

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)**

SKRIPSI



Nama : Yenti Aryani

NIM : 222015201

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

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memproleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Nama : Yenti Aryani

NIM : 222015201

**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 Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang)

Nama : Yenti Aryani
NIM : 222015201
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,


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


Nurul Hutami Ningsih, S.E., M.Si
NIDN/NBM : 0209118703/1187165

Mengetahui
Dekan

Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajudin, S.E., M.Si., AK., CA
NIDN/NBM : 0216106902/994806

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yenti Aryani
NIM : 22 2015 201
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Iir Palembang)

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran 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, Februari 2020



Penulis

Yenti Aryani

ABSTRAK

Yenti Aryani/ 222015101/2020 Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat / Perpajakan.

Penelitian ini merumuskan bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama ilir barat Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir barat. Sampel dalam penelitian ini adalah 95 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP pratama ilir barat. Teknik sampel menggunakan *Random Sampling*. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis data dibantu menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara parsial variabel penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : *E-filing* , Kualitas Pelayanan Fiskus , Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Abstract

Yenti Aryani222015101/2020/The Effect of E-filing System and Quality of Tax Authorities To Compliance With Individual Taxpayers on In The City Of Palembang/Taxation.

This research formulates how the influence of the application of e-filing systems and service quality to the compliance of individual taxpayers at the tax office pratama ilir barat palembang. The purpose of this study was to determine the application of e-filing systems and service quality to individual taxpayer compliance. The type of research used is associative. The population in this study are individual taxpayers registered at the Pratama Tax Office in West Palembang. The sample in this study were 95 individual taxpayers registered at KPP Pratama Ilir Barat. The sample technique uses random sampling. The data used are primary data and secondary data, data collection techniques using a questionnaire. Data analysis methods used in this study are quantitative and qualitative analyzes. Data analysis techniques were assisted using SPSS. The results of this study simultaneously have a significant effect between the variables of the e-filing system implementation and the quality of the tax authorities on individual taxpayer compliance. Partially, the e-filing system variable has a significant effect on individual taxpayer compliance. The variable quality of the tax authorities has a significant effect on compliance with individual taxpayers.

Keywords : E-filing, quality of Tax Authorities, Taxpayer Compliance

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat hidup dan segala karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh penerapan system e-filing dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (survey pada kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir barat)**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Adapun penelitian ini dibagi menjadi lima bab yaitu terdiri dari bab pendahuluan, bab kajian pustaka, bab metode penelitian, bab hasil pembahasan, dan bab kesimpulan dan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan rezeki dan nikmat baik kesehatan jasmani dan rohani kepada Ayah Harjon dan Ibu Nur yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian dan senantiasa memberikan semangat, dan dukungan serta doa yang tiada hentinya bagi penulis, Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat, mendoakan dan memberikan dorongan baik materi maupun sprint yang tiada hentinya. Penulis juga

mengucapkan terima kasih kepada bapak Aprianti S.E.,M.Si dan ibu Nurul Hutami Ningsi S.E.,M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran dengan tulus dan ikhlas. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR.H.Abid Djazuli, SE.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
2. Bapak Drs.H.Fauzi Ridwan SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
3. Bapak Betri Sirajuddin, SE.,Ak.,M.Si.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si selaku Wakil Program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Aprianto S.E.,M.Si selaku pembimbing akademik.
6. Pimpinan beserta staff dan karyawan KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
7. Seluruh pihak yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang telah diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Amin .

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Palembang, Maret 2020

Yenti Aryani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
 BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	10
1. Pemahaman Tentang Pajak	10
2. Fungsi Pajak	12

3. Jenis-Jenis Pajak	12
4. Sistem Pemungutan Pajak	14
5. Jenis-Jenis Surat Pemberitahuan	14
6. Elektronik Filing (E-filing)	18
7. Pelayanan Fiskus	22
8. Kepatuhan Wajib Pajak	24
9. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	25
B. Penelitian Sebelumnya	26
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Operasionalisasi Variabel	35
D. Populasi Dan Sampel	36
E. Data Yang Diperlukan	38
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis	39
1. Analisis Data	39
2. Teknik Analisis	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	42
c. Uji Asumsi Klasik	42
d. Regresi Linier Berganda	45
e. Uji Hipotesis	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	50
1. Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat	50

2. Struktur Organisasi Dan Tugas-Tugasnya	51
3. Visi Dan Misi	53
4. Tugas Pokok Dan Fungsi	54
5. Gambaran Karakteristik Responden	55
6. Distribusi Kuisisioner Penelitian	58
7. Pengujian Validitas Dan Realibilitas Data	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	62
c. Uji Asumsi Klasik	63
d. Uji Regresi Linier Berganda	59
e. Uji Hipotesis	68
f. Uji Regresi Linier Berganda	68
B. Pembahasan Hasil Penelitian	72
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	81
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	98

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Pajak adalah iuran rakyat yang disetorkan kepada kas Negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan walaupun tanpa mendapat balas jasa secara langsung. Pajak merupakan salah satu penerimaan penting bagi penerimaan negara, dari hasil pendapatan dari sektor pajak tersebut digunakan untuk pembiayaan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Pemungutan pajaknya dalam pemerintah menerapkan *self assessment system* yaitu wajib pajak diberi kewenangan dan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku selaku wajib pajak yang taat asas, dengan diberlakukannya *self assessment system* ini, fiskus harus

memperhatikan modernisasi administrasi perpajakan yang diperlukan untuk proses pengenaan dan pemungutan pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan Negara.

Upaya integral Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan oleh Menteri Keuangan sebagai ujung tombak reformasi di jajaran Departemen Keuangan ini dengan berbagai strateginya diharapkan dapat menghantarkan implementasi misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan wajib pajak.

Sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-filing*, *e-payment*, dan *e-registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku dalam melaksanakan tugas.

KPK menilai masih berkaitan dengan kualitas pelayanan, masih adanya aparat pajak yang bekerja pada jam istirahat sedangkan pada jam kerja mereka tidak bekerja, hal ini berlawanan dengan prinsip kualitas pelayanan yang dituangkan dalam dimensi kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam penemuan kewajiban perpajakan sangat didambakan oleh wajib pajak, dengan cara mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menunjukkan model pelayanan yang bagaimana membuat wajib pajak merasa puas ataupun tidak puas.

Peningkatan sistem administrasi perpajakan Direktorat Jenderal Pajak juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan penerima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara yang dapat tercapai salah satunya jika tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak. Rendahnya kualitas pelayanan pajak akan mengancam kepatuhan pajak karena wajib pajak akan menuntut layanan pajak yang maksimal jika mereka sudah membayar pajak dengan baik (Lina, 2017).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Lina Nurlaela (2017), Mohammad Fajar R (2019), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh penerapan *e-filing*. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puput Solekha dan Supriono (2019), yang hasilnya tidak ada pengaruh penerapan sistem *e-filing*, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Wangi (2018), Masnunatul azizah (2018), I Gusti Ayu (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridayaning Dian (2018), yang hasilnya kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KPP Ilir Barat Palembang merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009, pembagian wilayah daerah administrasi KPP Pratama Ilir Barat meliputi Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil, Gandus, Sukarami, dan Alang-Alang Lebar.

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang paling sering dialami oleh kantor-kantor pelayanan pajak di Indonesia. Salah satunya ialah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang. KPP Pratama Ilir Barat Palembang ini tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dan melaporkan SPTnya tepat waktu masih sangat rendah. Wajib pajak orang pribadi merupakan salah satu wajib pajak diminta untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri.

Wajib pajak diberikan kebebasan untuk menghitung dan melaporkan kewajibannya sendiri dan diberikan sistem yang mulai canggih untuk menyampaikan kewajibannya tersebut sehingga diharapkan semakin patuh dan taat dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan, namun pada realitanya

masih banyak wajib pajak yang belum memahami betul mengenai sistem *e-filing* ini, bahkan tidak mengerti apa itu *e-filing* dan bagaimana cara penggunaan sistem tersebut. Kurangnya pemerataan pemahaman wajib pajak mengenai *e-filing* ini membuat mereka tidak ingin untuk melaporkan pajak dengan alasan antri dan lokasi KPP yang jauh dari rumah.

Persepsi kurang baik mengenai pajak, minimnya sosialisasi yang diberikan oleh fiskus, serta kurangnya pengetahuan baik pengetahuan mengenai peraturan perpajakan maupun penggunaan sistem aplikasi modern inilah yang membuat wajib pajak tidak mau untuk taat dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak orang pribadi baik karyawan swasta maupun negeri masih banyak yang belum paham mengenai perpajakan. Maka dapat dikatakan wajib pajak orang pribadi memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan pengetahuan sistem aplikasi modern yang rendah, sedangkan pengetahuan mengenai perpajakan yang rendah sangat rentan dengan penurunan kepatuhan pajak, sehingga perlu di lakukan penelitian sehubungan dengan pengaruh pengetahuan perpajakan, informasi-informasi yang diberikan fiskus, serta pemahaman mengenai sistem aplikasi modern perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi berkaitan dengan kepatuhan perpajakan di KPP Pratama Palembang.

Fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat Wajib Pajak orang pribadi menjadi lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya. Hal ini

ditunjukkan dengan rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT mereka dibandingkan populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Iilir Barat dapat dilihat dari dan jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang melapor yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel I.1
KPP Pratama Iilir Barat
Data perkembangan penyampaian SPT Tahunan

Tahun	<i>e-filing</i>	Jumlah WPOP		Jumlah penyampaian SPT	Kepatuhan (%)
		Efektif	Non-efektif		
2013	1,520	82,211	28,666	36,482	44,4%
2014	3,935	91,952	29,170	44,095	47,9%
2015	20,036	101,562	29,260	50,803	50,0%
2016	44,253	112,001	29,268	51,685	46,1%
2017	50,999	123,136	29,280	47,809	38,8%
2018	78,878	130,480	29,280	46,864	35,9%

Sumber : KPP Pratama Iilir Barat, 2019

Berdasarkan Tabel I.1 yang diperoleh dari data di KPP Pratama Iilir Barat Palembang, tingkat rata-rata kepatuhan terdapat pada tahun 2015 persentasenya mencapai 50,0%, di samping itu pada tahun 2018 persentasenya 35,9% secara tidak langsung terdapat penurunan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Iilir Barat Palembang. Hal ini dapat berpengaruh besar untuk tahun-tahun selanjutnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Iilir Barat Palembang.

Hasil survei yang dilakukan penulis di KPP Pratama Iilir Barat Palembang masih terdapat wajib pajak tidak memahami cara melaporkan lewat online yang dikenal dengan *e-filing* penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau online.

Berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER.03/PJ/2015 yaitu dengan adanya *e-filing* diharapkan dapat mengurangi antrian di KPP dan mempermudah wajib pajak tanpa harus datang ke kantor pajak, tetapi masih ada wajib pajak yang belum mengerti dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) melalui *e-filing* sehingga wajib pajak tidak memenuhi pelaporan perpajakannya. Hal ini terjadi juga karena beberapa faktor yaitu: wajib pajak yang tidak patuh, wajib pajak yang tidak melapor atau dengan sengaja tidak melapor, kemudian wajib pajak yang sudah pindah tapi masih terdaftar, dan wajib pajak yang masih belum mengerti tentang kewajiban wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan. Serta kurangnya pemahaman sistem perpajakan, dan sistem *e-filing*, sehingga wajib pajak sulit mengikuti prosedur yang sudah ada, dan kurangnya unit-unit khusus yang bertugas memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak, mengakibatkan wajib pajak tidak membayar kewajiban pajaknya (tidak patuh) dan dampaknya banyak pihak beranggapan Dirjen Pajak, tidak memenuhi target penerimaan pajak.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT tahunan di wilayah KPP Pratama Ilir Barat Palembang untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Penulis mengangkat permasalahan

tersebut kedalam tulisan dengan judul, ” **Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**” (**Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang**).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang?

C. Tujuan Penelitian

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

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan peluang untuk menambah wawasan berfikir dalam memperluas pengetahuan tentang pengaruh penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

2. Bagi Kantor Pajak di Palembang

Melalui hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi KPP Pratama Ilir Barat Palembang untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan administrasi perpajakan dan melakukan penyuluhan tentang sistem *e-filing* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan informasi untuk melakukan penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Lina Nurlela (2017). Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansis*: 11-12.
- Mardiasmo (2018). *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI.
- Ni Putu Yunita (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi*: 8-10.
- Nur Ghailina (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* 2(1): 22-24.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: Per-29/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan (2014) Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK. 01/2009 Tentang Organisasi Dan Tata Cara Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (2009) Jakarta: Kementerian Keuangan.
- 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: Kementerian Keuangan.
- Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik (2009): Jakarta.
- Putri Noviantri (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*: 17-19.
- Putu Rara Susmita (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sanksi Perpajakan Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi pada Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*:11-15.
- Siti Kurnia Rahayu (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.

- Siti Resmi (2017). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.ALFABETA.
- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. 2013. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Vilda Manuputty (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak dan Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Akuntansi*: 6-7.
- Wulandari Agustuningsih (2016). Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal* 5(2): 6-8.