

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN E-SPT,
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
PALEMBANG ILIR BARAT**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi**



Diajukan Oleh :

NABILA ZAHRA

NPM. 2101120039

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2025

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nabila Zahra
Nomor Pokok/NPM : 2101120039
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Pajak
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PENERAPAN E-SPT, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (STUDI KASUS KPP PRATAMA
PALEMBANG ILIR BARAT)

Pembimbing Skripsi

Tanggal 06/02/25 Pembimbing I : Kusminaini Armin, S.E., MM
NIDN. 0222086301

Tanggal 06/02/25 Pembimbing II : Shelly Farida Tobing, S.E., M.Si, Ak.
NIDN. 0205026301

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. H.E. Misy, Mikiel, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205026401

Dr. Rosalina Pebriana Mayasari, SE., M.Si, Ak
NIDN. 0026028301

06/PS/DFEB/ 25

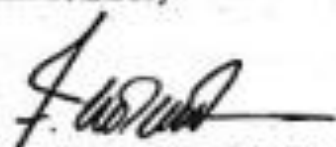
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nabila Zahra
Nomor Pokok/NPM : 2101120039
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Pajak
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PENERAPAN E-SPT, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (STUDI KASUS KPP PRATAMA
PALEMBANG ILIR BARAT)

Penguji Skripsi

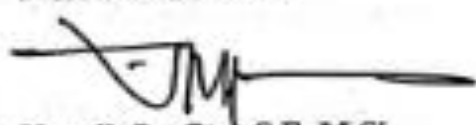
Tanggal 05/01/20 Ketua Penguji


: Kusminaini Armin, S.E., MM
NIDN. 0222086301

Tanggal 05/01/20 Penguji I


: Shelly Farida Tobing, S.E., M.Si, Ak.
NIDN. 0205026301

Tanggal 05/01/20 Penguji II


: Yancik Syafitri, S.E., M.Si
NIDN. 0225026401

Mengesahkan,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Misy. Mikial, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205026401


Dr. Rosalina Pebriya Mayasari, SE., M.Si, Ak.
NIDN. 0026028301

099 /PSI/FEB/ 25

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Percayalah pada dirimu jika kamu mau sukses kerja keraslah, hanya kerja keras yang bisa membuat sukses, bukan faktor keberuntungan”

-Emir-

Kupersembahkan Kepada :

- Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat serta kemudahan di setiap langkah peneliti.
- Kedua orang tua, Ayahanda Suhaimi Mukmin yang selalu menemani di setiap langkah peneliti dan Ibunda Holilawati yang selalu memberikan doa dan kasih sayang sepenuhnya
- Kepada Saudara dan Saudariku, Nico Tara Diva, Windari, Muhammad Nikenli, Natasha Nurhaliza, Naffis Arrahman
- Kepada orang spesial, yang selalu memberikan dukungan dan semangat
- Kepada teman-teman yang selalu menemani selama perkuliahan
- Kepada Almamater kebanggaan

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabila Zahra

NPM : 2101120039

Program Studi : Akuntansi

Program : Strata I (S.I)

Mata Kuliah Konsentrasi : Pajak

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 17 Juli 2025

Peneliti,



Nabila Zahra

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala, dengan rasa syukur yang mendalam atas nikmat sehat, iman, dan Islam, serta rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat”**

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan, yang mungkin muncul akibat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Meskipun demikian, skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, arahan, masukan, serta dukungan semangat dan moral yang diberikan oleh berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan segala bimbingan, motivasi, dan kesabaran yang telah diberikan, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Dengan selesainya penelitian ini, peneliti mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Edizal, AE, M.S selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Hj. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama studi.
3. Ibu Dr. Rosalina Pebrica Mayasari, SE., M.Si. Ak Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama studi.

4. Ibu Kusminaini Armin, S.E.,MM selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah berusaha keras memberikan bimbingan guna penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Shelly Farida Tobing, S.E., M.Si.Ak selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah berusaha keras memberikan bimbingan guna penyelesaian skripsi ini.
6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat yang telah bersedia menjadi objek dalam penelitian ini
7. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Suhaimi Mukmin dan Ibunda Holilawati
8. Saudara dan saudari peneliti, Nico Tara Diva, Windari, Muhammad Nikenli, Natasha Nurhaliza, Naffis Arrahman
9. Pasangan terkasih yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penelitian ini

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

Palembang, 17 Juli 2025

Peneliti,

Nabila Zahra

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teoritis	11
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned behavior</i>).....	11
2.1.2 Pajak.....	15
2.1.3. Kepatuhan Wajib pajak.....	21
2.1.4. Kualitas Pelayanan Fiskus	23
2.1.5. Penerapan E-SPT.....	27
2.1.6. Kesadaran Wajib Pajak.....	32
2.2. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	34
2.3. Kerangka Berfikir	36
2.4. Hipotesis.....	38
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	38
2.4.2 Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	39

2.4.3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	40
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	40
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.1.1.	Tempat Penelitian	42
3.1.2.	Waktu Penelitian	42
3.2.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.1.	Sumber Data	42
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.	Populasi , Sampel dan Sampling	44
3.3.1.	Populasi	44
3.3.2.	Sampel	45
3.3.3.	Sampling	46
3.4.	Rancangan Penelitian	47
3.5.	Variabel dan Definisi Operasional	47
3.6.	Instrumen Penelitian	52
3.7.	Uji instrumen	53
3.7.1.	Uji Validitas	53
3.7.2.	Uji Reliabilitas	53
3.8.	Teknik Analisis Data	54
3.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif	55
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik	55
3.8.3.	Uji Statitik Inferensial	56
3.8.4.	Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62
4.1.	Hasil Penelitian	62
4.1.1.	Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat	62
4.1.2.	Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Barat	62
4.1.3.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Struktur Organisasi	63
4.1.4.	Data Sampel Penelitian	66
4.1.5.	Deskripsi Data Penelitian	71
4.1.6.	Uji Instrumen	74
4.1.7.	Hasil Teknik Analisis Data	76
4.1.8.	Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.1.9.	Hasil Uji Statistik Inferensial	82
4.1.10.	Hasil Uji Hipotesis	87
4.2.	Pembahasan	90
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib pajak Terhadap Kepatuhan WP	90
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP	91
4.2.3.	Pengaruh Penerapan E-SPT terhadap Kepatuhan WP	93
4.2.4.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WP	94

BAB V KESIMPULAN.....	96
5.1. Kesimpulan.....	96
5.2. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2021- 2024	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	34
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional	49
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner	67
Tabel 4.2 Hasil Skor Kuesioner	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Tes	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.8 Interpretasi Nilai (R)	82
Tabel 4.9 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	83
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	63
Gambar 4.2 Data Responden Menurut Jenis Kelamin	68
Gambar 4.3 Data Usia Responden	69
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Gambar 4.5 Data Responden Menurut Pekerjaan	70
Gambar 4.6 Hasil Uji Grafik Normal Probability Plot	78
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81

ABSTRAK

Nabila Zahra. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. (Dibawah bimbingan Ibu Kusminaini Armin, SE., M.Si dan Ibu Shelly Farida Tobing, SE., M.Si.Ak)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini menggunakan data primer, Data Primer diperoleh dari jawaban terhadap serangkaian pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada pelaku pajak yang berjumlah 100 responden. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode slovin yang berada di Palembang Ilir Barat. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dari tabel uji-F didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 41,409 menunjukkan bahwa signifikansi tertara 0,000_b. Hal ini menggambarkan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini dengan mengikuti taraf signifikan 0,05 dan yang terjadi dibawah 0,05 (0,000). Dari lampiran, diperoleh bahwa $F_{tabel} 4:100 = 2,70$. Bila dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $41,409 > 2,70$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Nabila Zahra. The Influence of Tax Service Quality, Implementation of E-SPT, and Taxpayer Awareness on Individual Taxpayer Compliance at the Pratama Palembang Ilir Barat Tax Office. (Under the supervision of Mrs. Kusminaini Armin, SE., M.Si and Mrs. Shelly Farida Tobing, SE., M.Si.Ak)

This study aims to determine the influence of Tax Service Quality, Implementation of E-SPT, and Taxpayer Awareness on Individual Taxpayer Compliance at the Pratama Palembang Ilir Barat Tax Office. The research utilizes primary data, which is obtained from responses to a series of statements in the form of a questionnaire distributed to 100 tax practitioners. The sample for this study was determined using the Slovin method, focusing on the Ilir Barat area of Palembang. The study employs multiple linear regression analysis techniques. From the F-test table, the calculated F-value (F_{count}) is 41.409, indicating a significance level of 0.000. This illustrates that the variables of Tax Service Quality, Implementation of E-SPT, and Taxpayer Awareness have a simultaneous effect on Taxpayer Compliance, as the significance level is below 0.05 (0.000). From the appendix, it is obtained that the F-table value for 4;100 is 2.70. When compared to the F-table value, it shows that $F_{count} > F_{table}$, or $41.409 > 2.70$. Therefore, it can be concluded that all independent variables (X_1 , X_2 , and X_3) have a simultaneous effect on the dependent variable (Y).

Keywords: Tax Service Quality, Implementation of E-SPT, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Nabila Zahra

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal lahir : Palembang, 25 Agustus 2001

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jl.Demak lorong Adumanis 5

Pendidikan Formal

Tahun Ajaran 2010-2015 : SD Negeri 92 Palembang

Tahun Ajaran 2015-2017 : MTS Negeri 1 Palembang

Tahun Ajaran 2017-2019 : SMK Negeri 1 Palembang

Tahun Ajaran 2021-2025 : Universitas Tridinanti Palembang

Pendidikan Non Formal

Kursus Program MYOB pada tahun 2017

Kursus Komputer Program Teknologi Informatika pada tahun 2021

BAB I

PENDAHALUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia yang selalu melakukan pembangunan dari segala sektor. Hal ini demi terciptanya masyarakat yang sejahtera contohnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, penegakan hukum yang adil serta memelihara keamanan dan ketertiban negara. Dalam hal perpajakan, masyarakat juga harus memahami serta mematuhi wajib pajak, yang merupakan salah satu faktor terpenting dalam mewujudkan perpajakan negara.

Menurut Yusuf *et al* (2021) Salah satu faktor pendukung pembangunan Nasional adalah bersumber dari pajak, keberadaan pajak merupakan sumber pemasukan negara yang paling utama. Negara menggunakan penerimaan pajak untuk meningkatkan pembangunan Nasional, dan sampai saat ini lebih dari 50% pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Negara (APBN) Indonesia dibiayai dari pendapatan pajak negara. Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak.

Menurut Hidayat dan Gunawan (2022) Pajak merupakan sumber pemasukan Negara yang mempunyai kemampuan besar dalam menunjang program kerja pemerintahan dalam melaksanakan transformasi guna mendukung tujuan pemerintah. Pajak ialah sumber pendapatan utama APBN yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara, baik rutin maupun pembangunan. Pajak Bumi dan Bangunan yaitu salah satunya (PBB). Guna

perihal ini pemerintah diharapkan untuk mengelola pajak dengan baik supaya terwujud pembangunan yang optimal, tidak hanya itu kedudukan dari warga pula sangat dibutuhkan supaya terwujudnya pembangunan nasional.

Menurut Agun *et al* (2022) Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Secara umum kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah.

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2021- 2024

Tahun Pajak	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	Target Wajib Pajak Melapor SPT	Wajib Pajak Yang Melapor SPT	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak
2021	205.459	75.288	63.330	84,12%
2022	218.423	77.392	50.558	65,33%
2023	231.267	59.780	50.855	85,07%
2024	247.615	62.945	47.106	74,84%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa rasio kepatuhan wajib pajak dari tahun 2021 sampai tahun 2024 mengalami tren naik dan turun dari tahun 2021.

Tingkat persentase kepatuhan di mulai pada tahun 2021 yaitu 84,12%, pada tahun 2022 yaitu 65,33%, pada tahun 2023 yaitu 85,07%, dan turun hingga menjadi 74,85% di tahun 2024. Penurunan persentase WPOP ini dikarenakan adanya

ketidakpatuhan Wajib Pajak. Ketidakpatuhan ini timbul apabila Wajib pajak tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang memadai, sehingga WP tidak melakukan kewajiban perpajakannya (tidak mendaftarkan untuk memperoleh NPWP, tidak menyampaikan SPT, dan lain-lain) atau melakukan kewajiban perpajakan tetapi tidak sepenuhnya benar (membayar dan melaporkan pajak tidak tepat waktu) karena dalam penundaan pembayaran pajak akan dampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang mengakibatkan terhambatnya pembangunan nasional negara.

Tinggi rendahnya Kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah Kualitas Pelayanan Fiskus. Pandhu dan Khudoifah (2024) berpendapat bahwa pelayanan fiskus adalah layanan perpajakan yang diberikan oleh petugas dengan tujuan untuk memudahkan dan mengoptimalkan proses pelaksanaan atau pemenuhan kewajiban perpajakan yang harus dilakukan oleh para wajib pajak.

Sedangkan menurut Yunia *et al* (2021) Pelayanan fiskus juga dapat diartikan sebagai cara petugas pajak membantu dalam mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Madjodjo dan Baharuddin (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan pendapat yang disampaikan oleh Pandhu dan Khudoifah (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya

inkonsistensi penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus perlu dikaji lebih lanjut.

Di era perkembangan zaman yang memungkinkan segala aktivitas manusia dilakukan secara digital, Direktur Jendral Pajak ingin memanfaatkan kemajuan teknologi di bidang elektronika ini. Teknologi ini memungkinkan Direktorat Pajak untuk melakukan reformasi pelayanan perpajakan di seluruh sistem administrasi. Dengan menggunakan teknologi e-system, sistem administrasi perpajakan menjadi lebih modern. Dalam e-system ini, terdapat e-SPT, dan Direktorat Pajak (DJP) menciptakan metode baru yang disebut e-Billing untuk memperbarui sistem administrasi perpajakan yang sudah ada.

”Elektronik SPT atau disebut e-SPT merupakan aplikasi yang digunakan untuk memudahkan wajib pajak dalam membuat formulir surat pemberitahuan (SPT) elektronik. Aplikasi ini dibuat sebagai pengganti formulir SPT kertas, wajib pajak dapat menggunakan e-SPT untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang lebih efisien.” Adin (2024).

Menurut Jasmine (2020) pengembangan e-SPT merupakan langkah maju dalam memodernisasi sistem perpajakan Indonesia, namun di lapangan masih terdapat berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Tantangan ini mencakup kendala teknis, kurangnya pemahaman, serta ketidak nyamanan dalam penggunaan teknologi. Untuk mencapai kepatuhan pajak yang optimal, diperlukan dukungan berupa sosialisasi, edukasi, dan peningkatan infrastruktur teknologi agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh semua kalangan, Adanya kemudahan ketika melaksanakan kegiatan perpajakan melalui sistem e-SPT telah

terbukti mampu memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dengan baik. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Khairunnisa Ramadhanti dan Aqamal Haq (2023) yang menyatakan dalam penelitiannya e-SPT memberikan pengaruh yang positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di DKI Jakarta.

Menurut Agun *et al* (2022) Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya juga dipengaruhi oleh Kesadaran wajib pajak. Kesadaran perpajakan artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang. Ketika wajib pajak sudah memiliki kesadaran tersebut maka, tingkat kepatuhan dalam membayar pajak semakin meningkat. Kemudian pendapatan negara dari sektor pajak meningkat serta perencanaan yang dilakukan dapat terealisasi.

Kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan untuk mencapai tujuan perpajakan yang diinginkan negara. Dalam menuntaskan permasalahan perpajakan seperti banyaknya masyarakat yang tidak bersedia membayar pajak, padahal layanan perpajakan sangat beragam dan dapat dilakukan secara online kapanpun dan dimanapun. Ketersediaan layanan elektronik ini membuat pembayaran dan pelaporan pajak menjadi lebih mudah dan efisien. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya dapat menggunakan teknologi menciptakan peluang baru untuk bekerja, dan meningkatkan kehidupan sehari-hari di era digital.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian oleh Yunia *et al* (2021) menguji pengaruh pemahaman peraturan pajak fasilitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan penurunan tarif pajak UMKM PP no.23 tahun 2018 terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Windi (2023) mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, penerapan e-system, dan tingkat pendapatan UMKM terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era pandemi covid-19 di kabupaten jombang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan penerapan e-system berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era covid-19 di kabupaten jombang.

Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Tingkat pemahaman peraturan perpajakan seorang wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak dan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jaeng dan Yadnyana (2024)

Penelitian yang serupa juga pernah dilakukan terhadap wajib pajak di DKI Jakarta oleh Khairunnisa dan Aqamal (2023) mengenai pengaruh e-Filling, e-SPT dan e-Bupot terhadap kepatuhan wajib pajak di DKI Jakarta. Penelitian ini menunjukkan hasil dimana analisis penelitian menunjukkan bahwa e-Filling, e-SPT dan e-Bupot berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di lingkup DKI

Jakarta. Penelitian oleh Saadah (2021) mengenai pengaruh tingkat kesadaran, pengetahuan dan pemahaman pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Bojonegoro. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, dan Pelayanan Fiskus, berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Penelitian serupa juga diteliti oleh beberapa peneliti lainnya yang menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yusuf *et al* (2021) mengenai pengaruh ketegasan sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, amnesti pajak, kualitas fiskus, kesadaran wajib pajak, penerapan e-SPT terhadap tanggungan variabel yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak, pengetahuan pajak, penerapan e-SPT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta penelitian yang dilakukan oleh Asiva Noor Rachmayani (2021) mengenai Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan (e-registration, e-SPT, e-filing dan e-billing) dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (studi terhadap Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar). Hasil penelitian menunjukkan e-SPT, e-filing dan e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sedangkan e-registration, dan kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai kepatuhan wajib pajak sudah cukup banyak dilakukan, namun peneliti tertarik untuk kembali melakukan penelitian serupa sesuai dengan saran dari penelitian-penelitian

sebelumnya untuk menguji faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menguji Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu pada perbedaan waktu penelitian, tempat dan objek penelitian serta responden yang berbeda sehingga diharapkan dapat memberikan hasil yang berbeda juga.

Berdasarkan uraian hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya perbedaan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian serupa dengan penelitian sebelumnya, maka diperlukan penelitian lebih lanjut, dengan ini peneliti mengambil judul penelitian yaitu : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN E-SPT, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat secara simultan ?

2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat secara parsial ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat secara simultan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat secara parsial.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, khususnya pihak-pihak berikut :

1) Manfaat Teoritis

a. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi para peneliti lain dan khususnya almamater Universitas Tridinanti terhadap bidang yang sama di masa yang akan datang

2) Manfaat Praktis

a. Bagi KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Bagi KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang diteliti, diharapkan hasil skripsi ini dapat memberikan masukan agar dapat menjadi pertimbangan bagi KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam meningkatkan pelayanan fiskus dan penerapan e-SPT serta pentingnya kesadaran membayar pajak bagi setiap orang.

b. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu yang pernah didapatkan dimasa perkuliahan sehingga dapat diharapkan menambah wawasan bagi penulis dalam bidang perpajakan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adin. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 7.
- Agun. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Agus Wahyudi Salsa. (2024). *Kumpulan Teori Bisnis : Perspektif Keuangan, Bisnis, dan Strategi*. NilaCakra : Bandung.
- Alam, I. K., & Wanialisa, M. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV Pintu Mas Bogor. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(2), 172–180.
- Alexander Thian. (2023). *Administrasi Pajak*. Cahaya Harapan : Yogyakarta.
- Annisa Mia Susana. (2024). *Akuntansi Perpajakan : Teori dan Implementasinya*. Anak Hebat Indonesia : Yogyakarta.
- Asiva Noor Rachmayani. (2021). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan (E-Registration, E-SPT, E-Filing dan E-Billing) dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar)*. 6.
- Chairil Anwar Pohan. (2013). *Manajemen Perpajakan : Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Chairil Anwar Pohan. (2016). *Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus: Pembahasan Komprehensif*. Mitra Wacana Media Dan STIAM I : Jakarta.
- Djafar Saidi. (2022). *Pembaharuan Hukum Pajak*. RajaGrafindo Persada : Depok.
- Hama, A. (2021). *Analisis Kesadaran Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak*. Shyntax Computama : Surabaya.
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1), 110–132. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
- Imam Ghozali. (2021). *Statistik Deskriptif dan Uji Statistik dalam Penelitian*. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Jaeng, T. Y., & Yadnyana, I. K. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel (Studi Kasus Di Kabupaten Sikka, NTT). *Owner*, 8(1),

509–521. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1818>

Jasmine, K. (2020). *Pengaruh Penerapan Penggunaan e-SPT dan e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Selatan)*.

Khairunnisa Ramadhanti, S., & Aqamal Haq. (2023). Pengaruh E-Filing, E-Spt Dan E-Bupot Unifikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Dki Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 3559–3568. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.18018>

Liberti Pandiangan. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru*. Elex Media Komputindo : Jakarta.

Liberty. (2023). *Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Dari Preferensi Risiko Hingga Dampak* (M. Faizin (ed.)). Kolaborasi Pustaka Warga : Lampung.

Machali. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan : Yogyakarta.

Madjodjo, F., & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, 5(1), 50. <https://doi.org/10.32662/gaj.v5i1.1979>

Mauliddiyah, N. L. (2021). *Pengaruh Kemudahan E-SPT terhadap Minat Melaporkan E-SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung*. 6.

Melyanti, S. (2019). *Perpajakan : Buku Saku Ekonomi Berbasis Mind Mapping*. In *Universitas Negeri Makassar*. Universitas Negeri Makassar : Makassar.

Nuri Purwanto. (2022). *Theory of Planned Behavior*. Literasi Nusantara Abadi : Malang.

Nuryati, T. (2022). *Pemahaman Wajib Pajak Dan Iteraksi Fiskus Dengan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. Pena Persada Kerta Utama : Purwokerto.

Parasdy Pandhu Andanawarih, & Khudoifah. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Kendal. *Journal Economic Insights*, 3(1), 65–78. <https://doi.org/10.51792/jei.v3i1.93>

Pinem, I. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V. *Skripsi Universitas Medan Area*.

Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Rizky Pebrina, & Amir, H. (2020). PENGARUH PENERAPAN E-SPT,

PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK Rizky. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.

- Saadah, L. U. (2021). Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro). *EkoBis: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(1), 32–40. <https://doi.org/10.46821/ekobis.v2i1.210>
- Sari Anita, Dahlan, Tuhumury Nicodemus August Ralph, Prayitno Yudi, Siegers Hendry Willem, Supiyanto, & Werdhani Sri Anastasia. (2023). *Buku Annita sari Dkk Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Angkasa Pelangi : Papua.
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sulbahri Madjir, Mikial, K. (2025). *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti : Palembang.
- Wibawa, E. S. (2022). *Dasar – Dasar Perpajakan*. Yayayan Prima Agus Teknik : Semarang.
- windi. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan E-Sytem, dan Tingkat Pendapatan UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Era Pandemi Covid 19 di Kabupaten Jombang*. 19–20.
- Yunia, N. N. S., AMP, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak Umkm Pp No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 106–116.
- Yusuf, M., Fitriyani, S., & Yohani, Y. (2021). Pengaruh Ketegasan Sanksi, Pengetahuan, Tax Amnesty, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran, Penerapan E-Spt, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Neraca*, 17(1), 104–121. <https://doi.org/10.48144/neraca.v17i1.597>