweni. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustakabarupress
- Wahyu Handayani. 2017. Pengaruh Penerapan *Billing System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*. Vol. 3 Issue 4 (2017). Diakses pada 1 November 2019. (<http://fe.ubhara.ac.id/ojs/index.php/equity/article/viewFile/401/377>)
- Wulandari Agustiningsih (2016). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Volume V Nomor 2. Tahun 2016. Diakses pada 1 November 2019. <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/viewFile/11729/8421>