

**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)**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana*



Oleh:

MIFTA HULJANNAH
21101155110210

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK”
PADANG**

2025

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, A., Sudiartana, I. M., & Dewi, N. P. S. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Self Assessment System , E-Filling , Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi*, 5(2), 456–467.
- Amanda, M. (2023). *Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
- Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E- Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4), 595–609.
- Ariani, M., & Biettant, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Arumsari, S. D., Ispriyarso, B. I., & Sa'adah, N. (2024). Implementasi Pelayanan Pajak E-System Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Magelang. *Diponegoro Law Journal*, 13(1).
- Asiah, N., Widati, S., & Astuti, T. D. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 5(2), 75–92.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
- Deva, S. A., & Triyono. (2022). Pengaruh Penerapan E-filing dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 102–112.
- Dhyanasaridewi, I. G. A. D., & Rita. (2022). Pengaruh sistem aplikasi pajak online terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada PT. Enerren Technologies). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 3(2), 26–32.

- Efendi, D., & Azzakhusna, F. (2024). Pengaruh Pemahaman , Penerapan E-System dan Pemberlakuan PTKP Terhadap Kepatuhan Umkm Kabupaten Sleman Dalam Melaporkan SPT Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal EBBANK*, 14(1), 53–68.
- Fadhilatunisa, D. (2021). Pengaruh Sistem E-Filling, E-Spt Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Makassar Selatan). *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurya*, 6(2), 108–119.
- Fatimah, A. N., & Prihastiwi, D. A. (2024). Pendampingan Pengisian E-Filling Bersama Relawan Pajak untuk Meningkatkan Literasi Digital di Kelurahan Potrobangsari Magelang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 684–692.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 9(01), 1–13.
- Firmansyah, H. R. (2023). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pajak Di KPP Pratama Sleman*. Universitas Islam Indonesia.
- Florence, V., & Suhartono, S. (2023). Kepuasan Kualitas Pelayanan Memediasi Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Tahun 2020). *Jurnal Akuntansi*, 12(1), 23–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.46806/ja.v12i1.913>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss Edisi Viii*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). *Ghozali, I. 2019. Desain Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Universitas Diponegoro.
- Harefa, H., & Siregar, R. A. (2024). Pengaruh E-System Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Jurnal Widya Volume*, 5(2), 1629–1642.
- Hasanudin, A. I., Rahmadhani, D., & Giyantoro, M. D. (2020). Kepatuhan Wajib

Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 5(1), 65–85.

Hikmah, & Ratnasari, A. T. (2024). *Kepatuhan Pajak dan E-Perpajakan*. Cahya Ghani Recovery.

Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). Pengaruh E-Filing, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1), 97–106. <https://doi.org/10.25139/jaap.v1i1.99>

Indriyanto, E., & Siska. (2024). Pengaruh Penerapan Sistem E-Registration, E-Filing, Dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Jakarta Cilandak). *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(3), 5051–5061.

Inggrid, Amiruddin, Arafah, A., Alam, S., & Abduh, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. *Center of Economic Student Journal*, 6(3), 315–331. <https://doi.org/https://doi.org/10.56750/csej.v6i3.698>

Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa). *PAY Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1).

Kania, P., & Arie, M. (2017). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*, 7(1), 1–11.

Kinanti, K. P., & Pratomo, D. (2021). Pengaruh Penerapan Pendaftaran Npwp Secara Online (E- Registration), E-Billing Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Depok). *E-Proceeding of Management*, 8(6), 8386–8393.

Laili, A. N., & Irawati. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan E-Registration Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi*

Publik, 3(2), 197–205.

Lubis, N. H., Hendra, H., & Nurwani. (2023). Pengaruh Penerapan E- Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 23(2), 108–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/15539> Abstract.

Manuputty, V. (2018). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar*. Universitas Warmadewa.

Muliyani, S., & Fidiana. (2021). Pengaruh Penggunaan E-Registration , E-Billing , Dan E-Filing Dalam Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5).

Ningsih, D., Sari, F. R., & Heryenzus. (2019). Pengaruh Fasilitas E-Filing Dan E-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Spt (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Kota Batam). *Jurnal Akuntansi Barelang*, 4(1), 21–31.

Nisa, K., & Erni, P. (2022). Pengaruh Penerapan E-Billing Dan E-Filing Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara Tahun 2022. *Lurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 40–47.

Nurbaiti, E., Susilo, H., & Agusti, R. R. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal Perpajakan*, 9(1).

Oktaviyoni, A. (2024). *Statistik Penerimaan Pajak Tahun 2023 dalam Angka*. DjP. <https://pajak.go.id/index.php/id/artikel/statistik-penerimaan-pajak-tahun-2023-dalam-angka>

Permatasari, A. C., Susilo, H., & Topowijono. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2).

- Prayogi, J. (2024). Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kepuasan Pengguna E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Medan Petisah. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 7(2), 76–85.
- Priliandani, N. M. I., & Saputra, K. A. K. (2019). Pengaruh Norma Subjektif Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran. *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 11(1), 13–25. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22225/kr.11.1.1158.13-25> Abstract
- Pulungan, S. A. (2022). Pengaruh Kebijakan Pembayaran Pajak Melalui E-Billing System Terhadap Pajak Pendapatan Negara (Studi di KPP Pratama Padangsidimpuan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum*, 2(April), 217–228.
- Purwira, M. M. P. (2023). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan E-Registration, E-Billing, E-Filling Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Diy*. Universitas Islam Indonesia.
- Putra, A. A., & Marsono, S. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Online Pajak (E-Registration, E-Filing, Dan E-Billing) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 45–55.
- Putri, N. A. (2022). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Dan Terdaftar Di KPP Pratam*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction Cetakan ke-3*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, R. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Di Kabupaten Gunungkidul). *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1–10.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderisasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153.

- Safitri, Diana, N., & Sari, A. F. k. (2021). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Malang 2021. *E-JRA*, 10(11), 104–118.
- Salsabilla, A. A. (2022). *Pengaruh penerapan e-system terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening*. Universitas Islam Indonesia.
- Sari, & Rasmini. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(3), 2000–2027.
- Simaremare, O., & Prima, A. P. (2024). Analisis Penerepan E-Registration, E-Filling, Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 247–257.
- Sudarto, F., Kristiadi, D. P., & Hidayat, W. (2021). *Metode Kuantitatif Mengukur Kepuasan Pengguna Web Kampus*. Lakeisha.
- Sugiyarto. (2020). *Teknologi Informasi Akuntansi*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitin Pendidikan Pendekatan Kuantitatas, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). Studi Penerapan E-System Dan Pelaksanaan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Serang Raya). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(01), 61–72.
- Sulistiyorini, M., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E- Billing, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 1(1), 371–379.

- Susilawati, I. R. (2023). *Tax in the Minds: Persepsi Kognitif-Sosial Tentang Pajak*. <https://ugm.ac.id/id/berita/23411-fenomena-perpajakan-di-indonesia-sentimen-terhadap-pajak-positif-tapi-kepatuhan-membayar-pajak-rendah/>
- Suyanto, S. (2024). *Pelaporan SPT Tahunan Masih Jauh dari Target*. Associates. <https://www.ssas.co.id/ditjen-pajak-pelaporan-spt-tahunan-masih-jauh-dari-target/>
- Telaumbanua, H., Simanjuntak, V. A., Marbun, M., Sembiring, E. A. B., & Aruan, D. A. (2021). Pengaruh Struktur Modal, Perputaran Modal Kerja, Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Moderatig Pada Perusahaan Infrastruktur Yang Terdaftar Dibursa Efek Indonesia Periode 2015-2018. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(2), 266–277. <https://doi.org/10.22225/kr.12.2.2485.266-277>
- Vientiany, D., Chairani, M., Imaniah, M., & Nurhidayah. (2024). Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, 1(4), 734–745. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jinu.v1i4.1895>
- Wahyu, & Hendra, F. S. (2018). Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Pajak, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 18(2), 109–130.
- Wahyuni, N., Kurnia, P., & Faradisty, A. (2020). Analisa Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi di KPP Pratama Bangkinang). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 13(2), 88–97.
- Warda, Z., & Suryono, B. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration, E-Billing, dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(4), 1–18.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal*, VII(1), 33–54.
- Zakiyah, I. (2020). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. *Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula*, 944–971.

Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak , Administrasi Pajak , Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Journal of Economics and Business*, 4(September), 288–294. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>.