PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADAWAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG DUA)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana

Oleh:

MIFTA HULJANNAH
21101155110210

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK"

PADANG

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber yang sangat penting dalam pendapatan negara untuk mendukung berbagai kegiatan pemerintahan dan pembangunan nasional. Salah satu upaya dalam meningkatkan penerimaan negara, terdapat faktor penting yang sangat berperan untuk mencapai target penerimaan kas negara yaitu tingat kepatuhan wajib pajak, yakni sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan tingkat kepatuhan yang tinggi, pemerintah dapat memastikan tersedianya pendanaan yang cukup untuk mendukung kegiatannya dalam pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan berbagai program sosial. Namun, fenomena yang terjadi dalam masyarakat saat ini, yaitu sikap masyarakat terhadap pajak sudah bersifat positif tetapi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajaknya sebagai wajib pajak masih rendah (Susilawati, 2023).

Berdasarkan hal tersebut, kepatuhan wajib pajak akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan negara. Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam mencapai target penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap patuh, tunduk, dan taat dalam pelaksanaan peraturan perpajakan (Isnaini & Karim, 2021). Sedangkan menurut Zulma (2020), kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagaimana wajib pajak mampu mematuhi aturan perpajakan yang ditetapkan. Namun fenomena yang terjadi masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat berdasarkan data dari Ditjen pajak yang diterima Kontan.co.id – Jakarta, Selasa (03 April 2024) sebanyak 12,7 juta wajib

pajak yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Tahun 2023 hingga 31 Maret 2024. Sedangkan jumlah wajib pajak yang wajib melapor SPT, yakni sebanyak 19,27 juta. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak per 31 Maret 2024 baru mencapai 65,91% (Suyanto, 2024).

Oleh karena itu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya menerapkan berbagai program salah satunya dalam hal meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi berbasis *online*. Di zaman yang sudah modern seperti saat ini, perkembangan teknologi sudah sangat melekat pada kehidupan manusia. Teknologi sudah mulai masuk ke dalam berbagai ranah, salah satunya yaitu dalam perpajakan. Dengan demikian Direktorat Jendral Pajak memberikan inovasinya yaitu berupa reformasi dalam sistem administrasi perpajakan yang sebelumnya menggunakan *official assessment system* yaitu sistem manual perpajakan yang melibatkan petugas pajak menjadi sistem yang lebih mandiri yaitu *self assessment system.*

Self assessment system merupakan suatu metode pemungutan pajak yang memberikan hak kepada wajib pajak untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Firmansyah, 2023). Sedangkan menurut Amanda et al., (2023), *Self assessment system* adalah sebuah metode pemungutan pajak yang mengharuskan wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang harus mereka bayar. Dalam penerapan sistem ini, pemerintah memberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh kepada wajib pajak dalam memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan besaran pajak yang harus dibayar. *Self assessment system* juga didukung dengan penerapan *e-*

system atau sistem elektronik yang dapat memudahkan wajib pajak dalam proses pelaporan dan pembayaran.

Penerapan *e-system* yang diluncurkan oleh DJP terdiri dari *e-registration, e-faktur, e-SPT, e-filing,* dan *e-billing* yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan meningkatan pendapatan negara. Sementara itu, menurut pendapat Wahyuni et al., (2020), *e-system* pajak adalah sekumpulan prosedur dan perangkat yang diterapkan dalam bidang perpajakan. Sedangkan menurut Sukiyaningsih (2020), *e-system* pajak merupakan produk DJP berupa pemanfaatan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan Indonesia. Pada dasarnya, selain untuk mengoptimalkan pemungutan pajak negara, penerapan *e-system* merupakan salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan tanggung jawab wajib pajak. Dengan demikian, memanfaatkan sistem teknologi atau *e-system* dapat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam mendaftarkan diri, pengisiaan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Vientiany et al., (2024), implementasi sistem online atau *e-system* memiliki beberapa tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi pajak, dan keamanan sistem yang belum optimal. Hal ini menyebabkan kurangnya motivasi bagi wajib pajak untuk taat membayar pajaknya.

Berdasarkan hal tersebut, penting untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan penerapan *e-system* terutama yang diteliti dalam penelitian ini yaitu *e-registration, e-billing,* dan *e-filing*. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang cara kerja dan manfaat dari *e-registration, e-billing,* dan *e-filing* menjadi penting untuk menilai seberapa efektif penerapan sistem tersebut. Untuk itu aspek

pertama yang perlu dijelajahi lebih lanjut adalah *e-registration*, yaitu yang berperan sebagai langkah pertama dalam proses perpajakan.

E-registration atau sistem registrasi pajak elektronik merupakan suatu aplikasi yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk sistem informasi, berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang terhubung dengan perangkat komunikasi data, yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran pajak bagi wajib pajak (Hikmah & Ratnasari, 2024). Sedangkan menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 *e-registration* adalah sistem pendaftaran online yang dilakukan oleh wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak. Sistem ini telah dirancang dengan tujuan untuk mempermudah aktivitas administrasi perpajakan agar dapat mempermudah berbagai kegiatan kehidupan manusia. Oleh sebab itu, setelah layanan *e-registration* diperkenalkan, petugas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak perlu lagi kesulitan dengan berkas pendaftaran fisik dari wajib pajak ketika melakukan proses dan validasi NPWP. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Laili & Irawati (2023), masih terdapat hambatan yang dihadapi oleh wajib pajak, seperti terbatasnya sumber daya, adanya wajib pajak yang belum mengerti dengan teknologi, ketidakpahaman mengenai cara mengoperasikan sistem *e-registration*, serta penggunaan tata bahasa yang masih sulit dipahami oleh wajib pajak.

Aspek kedua yang juga perlu dipelajari lebih lanjut adalah *e-billing* atau sistem pembayaran pajak secara elektronik. Berdasarkan ketentuan Peraturan Direktorat Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 1, *e-billing* diartikan sebagai komponen dalam sistem penerimaan secara elektronik yang dikelola oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menggunakan *Billing System*. Sedangkan menurut

Putra & Marsono (2020), *e-billing* merupakan pembayaran pajak melalui sarana elektronik dengan menggunakan kode billing sebagai kode transaksinya.

Dengan diterapkannya *e-billing* yang berfungsi sebagai pembayaran pajak secara online, wajib pajak dapat melakukan pembayaran atau penyetoran kewajibannya tanpa harus menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP), dan Surat Setoran Pengembalian Belana (SSPB) secara manual yang biasa digunakan di kantor pajak. Dengan adanya kemudahan tersebut, pemerintah berharap dapat mingkatkan penerimaan pajak. Berdasarkan fenomena yang terjadi, menurut data statistik Kementerian Keuangan per 31 Desember 2023, penerimaan pajak Indonesia untuk tahun 2023 mencapai Rp1.869,23 triliun, dimana mengalami pertumbuhan yang signifikan sebesar 8,9 persen dari tahun sebelumnya yang hanya Rp1.716,77 triliun (Oktaviyoni, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kemudahan dalam pembayaran pajak, akan berpengaruh dalam peningkatan penerimaan pajak. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pulungan (2022), masih terdapat kendala yang dialami oleh wajib pajak dalam penerapan sistem *e-billing* seperti kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan teknologi atau internet, seringnya terjadi eror saat melakukan pembayaran, terkendala jaringan internet.

Aspek ketiga yang juga perlu diteliti adalah *e-filing* atau pelaporan SPT secara elektronik. *E-filing* adalah cara melaporkan SPT tahunan secara online melalui situs web resmi direktorat jenderal pajak (Hikmah & Ratnasari, 2024). Sedangkan menurut Putra & Marsono (2020), *e-filing* adalah suatu sistem elektronik yang digunakan untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak dengan menggunakan sistem online dan real time serta melalui

layanan aplikasi penyedia jasa yang bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya *e-filing*, Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam melaporkan SPT Tahunan. Pada mulanya, Wajib Pajak diminta hadir ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) secara langsung. Dengan tersedianya layanan *e-filing*, Wajib Pajak bisa dengan mudah melaporkan pajaknya tanpa terikat oleh waktu dan lokasi tertentu. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fadhilatunisa (2021), yang menunjukkan bahwa meskipun penerapan teknologi seperti *e-filing* dapat mempermudah pelaporan pajak, namun kurangnya informasi dan bimbingan kepada wajib pajak masih menjadi kendala utama yang dihadapi. Ini membuat beberapa wajib pajak menjadi tidak berminat atau mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fasilitas tersebut secara maksimal.

Sebagai langkah untuk mengatasi kendala tersebut, penerapan *e-system* sebenarnya dirancang untuk memberikan berbagai kemudahan dalam proses administrasi perpajakan, mulai dari efisiensi waktu hingga pengurangan potensi kesalahan dalam pelaporan. Berdasarkan hal tersebut, DJP berharap dapat meningkatkan kepatuhan dan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika wajib pajak dapat merasakan kepuasan yang optimal. Namun, fenomena yang terjadi yaitu adanya penerapan sistem baru yang diimplementasikan oleh pemerintah pada Januari 2025 yaitu sistem coretax, apakah sistem tersebut ada untuk penyempurnaan sistem lama (*e-system*) atau wujud dari ketidakpuasan wajib pajak dengan sistem lama. Karena, kepuasan wajib pajak berkaitan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh DJP, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan proses, dan

keandalan sistem elektronik tersebut. Ketika wajib pajak merasa puas, mereka cenderung lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka. Oleh karena itu yang dimaksud dengan Kepuasan wajib pajak yaitu kondisi di mana harapan, keinginan, dan kebutuhan wajib pajak dalam hal perpajakan dapat terpenuhi (Harefa & Siregar, 2024).

Dengan demikian, penelitian yang lebih dalam tentang bagaimana kepuasan wajib pajak terkait adanya layanan *e-system* yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak akan menjadi penting. Hal ini didukung oleh adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purwira (2023), menunjukkan bahwa *E-registration* dan *E-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan untuk *E-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Muliyani & Fidiana (2021), menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan *e-registration, e billing,* dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Salsabilla (2022), menunjukkan bahwa *e-registration* dan *e-billing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut yang menunjukkan adanya perbedaan hasil, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kota Padang terutama di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dua dimana juga telah menggunakan modernisasi perpajakan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pendaftaran Wajib Pajak, pembayaran pajak, dan pelaporan pajak secara online yang disebut *e-Registration, e-Billing,* dan *e-Filing*. Namun, sistem

elektronik tersebut belum sepenuhnya dapat diakses secara optimal oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang Dua seperti wajib pajak yang bertempat tinggal di Kepulauan Mentawai karena adanya keterbatasan jaringan internet.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan hasil penelitian yang masih belum konsisten, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penelitian tentang pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening, ada beberapa hal yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Masih sedikit masyarakat yang memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak.
3. Rendahnya kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh minimnya sosialisasi perpajakan tentang *e-system.*
4. Minimnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang perpajakan.
5. Tingkat pelaporan SPT tahunan masih jauh dari target yang ditentukan.
6. Ketidakpahaman mengenai cara mengoperasikan sistem *e-registration*.

7. Seringnya teradi eror saat melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing.*
8. Kurangnya informasi dan bimbingan kepada wajib tentang sistem *e-filing.*
9. Kepuasan wajib pajak yang belum terukur secara menyeluruh.
10. Kesenjangan antara harapan dan realisasi layanan DJP.
11. Sistem perpajakan berbasis internet belum sepenuhnya efektif sehingga masih sulit untuk diakses di beberapa tempat.
12. Masyarakat yang mengoperasikan internet masih rendah dan sebagian besar pengguna internet didominasi oleh remaja.
13. Masih ada wilayah yang belum mendapatkan jaringan internet secara optimal.
14. Adanya perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, agar penelitian ini lebih tersruktur dan menghindari pembahasan lebih luas, maka peneliti membatasi permasalahan yang ada yaitu membahas mengenai pengaruh penerapan *e-registration, e-billing,* dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasaran uraian yang terdapat pada latar belakang, maka dapat diambil rumusan masalah yang akan dijadikan bahan kajian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah sistem *e-registration* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?
2. Apakah sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?
3. Apakah sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?
4. Apakah sistem *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?
5. Apakah sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?
6. Apakah sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?
7. Apakah tingkat kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?
8. Apakah sistem *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening pada

wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?

9. Apakah sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?
10. Apakah sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah sistem *e-registration* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.
2. Untuk mengetahui apakah sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.
3. Untuk mengetahui apakah sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.

4. Untuk mengetahui apakah sistem *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.
5. Untuk mengetahui apakah sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.
6. Untuk mengetahui apakah sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.
7. Untuk mengetahui apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.
8. Untuk mengetahui apakah sistem *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.
9. Untuk mengetahui apakah sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.
10. Untuk mengetahui apakah sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan peneliti mengenai hubungan penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kepuasan wajib pajak.

2. Bagi Akademik

   Penelitian ini bermanfaat untuk referensi penelitian sejenis untuk dikembangkan lebih lanjut dan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu di bidang ekonomi akuntansi, khususnya di bidang akuntansi perpajakan yang berkaitan dengan penerapan *e-system* bagi wajib pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya dengan menambah variabel atau jumlah sampel yang diteliti agar penelitian selanjutnya lebih akurat.