IMPLEMENTASI PROGRAM *ELECTRONIC FILING (E-FILING)* DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG

Skripsi Oleh:

M THORIQ PURNAMA SIDI

01031481922007

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

IMPLEMENTASI PROGRAM *ELECTRONIC FILING (E-FILING)* DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama	: M Thoriq Purnama Sidi
NIM	: 01031481922007
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi S1
Bidang Kajian/Konsentrasi	: Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

: 12 Desember 2022

Ketua

(Dr. Inten Meutia,SE.,M.Acc., Ak., CA., CSRA)
NIP. 196905261994032002

Tanggal

: 06 Desember 2022

Anggota

(Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA)
NIP. 198605132015042002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI PROGRAM *ELECTRONIC FILING (E-FILING)* DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG

Disusun Oleh :

Nama	: M Thoriq Purnama Sidi
Nim	: 01031481922007
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi S1 Asal D3
Bidang Kajian/ Konsentrasi	: Akuntansi Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada, 03 Januari 2023 dan telah memenuhi syaratuntuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 05 Januari 2023

Ketua	Anggota	Anggota
Dr. Inten Meutia,SE.,M.Acc.,Ak., CA.,CSRA	Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA	Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA
NIP. 196905261994032002	NIP.198605132015042002	NIP. 197405111999032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI

JURUSAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI
16/01 2023

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

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Thoriq Purnama Sidi
NIM : 01031481922007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Implementasi Program *Electronic Filing* (*e-Filing*) dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak di sebutkan sumbernya.

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

Palembang 14 Januari 2023
yang membuat Pernyataan

M Thoriq Purnama Sidi
NIM. 01031481922007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Kesuksesan itu bukan hanya dilihat dari apa yang kita peroleh tapi dilihat dari selebar apa senyuman ibumu ketika kamu membahagiakannya.

(M Thoriq Purnama Sidi)

Ku Persembahkan untuk:

- Allah SWT dan Rasul-Nya
- Mama dan Papa dan kakak ku tercinta
- Semua Keluargaku
- Dosen Pembimbing
- Sahabatku dan teman-temanku
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur yang tak terhingga kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Implementasi Program *Electronic Filing* (*e-Filing*) dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang"**. Skripsi ini merupakan sebagian syarat untuk mengikuti ujian komprehensif dan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan manajemen perusahaan dan sebagai bahan masukan akademi bagi penelitian dimasa yang akan datang. Selama penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penilis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan telah memberi dukungan baik moril maupun materil dalam penulisan tesis ini, maka perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setingggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang telah meridhoi dan mempermudah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
2. Papa dan Mamaku tercinta yang selalu mendo'akan dan memberikan motivasi selama ini dan tiada hentinya.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, SE., ME. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Azwardi, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya,
6. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc. Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Dr. Inten Meutia, SE., M.Acc., Ak., CA., CSRA selaku dosen ketua Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan memberikan ilmunya serta membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA selaku dosen anggota Pembimbing Skripsi, terima kasih banyak atas bantuan ibu, berkat bantuan ibu saya dapat menyelesaikan semuanya serta dapat banyak belajar dari ibu.
9. Ibu Patmawati. S.E., M.Si., Ak, selaku dosen penguji Seminar Proposal saya yang telah mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat berharga.
10. Ibu Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA selaku dosen Penguji Ujian Komprehensif saya yang telah memberikan motivasi dan arahan yang sangat bermanfaat.
11. Ibu Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak selaku dosen yang mensupport dan membimbing saya dalam perkuliahan, berkat arahan dan doa dari ibu saya dapat menyelesaikan perkuliahan.
12. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan di Fakultas Ekonomi universitas sriwijaya atas bantuan dan kemudahan-kemudahan yang telah diberikan selama ini sampai penulis menyelesaikan perkuliahan.
13. Saudariku tersayang Fitriana Nurjayanti yang selalu memberikan do’a kepada penulis.
14. Semua keluarga saya yang selalu mendoakan dan mendukung dalam pembuatan skripsi ini.
15. Putri Auliya Sagitarius dan Oka Teguh Wirawan yang selalu memberi saran dan selalu support dalam pembuatan skripsi ini.

16. Mariyah, Bintan dan hadi terima kasih sudah selalu support dan selalu memberi bantuan.
17. Semua teman-temanku yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan yang tak henti serta selalu memberikan nasehat yang membangun kepada penulis agar menjadi orang yang lebih baik lagi.

Palembang, 14 Januari 2023

M Thoriq Purnama Sidi

ABSTRAK

Implementasi Program *Electronic Filing (e-Filing)* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang

Oleh:

M Thoriq Purnama Sidi

Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem pelaporan pajak mengalami modernisasi yakni menggunakan sistem pelaporan secara online yang dikenal dengan nama *e-Filing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program *electronic filing (e-Filing)*, mengidentifikasi pemanfaatan *e-Filing* dan menganalisis tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian yaitu wawancara, jumlah WPOP pengguna *e-Filing* dan jumlah WPOP lapor tepat waktu tahun 2018-2021. Objek penelitian adalah KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa meskipun implementasi dan tingkat pemanfaatan *e-Filing* sudah membaik namun belum bisa dikatakan efektif dan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *e-Filing*,WPOP, kepatuhan wajib pajak.

Ketua	Anggota
Dr. Inten Meutia,SE.,M.Acc.,Ak., CA.,CSRA	Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA
NIP. 196905261994032002	NIP. 198605132015042002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

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

ABSTRACT

Implementation of Electronic Filing (e-Filing) Programs in Efforts to Improve Compliance of Individual Taxpayers in Service Offices Palembang Ilir Barat Primary Tax

By:

M Thoriq Purnama Sidi

Along with technological developments, the tax reporting system has been modernized, namely using an online reporting system known as e-Filing. This study aims to determine the implementation of the electronic filing (e-Filing) program, identify the use of e-Filing and analyze the compliance level of Individual Taxpayers (WPOP). The method used in this research is descriptive qualitative. Sources of data in this study were interviews, the number of WPOP e-Filing users and the number of timely WPOP reporting in 2018-2021. The object of research is KPP Pratama Ilir Barat Palembang. The results of this study indicate that although the level of implementation and utilization of e-Filing has increased, it cannot be said to be effective and has no effect on the level of taxpayer compliance.

***Keywords**: e-Filing, WPOP, taxpayer compliance.*

Chairman	Member
Dr. Inten Meutia,SE.,M.Acc.,Ak., CA.,CSRA	Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA
NIP. 196905261994032002	NIP. 198605132015042002

Acknowledged by,
Head of Accounting Departement

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

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa:

Nama	: M Thoriq Purnama Sidi
NIM	: 01031481922007
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi S1 Asal D3
Bidang Kajian/Kosentrasi	: Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi	: Implementasi Program *Electronic Filing (e-Filing)* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

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

Ketua	Anggota
Dr. Inten Meutia,SE.,M.Acc.,Ak., CA.,CSRA	Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA
NIP. 196905261994032002	NIP. 198605132015042002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

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

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama	: M Thoriq Purnama Sidi
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir	: Palembang, 10 Desember 1998
Alamat	: Jln Mayorzen Lrg Margoyoso No 41 RT.09 RW.03 Kec.Kalidoni Kel. Sei Selayur Palembang
Agama	: Islam
Alamat Email	: toriqmardeva@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

Tahun Ajaran	Pendidikan	Jurusan
2004-2010	SD ISLAM DARUSALAM PALEMBANG	-
2010-2013	SMP PUSRI PALEMBANG	-
2013-2016	SMA PUSRI PALEMBANG	IPA
2016-2019	DIII FE UNIVERSITAS SRIWIJAYA	AKUNTANSI
2019-2022	S1 FE UNIVERSITAS SRIWIJAYA	AKUNTANSI

PENDIDIKAN NON FORMAL

1. Kursus Akuntansi (Prospek Palembang)
2. Pelatihat Kerja Di Sekretariat DPRD Provinsi Palembang
3. Pelatihan Basic Sensory di CODAY Cofee Lab & Roastery

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN INTERGRITAS KARYA ILMIAH ..... **iv**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACK ..... **x**
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK ..... **xi**
RIWAYAT HIDUP ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR PERSAMAAN ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang **1**
1.2. Perumusan Masalah **4**
1.3. Tujuan Penelitian **5**
1.4. Manfaat Penelitian **5**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1. Landasan Teori **7**
2.1.1. Teori Atribusi 7
2.1.2. *Electronic Filing* (*e-Filing*) 8
2.1.3. Manfaat *e-Filing* 9
2.1.4. Tata Cara *e-Filing* 10
2.1.5. Pajak 12

2.1.6. Pengertian Wajib Pajak 12
2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak 13
2.1.8. Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak 14
2.2. Penelitian Terdahulu 15
2.3. Alur Pikir 28

BAB III METODE PENELITIAN 30

3.1. Ruang Lingkup Penelitian 30
3.2. Rancangan Penelitian 30
3.3. Jenis dan Sumber Data 30
3.4. Teknik Pengumpulan Data 31
3.5. Teknik Analisis Penelitian 31
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 36

4.1. Hasil Penelitian 36
4.1.1. Implementasi Penggunaan Sistem *e-Filing* KPP Pratama Ilir Barat Palembang 36
4.1.2. Identifikasi Pemanfaatan Sistem *e-Filing* WPOP KPP Pratama Ilir Barat Palembang 42
4.1.3. Analisis Tingkat Kepatuhan Pelaporan WPOP dalam menggunakan Sistem *e-Filing* KPP Pratama Ilir Barat Palembang 44
4.2. Pembahasan 47
4.2.1. Implementasi sistem *e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan 50
4.2.2. Identifikasi Tingkat Pemanfaatan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi 51
4.2.3. Analisis Tingkat Kepatuhan WPOP dalam Pelaporan Menggunakan Sistem *e-Filing* di KPP Pratama Ilir Barat Palembang 52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 57

5.1. Kesimpulan 57
5.2. Keterbatasan Penelitian 58
5.3. Saran 59

DAFTAR PUSTAKA 61

LAMPIRAN 65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi.....3

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 16

Tabel 4.1. Data Wajib Pajak KPP Pratama Ilir Barat Palembang Yang Menggunakan *e-Filing* tahun 2018-2021.....43

Tabel 4.2. Data Kepatuhan/Lapor Tepat Waktu Wajib Pajak KPP Pratama Ilir Barat Palembang tahun 2018-2021 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Pikir 29
Gambar 3.1. Komponen Analisis Penelitian 32
Gambar 4.1. *Standart Operational Procedure* (SOP) Pelaporan SPT melalui *e-Filing* 47

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan i. Formula Rasio Tingkat Kepatuhan 34
Persamaan ii. Formula Rasio Tingkat Penggunaan..... 34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Pertanyaan Wawancara.....65

Lampiran 2. jumlah Wajib Pajak yang sudah Menggunakan *e-filing* pada tahun 2018 S.D 2021 di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.....67

Lampiran 3. Jumlah Wajib Pajak lapor tepat waktu pada tahun 2018 S.D 2021di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.....67

Lampiran 4. Jumlah wajib pajak yang Wajib SPT tahunan OP dan Badan dari 2018-2021 KPP Pratama Ilir Barat Palembang.....67

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia saat ini dipengaruhi oleh teknologi. Teknologi digunakan untuk kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, diantaranya dalam bidang pelayanan publik. Gulkova et al., (2019) menyebutkan bahwa pembentukan ekonomi digital merupakan proses perubahan global semua bidang aktivitas terutama administrasi publik, dalam penelitiannya juga menunjukkan hasil bahwa dengan adanya ekonomi digital maka negara mampu menciptakan kondisi pajak yang menguntungkan untuk merangsang investasi dalam teknologi digital.

Sistem digitalisasi juga mampu meningkatkan interaksi yang efektif antara wajib pajak dan otoritas pajak (Bornman & Wassermann, 2020). Pada intinya dengan adanya revolusi digital akan memotivasi pembukaan opini dari seluruh kalangan, sehingga menjamin adanya model bisnis baru dan daya saing yang setara serta mengoptimalkan upaya penciptaan norma universal yang menjamin distribusi kekayaan pajak yang lebih adil (Bulara, 2020). Di Indonesia, pelayanan publik sudah mulai memanfaatkan teknologi, salah satunya di bidang perpajakan. Pada tahun 2005, pemerintah mengakomodir sejumlah perusahaan swasta dengan menyediakan layanan dan teknologi pajak *online* dalam rangka meningkatkan pelayanan perpajakan melalui laman (Https://Djponline.Pajak.go.id/). Pemanfaatan teknologi informasi ini telah berjalan yang disebut dengan istilah *Electronic Government* (*e-government*). *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat

agar membantu melaksanakan kewajiban sebagai warga negara. *E-government* diciptakan bukan hanya untuk masyarakat namun juga bagi para aparatur birokrasi agar terbantu dengan adanya sistem teknologi untuk mempermudah dalam melaksanakan pelayanan publik. Perpajakan adalah salah satu sektor yang penting dalam sistem *e-government*. Sektor perpajakan dikenal dengan program *e-Filing*.

E-Filing adalah suatu cara bagi wajib pajak (orang pribadi atau badan yang melaksanakan tugas perpajakan) untuk menyampaikan atau melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004, *e-Filing* pertama kali diperkenalkan secara resmi pada Mei 2004. Saat itu, penyedia layanan aplikasi merupakan satu-satunya cara untuk melakukan pemberkasan secara elektronik. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015, *e-Filing* baru dapat dipublikasikan pada tahun 2014 melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), selain menggunakan ASP. Merupakan kewajiban yang diatur undang-undang untuk melaporkan pajak penghasilan (PPh) yang telah dipotong. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT) secara manual oleh wajib pajak yang bekerja penuh waktu sangat tidak efisien. Penggunaan terlalu banyak dokumen di saat pandemi covid-19 saat ini juga dinilai tidak efektif, sehingga aplikasi tersebut sangat membantu untuk pelaporan PPh secara *online*.

E-Filing merupakan wujud *e-goverment* yang bermaksud untuk memberikan kemudahan dalam penyampaian atau proses pemasukan data SPT ke dalam database Direktorat Jenderal Pajak dimasukkan sebagai salah satu inisiatif dalam

modernisasi. Kemudahan yang ditawarkan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ditjen Pajak juga telah menjangkau berbagai organisasi dan lokasi untuk mendorong mereka melaporkan SPT Tahunan PPh orang pribadi dengan skema *e-Filing*. Namun, masih banyak masalah atau kendala yang harus diatasi wajib pajak untuk mengimplementasikan program *e-Filing*, terutama kurangnya pengetahuan di bidang perpajakan dan masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami cara menggunakan komputer dan internet dengan benar. Akibatnya mereka memilih untuk tidak menggunakan *e-Filing*.

Data Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Barat Palembang pada tahun 2018-2020, dapat dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1. Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi

Tahun	WPOP Terdaftar	Melaporkan SPT(A)	Tidak Melaporkan SPT (B)	Persentase (A)	Persentase (B)
2018	49.962	44.721	5.241	89,51%	10,49%
2019	63.195	53.678	9.517	84,94%	15,06%
2020	64.200	49.267	14.933	76,74%	23,26%

Sumber: KPP Pratama Ilir Barat Palembang, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa persentase wajib pajak orang pribadi yang tidak melapor di tahun 2018 mencapai 10,49% sedangkan di tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 15,06% dan pada tahun 2020 terjadi kenaikan kembali menjadi 23,26%. Menurut data tersebut terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah. Faktor yang sangat memengaruhi wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak yang diberlakukan. Padahal sistem *e-Filing* dibuat dalam mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tanpa harus datang ke KPP dan aplikasi tersebut sangat praktis, tanpa mengeluarkan biaya

lain serta mudah digunakan oleh semua kalangan, karena sudah ada penjelasan tata cara menggunakan di aplikasi tersebut, akan tetapi masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dan tidak tahu cara melaporkan SPT Tahunan.

Penelitian ini didukung dengan adanya survei yang dilakukan oleh *PricewaterhouseCoopers* (PwC) Aliansi Produsen untuk Produktivitas dan Inovasi (MAPI) pada tahun 2015, menyatakan bahwa 80% fungsi perpajakan akan berjalan lebih baik dan lebih efektif jika didukung oleh teknologi dan lintas unit dalam otoritas pajak (Tambunan & Rosdiana, 2020). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2021), menyatakan bahwa implementasi program *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbeda dengan hasil penelitian (Haryaningsih et al., 2021), mengklaim bahwa karena alokasi sumber daya masih di bawah standar dan iklim sosial, ekonomi, dan politik kurang kondusif, pelaksanaan program *e-Filing* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada dasarnya tidak berjalan dengan baik. Mengingat konteks penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Implementasi Program *Electronic Filing* (*E-Filing*) dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat dibuat perumusan masalah yaitu:

a. Bagaimana implementasi *electronic filing* (*e-Filing*) KPP Pratama Ilir Barat Palembang dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

b. Mengidentifikasi pemanfaatan sistem *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang?

c. Analisis tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Untuk menganalisis implementasi program *electronic filing (e-filing)* dalam upaya peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

b. Untuk mengidentifikasi pemanfaatan sistem *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang.

c. Untuk menganalisis tingkat kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi dalam pelaporan menggunakan sistem *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahun khususnya pada bidang akuntansi perpajakan. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dan melengkapi literatur analisis implementasi program *electronic filing (e-filing)* dalam upaya peningkatan

kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan empiris pada penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1). Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman, pengalaman dan wawasan yang mendalam bagi peneliti sehingga dapat dijadikan landasan dalam mengembangkan keilmuan di kemudian hari sesuai dengan profesi yang dijalani.

2). Bagi KPP Pratama Ilir Barat Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber atau contoh pertimbangan dalam mencari, merancang, dan menerapkan strategi untuk dapat memberikan warna pada peningkatan kinerja terutama implementasi program *e-filing* dan diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi KPP Pratama Ilir Barat Palembang dalam memperoleh cara terbaik untuk meningkatkan kualitasnya.

3). Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dalam kajian perkembangan Akuntansi Perpajakan khususnya di lingkungan Program Sarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Adm, S. (2018). The Effect of Applying *e-Filing* Applications towards Personal Taxpayer Compliance in Reporting Annual Tax Returning (SPT) in Bengalis State Polytechnic Indonesia. *International Journal of Public Finance*, *3*(1). https://doi.org/10.30927/ijpf.432848

Amalia, R. F. (2016). Pengaruh Penerapan *e-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, *15*.

Amrul, R. (2016). Analisis Penerapan *e-Filing* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Timur. *Journal Ilmiah Rinjani_Universitas Gunung Rinjani*, *4*.

Asih, K. A. A., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan *e-Filing* Untuk Pelaporan Pajaknya Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, *1*(4), 505–549.

Banjar Nahor, M., Fajri, R., Purwanto, S., Fahmi, I., Saefudin, A., Pratama Soreang, K., Jenderal Pajak Bandung, D., & Barat, J. (2021). Strategi penerapan sistem informasi *e-Filing* sebagai bentuk kebijakan publik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. *Journal.Unpas.Ac.Id*, *12*(1). https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/3097

Bornman, M., & Wassermann, M. (2020). Tax knowledge for the digital economy. *Journal of Economic and Financial Sciences*, *13*(1), 1–11. https://doi.org/10.4102/jef.v13i1.461

Bulara, V. (2020). *Economia digital : impactos tributários e de comércio internacional Introdução*. 1–21.

Christie, J., & Gantini, T. (2018). Penerapan Profile Matching di Dalam Aplikasi Penyedia Jasa. *Teknika*, *7*(1), 28–33. https://doi.org/10.34148/TEKNIKA.V7I1.99

Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, *21*(02). https://doi.org/10.29040/JAP.V21I02.1513

Diantini, Adik., Yasa, I. N. Putra., & Atmadja, A. Tungga. (2018). Pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, *9*(1), 55–64.

DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR KEP-88/PJ/2004, Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (2004).

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER-03/PJ/2015, Penyampain Surat Pemberitahuan Elektronik (2015).

Erdiansyah, A. V., & Khoirunurrofik, K. (2021). FORMAL TAX COMPLIANCE IN INDONESIA THROUGH ELECTRONIC TAX FILING: A CASE STUDY OF MICRO, SMALL, AND MEDIUM ENTERPRISES (MSMEs). *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, *5*(1). https://doi.org/10.31092/jpi.v5i1.1237

Gulkova, E. L., Karp, M. v., & Tipalina, M. v. (2019). Tax Challenges of the Digital Economy. *Vestnik Universiteta*, *4*, 89–95. https://doi.org/10.26425/1816-4277-2019-4-89-95

Gusma Dwi Avianto, Sri Mangesti Rahayu, B. K. (2021). Analisa Peranan *e-Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya*.

Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). PENGARUH PENERAPAN SISTEM *e-Filing* DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*, *1*(2).

Haryaningsih, S., Tanjungpura Jl Hadari Nawawi, U. H., Ahmad Yani, J., & Barat, K. (2021). Implementasi Program *Electronic Filing* (*e-Filing*) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan. *Ojs.Stiami.Ac.Id*, *32*(1), 32–41. http://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1435

Hasan, A. dkk. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.

Hasian Purba. (2020). EFFECT OF E-FILING SYSTEM IMPLEMENTATION AND TAX KNOWLEDGE ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH ACCOUNT REPRESENTATIVE SERVICES AS MEDIATION VARIABLE (Case Study on Personal Taxpayers at KPP Pratama, East Tangerang). *EPRA International Journal of Research & Development (IJRD)*. https://doi.org/10.36713/epra4508

https://djponline.pajak.go.id/. (n.d.).

DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

Ismail, J., Gasim, & Amalo, F. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Kupang). *Jurnal Akuntansi (JA)*, *5*(3), 11–22.

No.544/KMK.04/2000 Tentang kepatuhan perpajakan merupakan tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, (2000).

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Penerbit Andi.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Pembayaran Pajak (2007).

Nawangsasi, Y., Nasrudin, I., & Purnamawati, H. (2017). Analisis Pelaporan *e-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, *9*(2), 49. https://doaj.org

Ningsih, S. (2020). EFEKTIVITAS PENINGKATAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN. *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers : Islamic Sustainability Reporting and Conventional Sustainability Reporting*, *November 2020*.

Osvaldo Lado, Y., Budiantara, M., & Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana Yogyakarta, P. F. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi*. *4*(1).

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 angka 3 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, (2009).

Purba, H., Sarpingah, S., & Nugroho, L. (2020). The Effect of Impementing E-Filing Systems on Personal Tax Compliance with Internet Knowledge as Moderated Variables (Case Study on Personal Taxpayers at KPP Pratama Jakarta Kramatjati). *International Journal of Commerce and Finance*, *6*(1).

Putri, N. H. A. (2021). *Implementasi Program e-Filing dan Tingkat Kesadaran Wajib Terhadap Tingkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Pedagang Pasar Turi Baru Surabaya)*.

Qadri, R. A., & Darmawan, E. K. (2021). E-Filing Implementation, Tax Compliance, and Technology Authority. *Jurnal.Polibatam.Ac.Id*, *6*(1), 23–36.

Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu.

DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

Safira, R., Program, A., Akuntansi, S., Akuntansi, J., Keuangan, P., & Stan, N. (2021). ANALISIS IMPLEMENTASI *e-Filing* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK. *Jurnal.Pknstan.Ac.Id*,*1*(2). https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JAA/article/view/1338

Sibuea, Y., Sinaga, K., Reform, S. S.-P., & 2020, undefined. (n.d.). IMPLEMENTASI PROGRAM *e-Filing* DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK. *Jurnal.Dharmawangsa.Ac.Id*., https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/1375

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alphabet.

Suprayogo, S. (Suprayogo), & Hasymi, M. (Mohammad). (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara. *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan*, *11*(2), 151–164. https://doi.org/10.22441/PROFITA.V11.02.001

Tambun, S., & Kopong, Y. (2017). The Effect of *e-Filing* on The of Compliance Individual Taxpayer , Moderated By Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, *13*(1).

Tambunan, M. R. U. D., & Rosdiana, H. (2020). Indonesia Tax Authority Measure on Facing the Challenge in Taxing Digital Economy. *The International Technology Management Review*, *9*(1), 1. https://doi.org/10.2991/itmr.k.200203.001

Tarmidi, D., Fitria, G. N., & Purwaningsih, S. (2017). Tax Compliance: Impact of Implementation Online Tax Application (Empirical Study Tax Payer in Kpp Madya Jakarta Timur). *International Journal of Business, Economics and Law*, *14*(1).

Waluyo. (2016). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.

Z Aprilly. (2021). Analisis Efektivitas Penerapan *e-Filing* dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Duren. *Jom.Universitassuryadarma.Ac.Id*, *1*(1). https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/27