

**PENGARUH PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM, E-FILING,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**



Skripsi Oleh :

INNAYAH ALLIYAH TSABITAH

01031382025201

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH PENERAPAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM, E-FILING*,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PALEMBANG ILIR TIMUR**

Disusun oleh:

Nama : Innayah Alliyah Tsabitah
NIM : 01031382025201
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan
12 Desember 2023

Dosen Pembimbing



Muhammad Hidayat, S.E., M.,Si., Ak

NIP. 198802092018031001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM, E-FILING,*
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

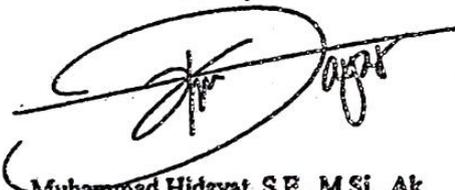
Disusun oleh:

Nama : Innayah Alliyah Tsabitah
NIM : 01031382025201
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 29 Desember 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 3 Januari 2024

Ketua,



Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak
NIP. 198802092018031001

Anggota,



Meita Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 198605132015042002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UMSRI
09/2024
k/bi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Innayah Alliyah Tsabitah
NIM : 01031382025201
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH PENERAPAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, *E-FILING*,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

Pembimbing : Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak

Tanggal Ujian : 29 Desember 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 4 Januari 2024

Pembuat Pernyataan,



Innayah Alliyah Tsabitah

NIM. 01031382025201

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Long story short, I survived”

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“The process doesn't betray the results. What you've gone through, tried and fought for will become an experience and part of your life journey, so there's nothing to regret and keep walking on the path you chose”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Allah SWT
- Orang Tua
- Keluarga
- Sahabat dan Teman Seperjuangan
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Self Assessment System, E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur”. Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk skripsi ini agar menjadi lebih baik. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya baik di lingkungan akademik maupun praktisi dan tambahan informasi serta referensi untuk berbagai pihak yang membutuhkan khususnya di bidang pekerjaan.

Palembang, 8 Januari 2024

Penulis,



Innayah Alliyah Tsabitah

NIM. 01031382025201

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT** atas segala nikmat, pertolongan, dan kemudahan yang telah diberikan.
2. Bapak **Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si.**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
3. Bapak **Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
4. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA**, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak**, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu **Media Kusumawardani, S.E., M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan selama perkuliahan.
7. Bapak **Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak**, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

8. Ibu **Meita Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak**, selaku Dosen Penguji Seminar Proposal dan Ujian Komprehensif yang telah menguji dan memberikan kritik, saran dan masukan yang membangun terhadap skripsi ini.
9. Seluruh **Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi** Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pembelajaran, dan berbagai pengalaman selama masa perkuliahan.
10. Seluruh **Staf Kepegawaian Administrasi dan Karyawan** khususnya **Mba Okky** yang telah membantu dalam hal akademik serta seluruh proses pemberkasan dan administrasi selama masa perkuliahan.
11. Teruntuk diri sendiri **Innayah Alliyah Tsabitah**, terima kasih telah berjuang dan sabar. Terima kasih untuk tidak menyerah dan ikhtiar dalam menghadapi segalanya hingga bisa sampai di titik ini dan menyelesaikan semua kewajiban perkuliahan sampai akhir dengan baik.
12. **Kedua Orang Tuaku** tercinta, **Papa dan Mama** yang selama ini selalu mendoakan, memberi dukungan, motivasi ,semangat, kasih sayang, serta memfasilitasi segala keperluan perkuliahan penulis.
13. Kakak laki-laki tersayang, **Muhammad Alif Hertasning** yang telah memberikan motivasi, semangat, dorongan, serta mendoakan penulis.
14. Sahabat SMA-ku **Naila, Tengku, Daffa, Helma, Wawa, Putra, dan Riski**, terima kasih sudah selalu menghibur, memberi semangat, memberi doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis.
15. **Teman-teman kuliah-ku** Febby, Mira, Bella, Dhea, Acha, Sherly, Alu, Maesyah, Putri, dan Putri Aulia terima kasih telah menjadi teman dekat

seperjuangan, saling memberi bantuan dan semangat dari awal sampai akhir masa perkuliahan.

16. Seluruh teman-teman **Akuntansi Angkatan 2020 Kampus Palembang** yang telah menjadi teman seperjuangan selama kuliah, semoga cita-cita kalian tercapai dan dilancarkan kedepannya.
17. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis ucapkan satu per satu.

Palembang, 8 Januari 2024

Penulis,



Innayah Alliyah Tsabitah

NIM. 01031382025201

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa inggris dari mahasiswa :

Nama : Innayah Alliyah Tsabitah

NIM : 01031382025201

Jurusan : Akuntansi

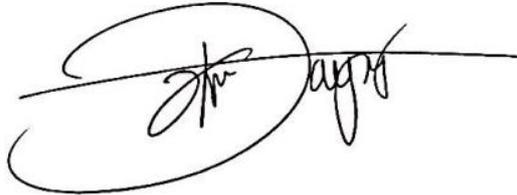
Mata Kuliah : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Self Assessment System*, *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Telah saya periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk disampaikan pada lembar abstrak.

Palembang, 3 Januari 2024

Dosen Pembimbing,



Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak
NIP. 198802092018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, *E-FILING*, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR

Oleh :
Innayah Alliyah Tsabitah

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *self assessment system*, *e-filing*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel penelitian sebanyak 270 sampel yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan data diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Berdasarkan pengujian, hasil penelitian menyatakan bahwa *self assessment system*, *e-filing*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Kata Kunci: *Self Assessment System*, *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

Dosen Pembimbing,



Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak
NIP. 198802092018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Àcc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

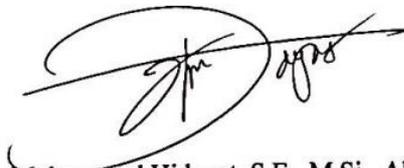
**THE INFLUENCE OF IMPLEMENTING A SELF ASSESSMENT SYSTEM,
E-FILING, TAX KNOWLEDGE, AND TAX AUTHORITIES SERVICES
ON TAXPAYER COMPLIANCE AT THE PALEMBANG ILIR TIMUR
PRIMARY TAX SERVICES OFFICE**

By :
Innayah Alliyah Tsabitah

This research aims to test and analyze the influence of the self-assessment system, e-filing, tax knowledge, and tax authorities services on individual taxpayer compliance at the Palembang Ilir Timur Primary Tax Service Office. This research uses quantitative descriptive methods. The total number of research samples was 270 samples which were determined using purposive sampling techniques. The data used is primary data. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to respondents and the data was processed using SPSS version 20 software. The data analysis technique used in this research was multiple linear regression analysis. Based on testing, the research results state that the self-assessment system, e-filing, tax knowledge, and tax authorities services partially have a significant influence on individual taxpayer compliance at the Pratama Palembang Ilir Timur Primary Tax Service Office.

Keywords: Self Assessment System, E-Filing, Tax Knowledge, Tax Authorities Services, Taxpayer Compliance

Advisor,



Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak
NIP. 198802092018031001

Acknowledge,
Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : Innayah Alliyah Tsabitah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 5 April 2003
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Siaran Komplek Griya Sejahtera A-12 RT. 19
RW. 008, Kel. Sako, Kec. Sako, Kota Palembang
Alamat E-mail : innayahtsabitah8@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SD Negeri 118 Palembang
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 9 Palembang
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 10 Palembang
Perguruan Tinggi : S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas
Sriwijaya

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota Divisi *Public Relations* DSC Unsri (2020-2021)

PENGALAMAN MAGANG

1. Fungsi *Finance* PT. Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit III Plaju (September 2023-Oktober 2023)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	10
2.1.2. Pajak	11
2.1.3. <i>Self Assessment System</i>	17
2.1.4. <i>E-Filing</i>	18
2.1.5. Pengetahuan Perpajakan	20
2.1.6. Pelayanan Fiskus	21
2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak	22

2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Alur Pikir	28
2.4. Hipotesis	28
2.4.1. Pengaruh <i>Self Assessment System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	28
2.4.2. Pengaruh <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ...	29
2.4.3. .Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	30
2.4.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	32
3.2. Rancangan Penelitian	32
3.3. Jenis dan Sumber Data	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5. Populasi dan Sampel	34
3.5.1. Populasi	34
3.5.2. Sampel	34
3.6. Teknik Analisis	36
3.7. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.7.1. Definisi Operasional Variabel	41
3.7.2. Pengukuran Variabel	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2. Gambaran Umum Responden	45
4.3. Statistik Deskriptif	49
4.4. Uji Kualitas Data	50
4.4.1. Uji Validitas	50
4.4.2. Uji Reliabilitas	51
4.5. Uji Asumsi Klasik	52

4.5.1. Uji Normalitas	52
4.5.2. Uji Multikolinearitas	53
4.5.3. Uji Heterokedastisitas	54
4.6. Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.7. Uji Hipotesis	56
4.7.1. Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.7.2. Uji t	57
4.8. Pembahasan	59
4.8.1. Pengaruh <i>Self Assessment System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
4.8.2. Pengaruh <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ...	60
4.8.3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	60
4.8.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	63
5.3. Keterbatasan Penelitian	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1. Pengukuran Variabel	43
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Jenis Usaha	47
Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Lama Usaha	48
Tabel 4.7. Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP dan Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Heterokedastisitas	54
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.16. Hasil Uji t	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Pikir Penelitian	28
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang dengan kaya akan sumber daya, hal tersebut memiliki pengaruh mengenai tumbuhnya sumber ekonomi pada Indonesia yang cepat dan pesat demi memajukan kehidupan dan mensejahterakan bangsa yang menjadi satu dari beberapa tujuan utama negara. Salah satunya yaitu pajak sebagai sumber pendapatan terbesar di Indonesia, andil pajak dalam pendanaan negara yang semakin naik memerlukan peran wajib pajak yang bertanggung jawab dan jujur dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Aryanti, 2020). Menteri Keuangan menyampaikan bahwa hingga akhir Juli 2023, pendapatan yang diterima oleh negara yang berasal dari pajak telah mencapai Rp1.109,1 triliun. Angka tersebut mencapai sekitar 64,6% jumlah pajak yang telah terkumpul dari target APBN tahun 2023, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki peran sangat esensial pada suatu negara (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023). Jumlah pajak yang berhasil dipungut itu banyak, maka hal itu akan berdampak pada infrastruktur dan pembangunan fasilitas yang berjalan dengan lancar (Nurlaela, 2017). Pelaksanaan kewajiban perpajakan diatur oleh Undang-Undang guna menertibkan wajib pajak supaya taat dan menjalankan hal yang wajib di perpajakan yang menjadi salah satu sumber pendapatan utama negara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 mengenai revisi ke-4 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 menjelaskan Ketentuan Umum dan Tata

Cara Perpajakan di Pasal 1 Angka 1: “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”.

Besarnya kontribusi perpajakan dengan pendapatan nasional negara membuat pemerintah menciptakan beragam upaya untuk dilakukan agar realisasi penerimaan pajak dapat mencapai angka yang maksimal. Upaya ini tidak semata-mata hanya menitikberatkan pada peran pemerintah saja, akan tetapi wajib pajak juga harus ikut aktif berperan (Nurlaela, 2017). Pemenuhan kewajiban perpajakan dari wajib pajak juga disebabkan adanya aturan pemungutan perpajakan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Pemungutan pajak merupakan suatu gerakan yang tidak bisa dibilang mudah karena selain fiskus pajak yang berperan aktif, wajib pajak pun harus dituntut untuk aktif atas kemauan sendiri. Tahun 1984 setelah diterbitkan UU Nomor 6 Tahun 1983, *self assessment system* dengan luas diterapkan di Indonesia (Rizki, 2018). Tahun 1983, Lembaga Negara RI Tahun 2007 No. 85 beriringan bersama pemerintah melakukan reformasi perpajakan, mewujudkan pergantian sistem dan prosedur dalam memungut pajak beralih ke *self assessment system*. Searah pemberlakuan sistematika baru tersebut, wajib pajak patut untuk berperan pada pelaksanaan kewajiban perpajakan yaitu pendaftaran, melaksanakan perhitungan atas perpajakan terutang, melaksanakan pembayaran pajak terutang, lalu pelaporan perpajakan melalui Surat Pemberitahuan (SPT) secara jujur dan mandiri. Otoritas pajak menerapkan sistem tersebut berdasar kepercayaan pada wajib pajak. Namun, *self assessment system* tidak selalu berjalan mulus di dalam

pelaksanaannya, tetap saja ada kekurangan dan kelemahannya. Wajib pajak yang telah diberikan kepercayaan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya, dalam aplikasinya masih banyak ketidaksesuaian yang terjadi dan bahkan sampai disalahgunakan. Menurut implementasinya, kerap kali ditemukan maraknya penunggakan pajak dengan mengabaikan kewajiban saat membayar pajak serta tidak memiliki kesadaran untuk membayarnya (Trisnayanti & Jati, 2017).

Self assessment system mewajibkan wajib pajak dapat mengerti aturan yang telah disusun dalam Undang-Undang yang sah di Indonesia supaya pelaksanaan kewajiban perpajakan bisa dilaksanakan dengan baik. Pengisian dan penyampaian SPT memanfaatkan sistem elektronik yang disebut *e-filing*. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009: “*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Layanan Aplikasi/*Application Service Provider (ASP)*”. *E-filing* dianggap sebagai sebuah teknologi yang dikembangkan sebagai layanan pajak *online* yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Sistem elektronik tersebut dapat diakses dimana saja dan kapan saja, hal itu tentu membuat wajib pajak lebih fleksibel saat mengisi dan menyampaikan SPT karena dilakukan secara *online*, efektif, dan praktis (Dewi & Merkusiwati, 2018). Akan tetapi, masih banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan pengisian SPT karena kurangnya pengetahuan akan kemajuan teknologi perpajakan.

Pengetahuan akan pajak memiliki kaitan yang erat dan sangat penting dalam penerapan *self assessment system* dan *e-filing*, juga menjadi hal dasar yang wajib dipunyai seorang wajib pajak agar memudahkan dalam pengaplikasiannya di Indonesia. Pengetahuan perpajakan adalah kapabilitas seseorang untuk menguasai peraturan pajak dan peraturan umum serta cara pada perpajakan yang mencakup penyampaian pajak, penyetoran pajak, pembayaran pajak, dan kurun waktu dalam membayar pajak (Ainul & Susanti, 2021). Wajib pajak mempunyai tingkat pengetahuan akan perpajakan yang tinggi ketika paham akan perlakuan sistem pemungutan pajak yang saat ini berlaku dan tidak merasa kebingungan saat melakukan urusan perpajakannya dengan mandiri. Pengetahuan tentang pajak dapat disalurkan lewat pendidikan formal ataupun non formal kepada masyarakat, hal ini berdampak baik agar masyarakat memahami dan memiliki kesadaran dalam membayar pajak yang menjadi sesuatu yang wajib. Selain itu, dapat pula dilakukan sosialisasi dan penyuluhan oleh pihak Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2P) dengan mengunjungi sekolah, balai, atau desa daerah setempat menjadi upaya dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat terhadap sistem dan tata tertib perpajakan agar menjadi wajib pajak yang taat membayar pajak (Aryanti, 2020).

Kondisi perpajakan di Indonesia tergolong jauh dari kata sempurna karena tingkat kepatuhan wajib pajaknya pada saat ini menurun di setiap tahunnya alih-alih menunjukkan kenaikan yang signifikan (Rahayu, 2017). Hal tersebut berkenaan dengan tingkat realisasi penerimaan pajak yang diterima oleh negara. Sistem *self-assessment* yang diterapkan dan pengisian SPT melalui *e-filing*

mendorong keaktifan wajib pajak agar melakukan hal wajib perpajakan yang memerlukan tingginya tingkat kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak secara wajib. Hal lain yang harus diperhatikan juga yaitu pelayanan yang diberikan oleh fiskus pajak. Wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya adalah tujuan dari fiskus atau pegawai pajak untuk memberikan pelayanan terbaik demi mendapat simpati mengenai pentingnya membayar pajak (Anam et al., 2016). Kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga harapannya dapat menaikkan tingkat kepatuhan pajak, karena wajib pajak merasa terbantu dan tidak kebingungan karena bisa meminta petunjuk kepada pegawai yang bertugas, sehingga urusan perpajakannya dapat selesai dengan baik. Sebuah usaha yang mampu dilaksanakan agar tingkat penerimaan pajak naik secara maksimal yaitu dengan meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak. Bersumber dari sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (2023) diketahui jumlah wajib pajak tercatat di Indonesia sejumlah 69,1 juta orang pada tahun 2023, angka itu masih tak sebanding dengan jumlah penduduk yang bekerja di Indonesia diambil dari Badan Pusat Statistik (BPS) mencapai 138,63 juta jiwa hingga tahun 2023. Keseluruhan penduduk Indonesia yang telah melakukan pekerjaan serta mendapatkan upah, maka telah tercatat menjadi wajib pajak (Lianty et al., 2017).

Sebagai salah satu sumber penerimaan penting bagi negara, realisasi pendapatan pajak sejak tahun 2009 jarang sekali mencapai 100%. Tahun 2019, realisasi pendapatan pajak hanya mampu terealisasi hingga 84%. Hal ini mengindikasikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak harus menemukan solusi dari fenomena ini, rasio kepatuhan wajib pajak menjadi target khusus yang harus

diupayakan agar target pendapatan pajak dapat dicapai hingga angka maksimal. Beberapa faktor yang diuraikan diatas dianggap sangat penting untuk menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang akan diteliti dalam penelitian ini, sehingga realisasi kegiatan perpajakan di Indonesia dapat berjalan dengan lancar dan maksimal. Ditemukan adanya ketidakkonsistenan pada penelitian terdahulu, Zulfa (2020) hasilnya membuktikan *self assessment system* tak mempunyai dampak signifikansi mengenai kepatuhan wajib pajak, peneliti juga menuturkan tidak adanya pengaruh tersebut kemungkinan terjadi karena responden atau wajib pajak masih belum memiliki pengetahuan yang cukup terkait penerapan sistem *self-assessment* di perpajakan, hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Noviyanti (2012). Namun, berbeda dengan pencetusan dari Shintawati (2014) dan Aryanti (2020) hasilnya adalah penerapan *self assesment system* secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Amanda, Sudiartana, & Dewi (2023) dan Yuli & Suhenro (2018) menyimpulkan tidak adanya pengaruh pada pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti melakukan riset sebagai bentuk pembaharuan dari penelitian sebelumnya oleh Aryanti (2020) yang berjudul “Pengaruh *Self Assessment System* dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian tersebut menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari dua variabel independen, yaitu *self assessment system* dan pengetahuan perpajakan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan data primer kuesioner dan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa penerapan *self assessment system* dan pengetahuan perpajakan secara parsial memiliki

pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang.

Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah perbedaan di objek penelitiannya, peneliti melakukan penelitian pada objek wajib pajak orang pribadi yang sudah tercatat dan terdaftar pada KPP Pratama Palembang Iilir Timur, sedangkan objek penelitian terdahulu pada wajib pajak orang pribadi tercatat dan terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Peneliti juga menambahkan dua variabel independen baru di penelitian ini, yaitu sistem *e-filing* dan pelayanan fiskus. Dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, materi, dan kesempatan, maka peneliti membatasi penelitian pada wajib pajak orang pribadi di KPP Palembang Iilir Timur sebagai objek penelitian dengan menggunakan empat variabel independen dan satu variabel dependen yang dipengaruhi. Berdasarkan hal yang telah diuraikan di latar belakang, maka ditarik sebuah kesimpulan agar melaksanakan penelitian pada skripsi: **“Pengaruh Penerapan *Self Assessment System*, *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Iilir Timur”**.

1.2. Rumusan Masalah

Sebagaimana pembahasan latar belakang, sehingga disimpulkan rumusan permasalahan dalam penelitian:

- a. Bagaimana pengaruh penerapan *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur ?
- b. Bagaimana pengaruh *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur ?
- c. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur ?
- d. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sebagaimana pembahasan latar belakang dan rumusan masalah, sehingga disimpulkan tujuan dalam penelitian:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan bisa mengandung banyak manfaat di masa yang akan datang sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Untuk memperluas pengetahuan tentang hubungan dan pengaruh dari variabel-variabel yang dibahas pada penelitian ini khususnya tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Manfaat Praktis

1). Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan kemanfaatan sebagai literatur tambahan dan dijadikan sebagai pertimbangan untuk pengambilan keputusan terkait penanganan dalam menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

2). Bagi Pihak Lain

Memberikan informasi bagi wajib pajak dan pihak-pihak terkait sebagai sumber literatur yang berkenaan dengan topik kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi semua pihak yang membaca juga bisa dimanfaatkan sebagai referensi dan pembanding penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul, N., & Susanti. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 15(1), 9–19. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>
- Amanda, A., Sudiartana, I. M., & Dewi, N. P. S. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self Assessment System, E-Filling, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 5(2), 456–467. [https://eprints.umm.ac.id/92466/%0Ahttps://eprints.umm.ac.id/92466/1/PEN DAHULUAN.pdf](https://eprints.umm.ac.id/92466/%0Ahttps://eprints.umm.ac.id/92466/1/PEN%20DAHULUAN.pdf)
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga) Mohammad*.
- Aryanti, D. (2020). Pengaruh Self Assessment System Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(7), 1–21.
- Cahyani, A. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Barat. In *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar* (Issue September).
- Dewi, L. P. S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1626. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p30>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). Electronic Filing. Kemenkeu DJP, Jakarta 2022. <https://pajak.go.id/electronic-filing>. [Diakses online pada 19 Oktober 2023]
- Djaali, Prof. Dr. H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Febriantini, D. R., & Umaimah, U. (2022). Pengaruh Self Assessment System, Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Cultural Accounting and Auditing*, 1(2), 15–26. <https://doi.org/10.30587/jcaa.v1i2.4534>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Intention and Behavior: An introduction to theory and research*.
- Hamid, A., Sultraeni, W., Fitriardi, F., & Breemer, J. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak. *Jurnal Riset Perpajakan*, 1(3), 21–33. <https://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/RESTITUSI/article/view/195%0Ahttps://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/RESTITUSI/article/download/195/122>
- Karsam, K., Sasmita, D., Rahmadia, A., Dewi, S., & Solihin, S. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP DKI Jakarta dan Bekasi 2019-2021). *Jurnal Economina*, 1(3), 466–479. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i3.104>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). Penerimaan Pajak Tembus Rp1.109,1 Triliun hingga Akhir Juli 2023. Kemenkeu Jakarta, 11 Agustus 2023. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Penerimaan-Pajak-Rp1109-Triliun-Akhir-Juli-2023>. [Diakses online pada 18 Oktober 2023]
- Lestari, D., Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jayapura*. 13(2), 206–212.
- Lianty, R. A. M., Hapsari, D. W., & Kurnia. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65. <https://doi.org/10.23969/jrak.v9i2.579>
- Manuputty, I. G., & Sirait, S. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Self Assesment System Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Panjaringan. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 44–58.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan / Prof. Dr.Mardiasmo, MBA., Ak. Yogyakarta : Andi 2018*
- Noviani, B. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. In *Akuntansi perpajakan* (Vol. 4, Issue 1).
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Self Assessment System Dan Sanksi Perpajakan Pada Kpp Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 03(01), 001–011.
- Oly, F. (2021). Pengaruh Surat Tagihan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. In *Universitas Sanata Dharma* (Vol. 2, Issue 8). <https://doi.org/10.46799/jst.v2i8.343>
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 Tentang bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahu. (2009).
- Prameswari, S. I. (2021). *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System, Pengetahuan Pajak dan Transparansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha di Kabupaten Blora.

- Putri, A., & Adi, P. H. (2022). Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 13(01), 2614–1930.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1), 211–226.
- Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan : Teori dan Kasus Edisi ke-11 Buku 1*. Salemba Empat Jakarta.
- Rizki, I. (2018). Self Assesment Sistem Sebagai Dasar Pungutan Pajak Di Indonesia. *Jurnal Al- 'Adl*, 11(2), 81–88.
- Sari, V. A. P. (2017). Pengaruh Tax Amnesty , Pengetahuan Perpajakan , Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2).
- Sihombing, S. Y., & Maharani, N. K. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kelurahan Kebon Jeruk. *Jurnal Civitas Academica Ekonomi*, 1(1), 238–251. c
<https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/jeco/article/view/69>
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Trisnayanti, I. A. I., & Jati, I. K. (2017). Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak pada Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). *Akuntansi Universitas Udayana*, 13(1), 292–310.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/13012>
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 299–308.
<https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>
- Wilmart, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1).
- Yadinta, P. A. F., Suratno, & Mulyadi, J. M. . (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 5(02), 201–212.
<https://doi.org/10.35838/jrap.v5i02.186>
- Yulianti, M. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

(Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Timur). In *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.

Zulfa, A. (2020). *Pengaruh Self Assessment System, Sanksi Pajak Dan Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Timur)*.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+self+asesment+system+%2Csanksi+pajak+dan+modernisasi+perpajakan+terhadap+kepatuhan+pelaporan+wajib+pajak&btnG=#d=gs_qabs&t=1675160291810&u=%23p%3Dnv_XJsVBGJYJ