

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

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

SAIDINA ALI

20.01.12.0068

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2024

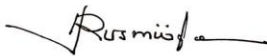
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SAIDINA ALI
Nomor Pokok/NIM : 2001120068
Jurusan/ Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Pajak
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Spt, Dan Kesadaran Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Ilir Timur Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 02-04-2024 Pembimbing I : 
: Rusmida Jun Hutabarat, SE.,M.Si
NIDN : 0230066801

Tanggal 02-04-2024 Pembimbing II : 
: Nuri Annisa Fitri, SE.,M.Si
NIDN : 0212019401



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 04-04-2024



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0201018001

Ketua Prodi Akuntansi
Tanggal 02-04-2024


Meti Zuliayana, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205056701

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SAIDINA ALI
Nomor Pokok/NIM : 2001120068
Jurusan/ Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Pajak
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Spt,
Dan Kesadaran Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang
Pribadi Di Kpp Pratama Ilir Timur Palembang

Penguji Skripsi :

Tanggal 01-09-2024 Ketua Penguji : Rusmida Jun Hutabarat, SE.,M.Si
NIDN : 0230066801

Tanggal 02-04-2024 Penguji I : Nuri Annisa Fitri.,SE.,M.Si
NIDN : 0212019401

Tanggal 02-09-2024 Penguji II : Dra Sonang P. Pangaribuan, MM. Ak.CA
NIDN : 0025125501

152/PSIDFEB/24

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal 04-09-2024


Dr. Misy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Akuntansi

Tanggal 02-09-2024


Meti Zulivana, SE, M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205056701

iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Teruslah Berkembang dan dan Gapailah Impianmu, jangan mundur sebelum mencoba. Setiap orang punya jatah gagal. Habiskan jatah gagalmu saat muda.”

“Jika ingin memperbaiki diri, mulailah dari hal yang kecil dan mudah bagimu karena ada potensi mengagumkan pada setiap insan manusia. Selalu jadi diri sendiri, ekspresikan dirimu , milikilah kepercayaan terhadap diri anda. Abaikan komentar orang lain yang menjadi pengendali hidupmu dan fokus saja pada tujuan hidupmu, kamu punya kesempatan untuk berubah dan berkembang menjadi lebih baik.”

Kupersembahkan kepada :

- Alm. ayah saya
- Ibu saya tercinta
- Oom dan tante saya
- Saudaraku tersayang
- Sahabat seperjuanganku
- Dosen Fakultas Ekonomi Universitas

Tridinanti

- Almamater saya

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Saidina Ali
Npm/Nomor Pokok : 2001120068
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2024



Saidina Ali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta karunia-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang Penulisan skripsi ini merupakan salah satu salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Strata 1 (S1) Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah berusaha sebaik dan semaksimal mungkin, dan peneliti menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE,MS. Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si, Ak. CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Meti Zuliyana, SE,M.Si, Ak. CA, CSRS selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Tridianti Palembang.
4. Ibu Rusmida Jun Hutabarat, S.E.,M.Si selaku Pembimbing pertama yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan dan saran kepada peneliti selama menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Ibu Nuri Annisa Fitri, S.E.,M.Si selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan dan saran-saran kepada peneliti selama menyelesaikan penelitian penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi.
7. Orang tuaku, dan juga, oom, dan tanteku yang telah memberikan semangat, kasih sayang, perhatian, bantuan moral dan materi serta doa untukku.
8. Bapak/Ibu pegawai staf KPP Pratama Ilir Timur kota Palembang yang telah memberikan data.
9. Seseorang yang kusayang Erliana Widya Pratiwi yang selalu memberikan dukungan dalam membantu menyelesaikan proses perkuliahan dan penulisan Skripsi ini
10. Teman-teman dan para sahabat seperjuanganku terutama Squad SUBEDU (Sumber Beban Dunia) Aza, Rizky, Seno, Imam yang telah memberikan semangat dan dukungan.
11. Sahabat bagaikan Saudara Danang Sulistiyo yang menemani dan memberikan semangat serta dukungan pada proses perkuliahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata peneliti menyampaikan banyak terima kasih, semoga semua pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini selalu mendapatkan nikmat dan karunia dari Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya, terutama peneliti dan rekan-rekan mahasiswa yang akan menyusun skripsi

Palembang,
Peneliti

Saidina Ali

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademik	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	8
2.1.1.1 Perpajakan	9
2.1.1.2 Fungsi Pajak	10
2.1.1.3 Sistem Pemungutan Perpajakan.....	11

2.1.1.4 Jenis-Jenis Pajak.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	14
2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus.....	14
2.1.3 Penerapan E-SPT.....	16
2.1.3.1 Indikator Penerapan E-SPT.....	16
2.1.4 Kesadaran Wajib pajak.....	17
2.1.4.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	18
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.5.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.2 Penelitian yang Relevan.....	21
2.3 Kerangka Berfikir.....	23
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.1.1 Tempat Penelitian.....	25
3.1.2 Waktu Penelitian.....	25
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.3.3 Sampling.....	29
3.4 Rancangan Penelitian.....	30
3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	33
3.7 Teknik Analisis.....	34
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.7.1.1 Uji Validitas.....	34

3.7.1.2 Uji Reliabilitas	35
3.7.2 Uji Statistik Deskriptif	35
3.7.3 Uji Normalitas	35
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	36
3.7.4.1 Uji Multikolinearitas	36
3.7.4.2 Uji Heteroskedastisitas	37
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.7.6 Uji Hipotesis.....	38
3.7.6.1 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	38
3.7.6.2 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	38
3.7.7 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur	40
4.1.2 Visi Dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	41
4.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Ilir Timur	42
4.2 Pembahasan	43
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.2.1.1 Statistik Deskriptif.....	43
4.2.1.2 Uji Validitas	44
4.2.1.3 Uji Reliabilitas	46
4.2.2 Uji Normalitas.....	46
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	47
4.2.3.1 Uji Multikolinearitas	47
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas	48
4.2.4 Regresi Linier Berganda.....	50
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi.....	51
4.2.6 Uji Hipotesis	52
4.2.6.1 Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	52

4.2.6.2 Uji Signifikansi Parsial (uji t)	54
4.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	55
4.2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	57
4.2.7.3 Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	58
4.2.7.4 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak KPP Pratama Ilir Timur Palembang.....	2
Tabel 1. 2 Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi	3
Tabel 2. 1 Penelitian lain yang Relevan.....	21
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	31
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif	43
Tabel 4. 2 Hasil uji Validitas Data	45
Tabel 4. 3 Hasil uji Reabilitas Data	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikoloneritas	48
Tabel 4. 6 Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Simultan F	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Ilir Timur	42
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	49

ABSTRAK

Saidina Ali, Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang. (Dibawah bimbingan Ibu Rusmida Jun Hutabarat, S.E.,M.Si dan Ibu Nuri Annisa Fitri, S.E.,M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang.

Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Timur yang ada di Kota Palembang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui sumber asli dengan cara dokumentasi yaitu pemberian kuesioner kepada sumber penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP yang ada di Kota Palembang.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa, Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Penerapan e-SPT Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kesadaran Wajib Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Kota Palembang

ABSTRACT

Saidina Ali, *The Influence of Fiscus Service Quality, Implementation of e-SPT, and Taxpayer Awareness of Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Ilir Timur, Palembang City. (Under the guidance of Mrs. Rusmida Jun Hutabarat, S.E., M.Si and Mrs. Nuri Annisa Fitri, S.E., M.Si).*

This research aims to determine the quality of tax service, implementation of e-SPT, and taxpayer awareness of individual taxpayer compliance at KPP Pratama Ilir Timur, Palembang City.

The population that is the object of this research is individual taxpayers registered at the Pratama Ilir Timur Tax Service Office (KPP) in Palembang City. The sample selection in this study used a simple random sampling technique, so that a sample of 100 respondents was obtained. The type of data used in this research is primary data. Primary data in this research was obtained directly through original sources by means of documentation, namely giving questionnaires to research sources, namely individual taxpayers registered with the KPP in Palembang City.

The results of this research prove that, the quality of tax service has an influence on individual taxpayer compliance, the implementation of e-SPT has no effect on individual taxpayer compliance, mandatory awareness has an influence on individual taxpayer compliance.

Keywords: Quality of Fiscus Services, Implementation of e-SPT, and Awareness Taxpayers Regarding Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Ilir Timur, Palembang City

RIWAYAT HIDUP

SAIDINA ALI, dilahirkan di PALEMBANG pada tanggal 4 April 2001 yang merupakan anak ke 5 dari 6 bersaudara, buah hati dari dari pernikahan Bapak Zainal Abidin (Alm) dan Ibu Susilawati.

Pendidikan diawali dari tingkat Sekolah Dasar di SD Negeri 114 Palembang yang diselesaikan pada tahun 2013, dilanjutkan pada tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 27 Palembang yang diselesaikan 2016, selanjutnya pada tingkan Sekolah Menengah Atas di SMA YPI Tunas Bangsa Palembang diselesaikan pada tahun 2019. Pada tahun akademik 2020, peneliti tercatat sebagai mahasiswa Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang,

Peneliti

Saidina Ali

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pajak dapat dikatakan pendapatan negara yang memiliki fungsi penting untuk menunjang perekonomian negara (Rifana *et al.*, 2021). Karena kontribusi pajak sangat bermanfaat dalam pembiayaan pembangunan dan belanja negara untuk menyediakan dan memperbaiki berbagai layanan publik bagi masyarakat umum seperti fasilitas kesehatan, pendidikan, subsidi, maupun pariwisata. Maka setiap orang yang sengaja tidak menyetorkan pajaknya kepada kas negara akan mendapatkan hukuman pidana maupun denda administrasi sesuai dengan ketentuan UU yang berlaku (Raka 2023). Sebagian besar masyarakat masih merasa tidak mengerti pada proses pembayaran yang berbelit-belit, sulit memahami jenis dan tata cara perpajakan, serta sulit melakukan perhitungan dan pelaporan (Kusbandiyah *et al.*, 2022). Banyak Wajib pajak tidak puas dengan Pelayanan oleh aparat pajak, yang dalam Pelayanan tersebut kurang memadai. Hal ini seringkali menyebabkan Wajib pajak berat menyelesaikan kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya dapat memicu tumbuhnya perilaku tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Tulenan *et al.*, 2017). Pelaporan e-SPT masih sedikit WP yang mengerti bagaimana menyampaikan SPT secara online, meskipun banyak sekali fungsi yang bisa didapatkan dengan menerapkan *e-SPT* (Agustiningsih, 2022).

Kondisi tersebut dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 1
Penerimaan Pajak KPP Pratama Ilir Timur Palembang
Pada tahun 2018-2022

Tahun	Target penerimaan	Realisasi penerimaan	Persentase
2018	2.034.930.049.123	1.736.176.593.938	85,32%
2019	2.100.006.452.000	1.650.662.653.653	78,60%
2020	946.936.467.000	1.040.159.906.427	109,84%
2021	1.011.055.744.000	1.031.682.981.966	102,04%
2022	1.373.437.027.000	1.114.324.094.620	81,13%

Sumber : KPP Pratama Ilir Timur Palembang, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang seringkali tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Dapat dilihat Pada tahun 2018 kurangnya pencapaian penerimaan pajak sebesar 85,32%, Pada tahun 2019 kurangnya pencapaian penerimaan pajak sebesar 78,60% tidak terealisasinya dari target penerimaan yang ditetapkan. Kemudian pada tahun 2020-2021 realisasi penerimaan pajak justru melebihi target yang ditetapkan dimana pada tahun 2020 mencapai sebesar 109,84%, dan pada tahun 2021 mencapai sebesar 102,04%, dan pada tahun 2022 realisasi penerimaan pajak kembali tidak mencapai yang telah ditentukan dimana penerimaan tersebut sebesar 81,13%.

Jika masyarakat tidak ada yang membayar pajak, otomatis hal tersebut akan berdampak pada kurangnya persediaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara

(APBN) baik itu anggaran belanja untuk pemerintah pusat maupun daerah. Berkurangnya persediaan APBN tersebut akan menyebabkan tingginya defisit anggaran yang dipakai untuk memenuhi fasilitas pembangunan negara dan berakibat pada kekacauan struktural perekonomian yang disebabkan oleh menumpuknya pendanaan melalui utang negara (Raka, 2023).

Tingkat Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi Di KPP Pratama Ilir Timur Palembang dapat dilihat dari jumlah Wajib pajak orang pribadi dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1. 2
Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi
Di KPP Pratama Ilir Timur Palembang
Pada tahun 2018-2022

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP yang Melapor SPT	Persentase Kepatuhan WPOP
2018	192.954	54,645	28,32%
2019	205.091	51,722	25,21%
2020	234.057	55,362	23,65%
2021	246.756	50,845	20,60%
2022	259.606	50,287	19,37%

Sumber : KPP Pratama Ilir Timur Palembang, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat Kepatuhan pelaporan SPT WPOP di Palembang Mengalami penurunan dari tahun 2018-2022. Tingkat Persentase Kepatuhan di mulai pada tahun 2018 yaitu 28,60%, pada tahun 2019

yaitu 25,21%, pada tahun 2020 yaitu 23,65%, pada tahun 2021 yaitu 20,60%, dan turun hingga menjadi 19,37% di tahun 2022. Penurunan persentase WPOP ini dikarenakan adanya ketidakpatuhan Wajib Pajak. Ketidakpatuhan ini timbul apabila Wajib pajak tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang memadai, sehingga WP secara tidak sengaja 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. Supadmi (2019:3) mengatakan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak adalah memberikan Pelayanan yang baik kepada Wajib pajak. Pelayanan Fiskus merupakan suatu sikap atau perbuatan petugas pajak untuk membatu Wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Jatmiko, 2016). Penelitian dilakukan oleh Fuadi, dkk, (2014) menemukan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Namun lain halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Masruroh & Zulaikha (2014) mengatakan sebaliknya.

Selain faktor Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan sistem *e*-SPT merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan dengan tujuan memudahkan dalam membuat dan menyampaikan laporan SPT kepada DJP (Lado, dkk, 2018). Dengan diterapkannya sistem ini, dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada

Wajib pajak sehingga meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak (Husnurrosyidah & Suhadi, 2017:99). Penelitian yang dilakukan oleh (Susmita & Supadmi, 2016) menemukan bahwa Penerapan e-SPT memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Suherman et al. (2015) mengatakan sebaliknya

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak adalah Kesadaran Wajib pajak dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak. Prajogo & Widuri (2014) mengatakan bahwa tingkat kesadaran Wajib pajak adalah upaya untuk meningkatkan pengetahuan secara mendalam yang dilakukan oleh seseorang dan sejauh mana seseorang mampu memahami dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Penelitian ini didukung oleh Prajogo & Widuri (2013) mengatakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Namun lain halnya penelitian Arisandy (2017) mengatakan sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya peneliti tertarik untuk meneliti tentang Kepatuhan Wajib pajak dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang akan dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang ?

2. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang ?
3. Apakah Penerapan E-SPT berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang ?
4. Apakah Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitina ini adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang
2. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang
3. Untuk mengetahui Apakah Penerapan E-SPT berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang
4. Untuk mengetahui Apakah Kesadaran pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Adapun manfaat akademik yang diambil dari penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan selaku material referensi juga bahan pertimbangan untuk peneliti yang melaksanakan studi materi yang sama dan dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan perkembangan ilmu yang didapat. Utamanya dibidang perpajakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan menambah pengalaman penulis mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-SPT, dan Kesadaran pajak terhadap Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang.

2. Bagi Universitas Tridinanti

Sebagai referensi dan menambah literatur/bahan bacaan yang ada di perpustakaan sekaligus bahan acuan bagi mahasiswa untuk membuat proposal di masa yang akan datang.

3. Bagi peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi literatul serta menjadi bahan referensi dan sebagai bahan perbandingan khususnya dalam mengembangkan penelitian fokus kajian yang sama pada masa yang datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Safitri, Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3), 345–352.
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 62–71.
- Safitri, Devi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 145-153.
- Devi, M. M. (2019). Pengaruh Penerapan e-SPT, Pemahaman Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-20.
- Lestari, Dewi, S. F. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratam Jayapura . *Jurnal Riset Akuntansi*, 257-276.
- Dharma, G. P. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 340–353.
- Dwikora, H. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Enac. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama. *YUME : Journal of Management*, 217 - 228.
- Fandi. (2015). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 2579-3055.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30.

- Alfarisi, Gusti Denny, Endang Mahpudin. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, ISSN : 2337-3067, 969-994.
- Halim, A. (2016). *Perpajakan edisi ke 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handayani, K. R. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 59–73.
- Herawati, H. (2020). Pengaruh Tingkat Pemahaman peraturan pajak dan sanksi pajak PPh pasal 21 terhadapkepatuha pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP ilir barat Palembang. *Skripsi Ekonomi Akuntansi UTP*.
- Kusbandiyah, A. P. (2022). Dampak Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Purwokerto. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(22), 1–13.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Bulaksumur: ANDI Yogyakarta.
- Masruroh, S. &. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *. Diponegoro Journal of Accounting*, 2(4), 1–15.
- Megawangi, C. A. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(3), 2348–2377.
- Fajrin, Nur Widyana, Kosasih. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bekasi Selatan. *Journal of Management*, Volume 4 Issue 1, 217 - 228.
- Prajogo, J. N. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ORANG PRIBADI di Wilayah Sidoarjo. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 1–12.
- Putri, C. C. (2019). Pengaruh Penerapan E-Spt Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Volume 8, Nomor 3 e-ISSN: 2460-0585.

- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–29.
- Ramadhan, A. R. (2023, Januari 26). *Apa Yang Terjadi Jika Warga Negara Indonesia Tidak Bayar Pajak?* Retrieved from TAX CENTER UNSKA: <https://www.taxcenterunsika.com/apa-yang-terjadi-jika-warga-negara-indonesia-tidak-bayar-pajak-apakah-enak/>
- Ratnasari, D. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Orang Pribadi. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, Volume 01 Nomor 03, 11-21.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan: Teori dan Kasus (10th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rifana, D. A. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus,. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1), 2–6.
- Pebrina, Rizky, A. H. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 17. No.1, 1-8.
- Fitriyani, Suci, M. Y. (2018). Pengaruh Ketegasan Sanksi, Pengetahuan, Tax Amnesty, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran, Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi* , 104-121.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA Bandung.
- Suryadi, I. &. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Singosari). *urnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–10.
- Syahrial, I. (2022). Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, 70-84.