

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN E-SYSTEM
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris pada Wajib
Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Palembang Ilir Timur)**



SKRIPSI OLEH:

DESTRIA DANIASTATI

01031381821060

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2021

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN E-SYSTEM
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

*(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Palembang Ilir Timur)*

Disusun Oleh:

Nama : Destria Daniastati
Nim : 01031381821060
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



Tanggal: _____

Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 196608201994022001

Anggota



Tanggal: _____

Anton Indra Budiman, S.E., M. Si., Ak
NIP. 198207032014042001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN E-SYSTEM
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

*(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Palembang Ilir Timur)*

Disusun Oleh:

Nama : Destria Daniastati
Nim : 01031381821060
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada Senin, 25 Januari 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, Februari 2021

Ketua



Hji. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 196608201994022001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197710162015041002

Anggota



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196905251996032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI
JURUSAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI

16/2/21



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 19730317997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Destria Daniastati
NIM : 01031381821060
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan e-System dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

Pembimbing:

Ketua : Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
Anggota : Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak
Tanggal Ujian : 25 Januari 2021

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 ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, Februari 2021

Yang Memberi Pernyataan,



Destria Daniastati

01031381821060

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

Percayalah di balik kegagalan yang pernah kita alami, ada kesuksesan yang akan menghampiri kita. Tetap semangat dan teruslah berjuang.

Kupersembahkan kepada:

- 1. ALLAH SWT**
- 2. KEDUA ORANG TUA KU TERCINTA, IBU DAN BAPAK**
- 3. SAUDARA KANDUNGKU**
- 4. SAHABAT DAN TEMAN-TEMANKU**
- 5. GURU DAN DOSEN YANG TELAH MEMBERIKAN ILMU**
- 6. ALMAMATERKU**

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan e-System dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi . Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Allah SWT** berkat rahmat dan hidayah-Nya lah saya dapat menyelesaikan Skripsi Saya
2. Kedua **orang tuaku** yang tercinta dan tersayang **Ibuk dan Bapak**, Terimakasih segenap cinta dan kasih sayang, semua doa, bantuan, motivasi dan dukungan yang tidak pernah berhenti mengalir. Semua ini menjadi semangat dan kekuatan penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

3. Saudara-saudara Kandungku. **Kak Rizka** dan **Yuk Melda** dan **Bik Niar** yang selalu memberikan dukungan, segenap cinta dan kasih sayang serta kekuatan yang tidak berhenti mengalir sehingga sampai terlaksanakannya Skripsi ini.
4. Mba iparku **Mba Dina Damayanti** dan **Kak Wanda** yang telah memberikan dukungan, nasehat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. **Juliade Akbar** yang telah memberikan dukungan, nasehat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya
7. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E.,M.E** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Ibu **Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak** selaku Pengelola Akademik Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Bapak **Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak** selaku Dosen Pembimbing Akademik.
11. Ibu **Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak **Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak** selaku Dosen Pembimbing Skripsi II

Terima kasih Ibu selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis, menuntun penulis, memberikan saran, ajaran, masukan, motivasi,

dan ilmu-ilmu baru yang penulis dapatkan selama penyusunan skripsi ini.

12. Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak** selaku dosen penguji proposal skripsi
13. Ibu **Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak** selaku dosen penguji ujian komprehensif
14. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dan membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis menjalankan perkuliahan.
15. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Universitas Sriwijaya atas segala bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh perkuliahan.
16. **Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur** yang telah memberikan izin dan kesempatan meluangkan waktu bagi penulis untuk menyebarkan kuesioner dan membantu penulis dalam menyediakan akses data guna menunjang penelitian.
17. Sahabat-sahabatku **Atak, Sela, Atik, Helen, Rani** yang telah memberikan dukungan dan nasehat yang tak henti, membuat penulis semangat lagi mengerjakan skripsi.
18. Teman Kampus Seperjuanganku **Rani, Ija, Nina, Sitak, Tara, Kak Putri** yang telah memberikan dukungan dan nasehat yang tak henti, membuat penulis semangat lagi mengerjakan skripsi.
19. Teman-teman Akuntansi (Ahli Madya) angkatan 2018 atas kenangan, pengalaman, bantuan, canda tawa dan kerjasama selama ini. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan selama menjalani perkuliahan.
20. Teman-teman seperjuangan satu pembimbing

21. Responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian
22. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan serta jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis akan merasa senang bila adanya masukan-masukan dari para pembaca baik berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan bagi laporan ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat serta hidayahNya sehingga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin

Palembang, Februari 2021

Destria Daniastati

01031381821060

ABSTRAK

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-system dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang)


Oleh:

DESTRIA DANIASTATI


Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system* (*e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*) dan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Data primer yang digunakan berupa penyebaran kuesioner sebanyak 67 wajib pajak orang pribadi sebagai responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis *regresis linear berganda* dengan bantuan program SPSS 25.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-registration*, *e-SPT* dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *e-Filling* menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*, pengetahuan pajak, kepatuhan perpajakan

Ketua



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 1966082011994022001

Anggota


Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi


Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 19730317997031002

ABSTRACT

The Influence of Taxpayer Perceptions on the Implementation of E-system and Tax Knowledge on Individual Taxpayer Compliance (Empirical Study on Individual Taxpayers at the Palembang Pratama Tax Service Office)

By:

DESTRIA DANIASTATI

This research was conducted to determine the effect of the application of e-systems (e-registration, e-SPT, e-filing) and knowledge of taxes on the level of compliance of individual taxpayers in paying taxes. The location of this research was conducted at the Palembang Ilir Timur Pratama Tax Office. This research is a quantitative study using primary data sources. Primary data used in the form of questionnaires as many as 67 individual taxpayers as respondents. The sampling technique in this study was simple random sampling. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with the help of the SPSS 25.0 for windows program. The results showed that e-registration, e-SPT and tax knowledge had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. e-Filing shows the results that do not have a significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords : e-registration, e-SPT, e-filing, tax knowledge, tax compliance

Chairman



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 1966082011994022001

Member



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197710162015041002

Acknowledged by,

Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 19730317997031002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa:

Nama : Destria Daniastati
NIM : 01031381821060
Jurusan : Akuntansi
Judul : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan e-System dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

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

Ketua



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., AK
NIP. 196608201994022001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 19730317997031002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Mahasiswa : Destria Daniastati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Enim/18 Desember 1996
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Haji Salim Simpang Barak Tanjung Enim
Alamat Email : daniastati.destria@yahoo.co.id

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri 21 Lawang Kidul
SMP : SMP Negeri 2 Lawang Kidul
SMA : SMA Bukit Asam Tanjung Enim
Diploma III : Universitas Sriwijaya

Pendidikan Non Formal

1. Kursus Bahasa Inggris (Global English Language Center)
2. Kursus Akuntansi (Prospek)
3. Kursus Komputer (Palcomtech Palembang)

Pengalaman Organisasi

1. Anggota Himpunan Mahasiswa Diploma Fakultas Ekonomi (HIMADIFE)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	20
1.1 Latar Belakang	20
1.2 Rumusan Masalah	25
1.3 Tujuan Peneliitian.....	25
1.4 Manfaat Penelitian.....	26
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori.....	27

2.1.1 Teori Atribusi	27
2.1.2 Persepsi	27
2.1.3 Pajak	28
2.1.3.1 Fungsi Pajak	28
2.1.3.2 Kewajiban Wajib Pajak	29
2.1.3.3 Hak Wajib Pajak	29
2.1.3.4 Hukum Pajak	30
2.1.4 e-System.....	30
2.1.5 e-Registration	31
2.1.6 e-SPT	32
2.1.7 e-Filling.....	33
2.1.8 Pengetahuan Pajak.....	33
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran	42
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	43
2.4.1 Pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan e-Registration Terhadap Kepatuhan Perpajakan.....	43
2.4.2 Pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Perpajakan	44
2.4.3 Pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan e-Filling Terhadap Kepatuhan Perpajakan	45
2.4.4 Pengaruh persepsi wajib pajak atas Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan	46

BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	48
3.3 Rancangan Penelitian	48
3.3 Jenis dan Sumber Data	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Populasi dan Sampel.....	49
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.7 Teknik Analisis	53
3.7.1 Metode Statistik Deskriptif	53
3.7.2 Uji Kualitas Data	53
3.7.2.1 Uji Validitas.....	53
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.7.2.3 Uji Hipotesis	54
3.7.2.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.7.2.3.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	56
3.7.2.3.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	56
3.7.2.3.4 Koefisien Determinasi.....	56
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Pengumpulan Data.....	58
4.1.2 Karakteristik Responden.....	59
4.1.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Gender	59
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59

4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	61
4.1.4 Uji Kualitas Data	63
4.1.4.1 Uji Validitas.....	63
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	65
4.1.5 Uji Hipotesis	66
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.1.5.2 Uji Spesifikasi Simultan (Uji F).....	68
4.1.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	69
4.1.5.4 Uji Koefisien Determinasi	71
4.1.6 Pembahasan	72
4.1.6.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama	72
4.1.6.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua	73
4.1.6.3 Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.....	74
4.1.6.4 Hasil Pengujian Hipotesis Keempat	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
5.3 Keterbatasan Penelitian	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur ...	22
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Gender	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	42
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional saat ini masih kurang dalam meningkatkan aspek kehidupan masyarakat, masyarakat Indonesia saat ini banyak yang belum sejahtera, seperti contoh jalan-jalan di suatu perdesaan terpencil masih banyak yang rusak, masih banyak jalan yang berlubang dan belum diaspal, jembatan masih banyak yang putus bahkan masih ada di suatu perdesaan yang tidak mempunyai jembatan sehingga akses mereka sangat minim dan fasilitas kesehatan pun masih kurang memadai (Rahayu, 2017). Pembangunan nasional dapat tercapai dengan menggunakan pembiayaan yang telah dianggarkan ke dalam APBN. Pajak merupakan salah satu dari penerimaan APBN (Erawati *et.al*, 2017).

Pajak adalah iuran kewajiban yang harus dibayar oleh masyarakat yang bersifat memaksa (Resmi, 2016). Tetapi kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak. Kondisi kurang sejahteranya masyarakat ini dapat dipengaruhi oleh ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Apabila masyarakat tidak patuh dalam membayar pajak dapat menyebabkan pembangunan menjadi tidak berjalan dengan baik dan lancar, menambah hutang negara, dll. Padahal dengan membayar pajak dari masyarakat itulah yang dapat meningkatkan penerimaan APBN sehingga masyarakat menjadi puas dengan kebijakan pemerintah dalam pembangunan nasional (Erawati *et.al*, 2017).

Kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak saat ini masih dikategorikan rendah, tidak sesuai dengan yang diharapkan pemerintah. Ketidakpatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak ini bisa juga disebabkan karenan masih kurangnya pengetahuan perpajakan, peraturan perpajakan, merasa berat untuk membayar pajak, tidak ikhlas untuk membayar pajak dan bisa juga disebabkan karena belum paham pentingnya membayar pajak (Meliala, 2007).

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Dengan adanya pengetahuan perpajakan dapat mempermudah wajib pajak untuk mendaftarkan diri, mengisi SPT, menyetorkan pajaknya dan melaporkan pajaknya (dewi *et.al*, 2019).

Peran pajak sangat berpengaruh dalam penerimaan APBN tiap tahunnya, pemerintah memilih Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan reformasi perpajakan dan membuat sistem administrasi perpajakan menjadi lebih modern sehingga lebih memudahkan wajib pajak. Wajib pajak juga harus berperan aktif membayar pajak sehingga memaksimalkan penerimaan pajak. Modernisasi pada sistem perpajakan merupakan langkah yang diambil pemerintah untuk menaikkan pendapatan perpajakan (Dewi *et.al*, 2016).

Tahun 2002 reformasi perpajakan telah dimulai dengan menerapkan administrasi Perpajakan Modern di Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Sasaran dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern ini agar tingkat sukarela dalam membayar pajak menjadi tinggi dan masyarakat percaya bahwa administrasi perpajakan dapat memudahkan mereka dalam kegiatan perpajakan. Dengan adanya modernisasi sistem perpajakan ini dapat memudahkan masyarakat dan mereka menjadi lebih nyaman. Direktorat jenderal pajak telah

menerbitkan modernisasi administrasi perpajakan yaitu dengan pelayanan berbasis *e-System* seperti *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*. Dengan adanya pelayanan berbasis *e-Sytem* dapat memudahkan wajib pajak dan pelaporan menjadi lebih efektif dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak (Purwono, 2010).

Salah satu contoh pelayanan berbasis *e-System* yaitu *e-Registration*. *e-Registration* dapat mempermudah pendaftaran NPWP oleh wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui internet. Selanjutnya *e-SPT*, yaitu mengisi SPT dengan program yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak secara elektronik. *e-Filing* yang berguna untuk melaporkan surat pemberitahuan secara elektronik. Tujuan dari *e-System* ini adalah untuk menghemat waktu, mudah dan akurat sehingga menghasilkan pelayanan secara efisien dan efektif. Penggunaan *e-System* ini dikatakan efektif apabila dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam sarana penyampaian, perhitungan dan pembayaran pajak (Purwono, 2010).

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Tahun	WPOP TERDAFTAR	WPOP BAYAR PAJAK	WPOP TIDAK BAYAR PAJAK	WPOP WAJIB SPT	WPOP LAPOR SPT	Rasio Kepatuhan
2014	124,772	5,832	120,302	79,529	48,837	61,41%
2015	131,752	6,999	130,604	77,936	54,261	69,62%
2016	138,144	9,796	138,751	59,771	53,518	89,54%
2017	147,940	9,840	146,305	64,997	55,229	84,97%
2018	156,895	9,899	156,145	72,777	55,901	76,81%

Sumber: KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR TAHUN 2014-2018

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa WPOP efektif yang terdaftar dari tahun 2014-2018 mengalami peningkatan, tetapi masih banyak WPOP yang tidak membayar pajak. Berdasarkan sumber dari Tempo.co menyatakan bahwa DJP menetapkan 85% rasio kepatuhan, tetapi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur ini dari tahun 2014-2018 masih banyak WPOP yang tidak melpaorkan SPT dan Rasio Kepatuhan tahun 2014-2018 hanya sebesar 61,41%, 69,62%, 89,54%, 84,97%, 76,81% sehingga dari tahun 2014, 2015, 2017, 2018 rasio kepatuhan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur ini masih jauh di bawah target yang ditetapkan oleh DJP. Hanya tahun 2016 yang mencapai target DJP. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur ini dikategorikan masih rendah.

Berdasarkan sumber yang didapatkan di inews.id (2019) menyatakan bahwa, “Kemenkeu telah mencatat realisasi penerimaan perpajakan mencapai Rp 810.7 triliun hingga juli 2019. Baru 48.6 persen yang dicapai dari target yang telah dicantumkan dalam APBN 2019. Pertumbuhan penerimaan perpajakan telah mencapai 3,9 persen sampai dengan bulan juli 2019 yang telah dikatakan oleh menteri keuangan sri mulyani indrawati. Periode yang sama di tahun sebelumnya tumbuh sebanyak 16.5 persen sehingga jauh lebih rendah. Penerimaan pajak dan perpajakan masih rendah yaitu di bawah 50 persen pertengahan tahun ini”.

Berdasarkan sumber lainnya di dapat dari bisnis.com (2018) Menyatakan bahwa, “Tingkat kepatuhan wajib pajak di sumsel dan babel yaitu sebesar 76,16 % dalam mengisi SPT tahunan sehingga dikategorikan masih rendah. Kepatuhan dalam membayar pajak harus ditingkatkan lagi agar menciptakan keadilan sosial.

Pelaksana harian kanwil DJP Sumsel Babel Ibrahim menyebutkan bahwa angka kepatuhan wp badan dan kepatuhan wp orang pribadi nonkaryawan adalah sebesar 59,03% dari jumlah wajib pajak SPT sebanyak 510.000 sehingga hal ini bisa dilihat bahwa kurangnya kepatuhan wp”.

Berdasarkan dari uraian fenomenayang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti apakah *e-system* dan pengetahuan pajak dapat membuat wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajaknya. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Tambun *et.al* (2016) dan Rahayu (2017).

Perbedaan penelitian ini dari penelitian yang telah diteliti sebelumnya adalah berbeda pada variabel penelitiannya, variabel penelitian yang digunakan peneliti Tambun *et.al* (2016) yaitu Penerapan *e-System* dan Kesadaran wajib pajak Sedangkan variabel yang digunakan oleh peneliti Rahayu (2017) yaitu variabel pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan *tax amnesty*.

Penelitian ini mengambil gabungan variabel dari Tambun *et.al* (2016) dan Rahayu (2017) yaitu variabel *e-Registration*, , *e-SPT*, dan *e-Filing* dan variabel pengetahuan pajak. Alasan dipilihnya variabel *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing* ini adalah karena zaman sekarang masyarakat telah banyak yang paham akan teknologi dan dalam kegiatan sehari-hari pun mereka menggunakan internet, laptop, handphone, dll. Sehingga *e-System* diharapkan dapat diterima oleh masyarakat dan penggunaan tekonologi informasi dapat dilakukan dengan mudah. Variabel pengetahuan pajak dipilih karena pengetahuan pajak diperlukan agar wajib pajak mengetahui tata cara perpajakan, peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan (Sudrajat *et.al*, 2015).

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka dengan ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN E-SYSTEM DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- A. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak atas penerapan *e-Registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
- B. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak atas penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
- C. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak atas penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
- D. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak atas Pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris

- a. Apakah pengaruh persepsi Wajib Pajak atas penerapan sistem *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Apakah pengaruh persepsi Wajib Pajak atas penerapan sistem e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c. Apakah pengaruh persepsi Wajib Pajak atas penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- d. Apakah pengaruh persepsi Wajib Pajak atas pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan ada beberapa manfaat yang dapat diambil antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan informasi yang berguna bagi akademisi yang berhubungan dengan persepsi wajib pajak atas modernisasi administrasi perpajakan yang terkait dengan penerapan *e-System* dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan perpajakan.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai penyelenggara perpajakan untuk dapat mengevaluasi sistem yang diterapkan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan perpajakan

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarta, Ketut., & Susilawati, Ketur Evi. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 4(2), 345-357.
- Dewi, Nasiti Citra., & Ginanjar, Seandy. (2016). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Serang. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*. Vol. 9. No.2. Oktober 2016.
- Dewi, Ni Putu Wina Purnama., & Supadmi, Ni Luh Supadmi. (2019). Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*. ISSN: 2302-8556. Vol. 28. 2 Agustus 2019.
- Erawati, T., & Parera, A. M. W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37-48.
- Fitri, Renat Nurul. (2012). *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung.
- Ghoni, H. A. (2012). Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi Unnesa*, 1(1).
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate* dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <https://assajidin.com/2019/03/12/kompak-hdmy-beri-contoh-wajib-pajak-di-sumsel/>
- <https://bisnis.tempo.co/read/1191633/kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-617-persen-di-bawah-target>
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190807/259/1133668/hingga-juli-2019-kepatuhan-wajib-pajak-baru-672-persen>
- <https://www.inews.id/finance/makro/ada-tekanan-global-penerimaan-perpajakan-paruh-tahun-2019-belum-capai-50-persen>

<https://klikpajak.id/blog/tips-pajak/e-registration-pajak-dan-pelaporan-pajak/>

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Meliala, Tulis S. (2007). Mengapa Masyarakat Enggan Membayar Pajak. Vol 11. No 1. Januari 2007.

Purwono, Herry. (2010). Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak. Jakarta: PT Gelora Aksara Pertama.

Pratami, Luh Putu Kania Asri Wahyuni., & Sulindawati, Ni Luh Gede Erni., & Wahyuni, Made Arie. (2017). Penerapan *e-System* Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*. Volume 7 No. 1 Tahun 2017.

Putri, Adriyanti Agustina. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek e-Billing, e-Filling dan e-Faktur. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*. P- ISSN 1693 – 3273.E- ISSN 2527 – 3469. Vol 21 No 1, Januari 2019.

Rahayu, Nurlita. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ustjogja.ac.id*. P-ISSN: 2550-0376.e-ISSN: 2549-9637. Vol. 1 No. 1 April 2017

Ramdhani, Neila. (2007). Model Perilaku Penggunaan IT “Nr-2007” Pengembangan dari *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2013). *Business Research Methods: A Skill Building Approach (6th Ed)*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Sekaran, Uma., & Bougim Rouger. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Sudrajat, Ajat., & Ompusunggu, ArlesParulian. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*. ISSN 2339 – 1545. Vol. 2, No. 2, Desember 2015, hal 193 – 202.

Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *SPSS untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal-193.

Sujarweni, V. Wiratna. (2019). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.

- Sulistiyorini, M., & Nurlaela, S. (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi *e-Registration, e-Billing, e-Spt, dan e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *In Prosiding Seminar Nasional & Internasional*. Vol. 1, No. 1.
- Susanto, Jesica Novia. (2013). Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak, dan Persepsi Pengetahuan Korupis Terhadap Kepatuhan (Studi Empiris pada WPOP yang Memiliki Usaha di Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 2, No.1.
- Tambun, Sihar., & Witriyanto, Eko. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan *e-System* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel *Moderating* (Studi Empiris Kepada Wajib Pajak di Komplek Perumahan Sunter Agung Jakarta Utara):ISSN 2355-9993 E-ISSN 2527-953X. Vol. 1, No. 2, Jul-Des 2016: 86-94.
- Ulyani, Thropy Atika. (2017). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *e-System Dan Account Representative* Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi 1.2* (2017).
- Walgito. (2002). Pengantar Psikologi Umum (Edisiketiga). Yogyakarta: Andi.
- Wicaksono, Pandu., Ilyas B. Wirawan.2015. Pemeriksaan Pajak. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media
- Widjaja, H., & Siagian, A. J. S. J. (2017). Analisis Penerapan *e-System* Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi*, 22(3).
- Wiyono, AdriantoSugiarto. (2008). Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online danRealtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol.11 (2) Hal. 117 – 1

