

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**



**ISRAWATI
NIM. PBH210007**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN EKONOMI DAN BISNIS
POLITEKNIK BAUBAU
2025**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Akuntansi Perpajakan Jurusan Ekonomi dan Bisnis
Politeknik Baubau



**ISRAWATI
NIM. PBH210007**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN EKONOMI DAN BISNIS
POLITEKNIK BAUBAU
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Oleh:


Israwati
PBH210007

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada

Hari/tanggal : Sabtu, 16 Agustus 2025
Waktu : 10:00 WITA
Tempat : 201 -Ruang Kelas

Telah di perbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pembimbing

1. IRMAWATI ALIMUDIN, S.E.,M.Ak ()

2. FAJAR PUDO, S.Pd., M.A ()

Penguji

1. MUARIF LEO, S.E.,M.Ak ()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis
Politeknik Baubau



WILDA FATMALA, S.Sos.,M.si
NIK. 197704012000121003

PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Oleh:

Israwati

PBH210007

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk diuji dan dipertahankan di depan Tim
Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Perpajakan Jurusan Ekonomi
dan Bisnis Politeknik Baubau

Disetujui oleh
Komisi Pembimbing

Irmawati Alimudin S.E., M.Ak
NUPTK. 2556765666230262

Fajar Pudo S.Pd., M.A
NUPTK. 1450770671130273

Diketahui oleh
Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan



Muarif Leo, S.E., M.Ak
NIK. 19991020220190001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Yang bertandatangan di bawah ini adalah mahasiswa Program Studi Akuntansi Perpajakan Politeknik Baubau.

Nama : Israwati

NIM : PBH210007

Alamat : Lingkungan Mekar, Kel. Kolese, Kec. Lea-lea

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi berjudul "**Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**" adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan penguji belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa sebagian atau seluruh dari Skripsi ini tidak asli/plagiat, maka Skripsi ini dinyatakan batal dan siap untuk melakukan pengkajian dan/melakukan penelitian ulang.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Baubau.

Baubau, 30 September 2025



Israwati
PBH210007

ABSTRAK

ISRAWATI, Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dibimbing oleh IRMAWATI ALIMUDIN dan FAJAR PUDO.

Latar Belakang Kepatuhan wajib pajak adalah elemen krusial dalam mendukung pendapatan negara. Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan reformasi dengan menyediakan layanan berbasis digital, salah satunya sistem *e-filing*, guna memudahkan proses pelaporan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, tingkat kepatuhan formal wajib pajak individu masih dihadapkan pada berbagai masalah, baik dari aspek tingkat literasi teknologi maupun mutu layanan fiskus. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa *e-filing* dan kualitas layanan mempengaruhi pada kepatuhan, meski sebagian besar dilakukan di wilayah perkotaan dengan infrastruktur yang lebih memadai. Oleh karena itu, penelitian di daerah berkembang seperti KPP Pratama Baubau penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana pelaksanaan *e-filing* dan mutu pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan pajak bagi individu. Penelitian ini berfokus pada analisis dampak *e-filing* dan kualitas layanan, baik secara terpisah maupun bersamaan, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan purposive sampling terhadap 100 responden. Data diolah dengan menggunakan regresi linier berganda lewat SPSS 26. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa: (1) Sistem *E-filing* berpengaruh negatif dan tidak signifikan, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan, dan (3) Sistem *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Efek dari studi ini menekankan bahwa perbaikan mutu pelayanan harus menjadi prioritas, sementara pemanfaatan *e-filing* tetap perlu dioptimalkan melalui sosialisasi dan edukasi.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem *e-filing*

ABSTRACT

ISRAWATI, The Influence of E-filing System Implementation and Tax Service Quality on Individual Taxpayer Compliance. Supervised by IRMAWATI ALIMUDIN and FAJAR PUDO.

Background Taxpayer compliance is a crucial element in supporting state revenue. The Directorate General of Taxes has implemented reforms by providing digital-based services, one of which is the e-filing system, to simplify the reporting process. However, in practice, the level of formal compliance among individual taxpayers still faces various challenges, both in terms of technological literacy and the quality of tax officer services. Previous studies have shown that e-filing and service quality affect compliance, although most of them were conducted in urban areas with better infrastructure. Therefore, research in developing regions such as KPP Pratama Baubau is important to provide empirical insights into the extent to which the implementation of e-filing and service quality can improve individual tax compliance. This study focuses on analyzing the impact of e-filing and service quality, both separately and simultaneously, on individual taxpayer compliance. The research method applies a quantitative approach with purposive sampling of 100 respondents. Data were processed using multiple linear regression with SPSS 26. The findings indicate that: (1) the e-filing system has a negative and insignificant effect, (2) service quality has a positive and significant effect on compliance, and (3) e-filing and service quality simultaneously have a significant effect on individual taxpayer compliance. The implications of this study emphasize that improving service quality should be a priority, while the use of e-filing still needs to be optimized through socialization and education.

Keywords: *E-filing System Implementation, Individual Taxpayer Compliance, Tax Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Baubau.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Asriadi, S.KM.,M.Kes, selaku Direktur Politeknik Baubau
2. Ibu Wilda Fatmala, S.Sos.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis
3. Bapak Muarif Leo, S.E.,M.Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan
4. Ibu Irnawati Alimudin, S.E.,M.Ak, sebagai pembimbing I dan Bapak Fajar Pudo, S.Pd., M.A Sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmunya dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf administrasi di lingkup Fakultas Ekonomi dan bisnis Politeknik Baubau.

6. Kedua orang tua tercinta, yang dengan penuh cinta dan ketulusan selalu menjadi penyokong utama dalam hidup penulis. Terima kasih tak terhingga kepada Ayah dan Ibu atas kasih sayang, doa tanpa henti, semangat yang tidak pernah padam, serta pengorbanan yang tak ternilai sejak awal hingga akhir perjalanan ini. Tanpa restu, nasihat, dan keteladanan dari Ayah dan Ibu, langkah ini tidak akan pernah sampai sejauh ini. Segala pencapaian dalam hidup ini adalah buah dari keteguhan dan cinta kalian berdua.
7. Saudara-saudara tersayang, Muh. Saifullah, Faisal Munadi dan Maghfira Ramadhani, yang selalu menjadi sumber inspirasi dan semangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas tawa, nasihat, dan kebersamaan yang membuat peneliti terus maju.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Akuntansi Perpajakan Politeknik Baubau, yang telah memberikan dukungannya kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangan ilmu yang berarti.

Baubau, Juli 2025

Penulis,



Israwati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
B. Sistem <i>E-filing</i>	Error! Bookmark not defined.
C. Kualitas Pelayanan Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
D. Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
H. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel dan Sampling	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.

E. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Pengolahan dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
D. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.

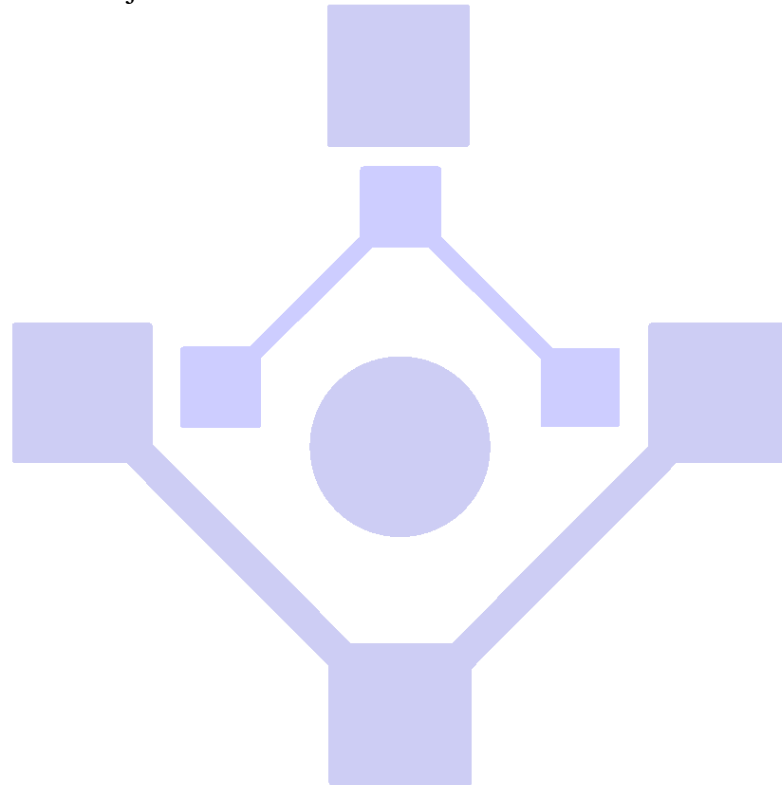
**POLITEKNIK
BAUBAU**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 4.1 Pengumpulan Data.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.6 Karakteristik Lama Sebagai WP.....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Kepemilikan NPWP.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Item Penerapan Sistem <i>e-filing</i> (X1).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Item Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Item Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji t Parsial.....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

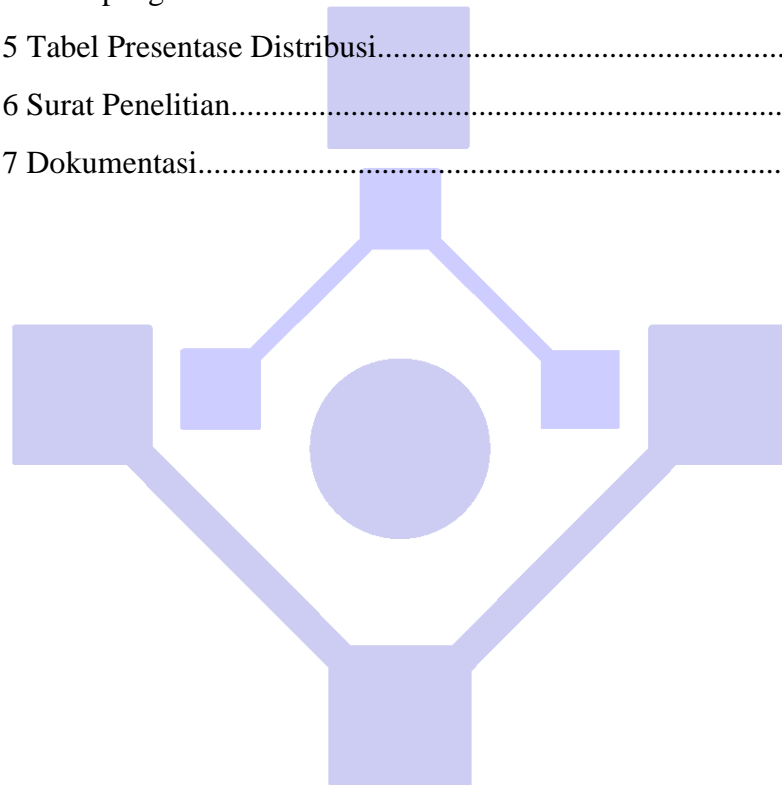
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54



POLITEKNIK
BAUBAU

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian.....	74
Lampiran 2 Koesioner Penelitian.....	75
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	77
Lampiran 4 Hasil pengolahan Data.....	85
Lampiran 5 Tabel Presentase Distribusi.....	91
Lampiran 6 Surat Penelitian.....	94
Lampiran 7 Dokumentasi.....	97



POLITEKNIK
BAUBAU

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan instrumen perekonomian yang menjadi sumber pemasukan utama sebuah negara dan merupakan kewajiban setiap warga negara yang diatur dalam UUD NRI 1945 (Ilanoputri, 2020). Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi isu krusial dalam optimalisasi penerimaan negara serta pencapaian keadilan fiskal. Dalam beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai reformasi, baik melalui penyederhanaan administrasi perpajakan, digitalisasi layanan, hingga integrasi data kependudukan dengan sistem pajak. Namun, meskipun upaya tersebut terus dilakukan, capaian kepatuhan formal pelaporan SPT Tahunan masih belum memenuhi ekspektasi. Hingga Mei 2025, DJP mencatat bahwa kepatuhan formal baru mencapai sekitar 71%, dari target sebesar 81,92%, menurun dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya yang mencapai 85,75% (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa kendala struktural maupun non-struktural masih memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.

Pertumbuhan negara akan meningkat jika masyarakat sebagai Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Perkembangan teknologi yang pesat mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengikuti perkembangan tersebut. Penerapan sistem *self-assessment* memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Kemajuan teknologi ini diterapkan dalam sistem administrasi perpajakan modern dengan pelayanan berbasis sistem, seperti sistem *e-filing*. Sistem ini

mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara online, sehingga diharapkan dapat memperlancar proses pendaftaran dan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) (Hasbiyah, 2019).

Sistem *e-filing* adalah metode penyampaian SPT secara *online* dan *real-time*, dimana SPT disajikan dalam bentuk formulir elektronik (E-SPT). Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui penyedia jasa aplikasi (Penyedia Layanan Aplikasi, ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pelaporan SPT bagi wajib pajak orang pribadi yang memiliki batas waktu hingga 31 Maret tahun berikutnya menyebabkan peningkatan pelayanan di Direktorat Jenderal Pajak, yang terlihat dari banyaknya Wajib Pajak yang mengantri untuk melaporkan SPT. Hal ini membuat Wajib Pajak cenderung tidak berminat untuk melaporkan SPT dan tidak menjalankan kewajiban perpajakannya (Hasbiyah, 2024).

Namun, meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah menerapkan sistem *e-filing* untuk mempermudah proses pelaporan, kenyataannya penerapan *e-filing* masih belum optimal dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sirojudin *et al.*, 2021) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi, ditemukan bahwa penerapan *e-filing* belum menunjukkan hasil yang signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menjelaskan bahwa masih banyak wajib pajak yang kurang memahami cara penggunaan *e-filing*, belum menguasai penggunaan teknologi digital, serta terkendala dengan konektivitas internet yang tidak stabil. Akibatnya, meskipun sistem sudah berbasis online, banyak Wajib Pajak tetap mengalami kesulitan dalam

melaporkan SPT secara elektronik, sehingga memilih untuk tetap datang langsung ke kantor pajak atau bahkan menunda pelaporan. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan, pengetahuan, serta fasilitas yang mendukung wajib pajak untuk beradaptasi dengan sistem digital.

Kualitas Pelayanan menjadi indikator untuk mengukur kepuasan wajib pajak. Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan mengacu pada standar layanan terbaik yang disediakan oleh lembaga pajak, sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 mengenai pelayanan prima. Diharapkan, pelayanan yang optimal dapat meningkatkan tingkat pemenuhan wajib pajak. Dengan menciptakan kualitas layanan terbaik, diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Purnamasari *et al.*, 2024).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan perpajakan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Misalnya, penelitian oleh (Suryani *et al.*, 2024) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh (Risna *et al.*, 2025) di KPP Pratama Bontang juga menegaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan pemanfaatan layanan digital perpajakan seperti *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini memperkuat

bukti empiris bahwa optimalisasi sistem perpajakan berbasis teknologi dapat meningkatkan kepatuhan, sepanjang disertai dengan kesadaran dan pemahaman wajib pajak. Meskipun penelitian-penelitian tersebut menunjukkan hasil yang konsisten, sebagian besar studi dilakukan di wilayah perkotaan dengan infrastruktur teknologi yang memadai dan tingkat literasi digital yang relatif tinggi. Namun, belum banyak penelitian yang mengkaji pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di daerah yang berkembang, seperti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baubau. Kondisi infrastruktur teknologi dan tingkat pemahaman wajib pajak di daerah ini mungkin berbeda dengan daerah perkotaan, sehingga hasil penelitian sebelumnya belum tentu dapat di berlakukan secara umum.

Di Kota Baubau, kinerja penerimaan pajak mengalami capaian yang sangat baik. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Baubau berhasil merealisasikan penerimaan pajak sebesar Rp663,6 miliar pada tahun 2023, melampaui target yang ditetapkan sebesar Rp612,5 miliar. Dengan capaian sebesar 108,3% dari target, kinerja ini menunjukkan tren positif dalam kepatuhan pajak masyarakat Kota Baubau (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Meskipun capaian ini menunjukkan pertumbuhan positif, tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tetap menjadi perhatian utama

Tantangan pertama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Baubau adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan sistem *e-filing*. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan sebagai

relawan pajak, banyak wajib pajak yang mengaku belum memahami sepenuhnya proses pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman teknis wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing*, khususnya melalui pelayanan yang lebih informatif dan mudah diakses dari pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baubau. Tanpa pemahaman yang memadai, wajib pajak cenderung merasa bingung dan ragu untuk melaporkan pajak mereka, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap tingkat kepatuhan.

Tantangan kedua adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baubau. Hasil survei menunjukkan bahwa banyak wajib pajak mengeluhkan waktu tunggu yang lama. Kualitas pelayanan yang belum optimal ini dapat menurunkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat menciptakan persepsi negatif terhadap institusi perpajakan, yang pada gilirannya dapat mengurangi keinginan wajib pajak untuk patuh. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah ini.

Namun, hasil penelitian yang peneliti lakukan di KPP Pratama Baubau menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* justru berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sejalan dengan fenomena di lapangan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum memahami penggunaan sistem *e-filing* secara optimal, sehingga keberadaan sistem digital belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepatuhan. Sebaliknya, kualitas

pelayanan perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan, keramahan, maupun kejelasan informasi, menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan. Secara simultan, penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan tetap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa kombinasi teknologi dan pelayanan prima perlu dioptimalkan secara bersamaan untuk meningkatkan kepatuhan di wilayah KPP Pratama Baubau.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian guna menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-filing*, serta kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah tersebut. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian yaitu: “Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing*, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah penerapan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Penerapan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Instansi

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya mengenai pengaruh sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan landasan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik yang sama.

2. Manfaat Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi institusi, khususnya Program Studi Akuntansi Perpajakan. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dalam bidang perpajakan, terutama yang berkaitan dengan

penerapan teknologi informasi dan pelayanan pajak. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan bacaan dan acuan bagi mahasiswa lain di lingkungan kampus yang ingin mengangkat tema serupa dalam penyusunan tugas akhir.

3. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman dalam melakukan riset di bidang perpajakan, serta melatih kemampuan analisis dan penulisan ilmiah. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran bagi wajib pajak maupun pihak terkait mengenai pentingnya penerapan teknologi dan pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan pajak.



POLITEKNIK
BAUBAU