

## Analisis Efektifitas Penerapan E-Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan E-Sistem Perpajakan dan Sanksi Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu)

Imam Akbar<sup>1</sup>, Mohammad Aryo Arifin<sup>2</sup>, Totok Sudyanto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [imam210402@gmail.com](mailto:imam210402@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [aryoarifin@univpgri-palembang.ac.id](mailto:aryoarifin@univpgri-palembang.ac.id)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [totoktajir@gmail.com](mailto:totoktajir@gmail.com)

### ABSTRACT

*This research aims to determine the effectiveness of the implementation of the E-System of taxation, the quality of services based on the E-System of taxation and tax sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers registered at the Pratama Seberang Ulu Tax Service Office (KPP). The results of the research and discussions that have been carried out conclude that the level of significance of the tax e-System implementation variable is 0.722, which means the significance value is greater than 0.05 or ( $0.722 > 0.05$ ). It can be concluded that the implementation of the tax e-System is ineffective or has no effect on taxpayer compliance. The tax e-system service quality variable is 0.131, which means the significance value is greater than 0.05 or ( $0.131 > 0.05$ ), indicating that the quality of tax services has no effect on taxpayer compliance. The significance level of the tax sanctions variable is 0.805, which means the significance value is greater than 0.05 or ( $0.805 > 0.05$ ).*

**Keywords:** E-Tax System, Quality Of E-Tax System Services, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance (WPOP).

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas penerapan E-Sistem perpajakan, kualitas pelayanan berdasarkan E-Sistem perpajakan dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Seberang Ulu. Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan menyimpulkan tentang tingkat sig variabel  $X^1$  ,722 dari hasil perhitungan ini berarti nilai sig variabel  $X^1$  tersebut lebih besar dari ,05 atau ( $,722 > ,05$ ). Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel  $X^1$  tidak efektif atau tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Variabel kualitas pelayanan e-system perpajakan ( $X^2$ ) bernilai ,131 itu artinya nilai sig tersebut lebih besar dari 0,05 atau ( $,131 > ,05$ ) menunjukkan tentang kualitas pelayanan ( $X^2$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Tingkat nilai sig variabel  $X^3$  sebesar ,805 berdasarkan hasil perhitungan maka artinya nilai sig tersebut lebih besar dari,05 atau ( $,805 > ,05$ ) simpulkan bahwa Variabel  $X^3$  tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

**Kata kunci:** E-Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan E-Sistem Perpajakan Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

### A. PENDAHULUAN

Kehidupan bergantung pada perpajakan, merupakan sumber penghasilan terbesar. Semua orang seolah-olah setuju bahwa sektor pajak dan nonpajak, yang masing-masing menyumbang 85% dari pendapatan negara, adalah sumber utama biaya operasi pemerintahan modern.

Saat ini sistem perpajak dinegeri ada dua yaitu kategori berdasarkan tujuannya: Subjektif dan Objektif. Secara subjektif memperhatikan keadaan individu yang berkewajiban membayar pajak, seperti PPH. Sedangkan pemungutan secara objektif dilihat dari objeknya seperti benda, peristiwa, perbuatan, atau keadaan, yang menjadi subjek pajak..



Individu atau organisasi sudah memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan serta harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai alat untuk mengelola pajak. Menurut Pasal 1 angka 6 UU KUP, NPWP adalah nomor yang diberikan sebagai sarana administrasi tanda pengenal diri dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

Selain mendaftar untuk mendapatkan NPWP, juga harus melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak. SPT dilaporkan dengan benar dan dikirim ke kantor pelayanan tempat mendaftarkan diri atau di kantor yang sudah ditetapkannya oleh pihak kantor Dirjen. Jika Wajib Pajak tidak melaporkan SPT, mereka akan dihukum.

Sistem e-Filing telah dibuat oleh Dirjen sdimulai tahun 2007. Pemerintah membuat subdomain sse.pajak dan efilling.pajak untuk mendukung pengisian dan pembayaran elektronik. Namun, sistem yang digunakan di situs web ini berbeda dengan web . 2014 layanan digabungkan pada domain djponline.pajak.go.id.

kementerian Keuangan membuat peraturan (PMK-9/PMK.03.2018) yang mengatur pelaporan menggunakan web. Peraturan ini berlaku mulai 1 April 2018. Hasil dari penerapan teknologi ini mulai muncul. Tingkat pengeluaran pajak negara telah meningkat sejak tahun 2016. pada tanggal 1 November 2017 dari laporan Bank Dunia Indonesia dari 91 ke 72. Menurut Online-pajak.com, tahun 2018.

Pemerintah dan DJP terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan mereka. Sasaran jangka upanjangnya adalah penerapan Sistem Elektronik sepenuhnya, kurang lebih 1.83 juta wajib pajak masih memakai sistem manual, menurut hasil pelaporan SPT yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Pajak pada Maret 2018. Pauuuustikan sistem e-filing dapat digunakan sepenuhnya adalah tujuan jangka panjang pengembangannya.

Berdasarkan uraian diatas, telah diketahui bahwa pemerintah telah menetapkan berbagai peraturan mengenai mekanisme pengolahan pajak negara, penerapan sistem online yang diberlakukan saat ini dapat mempermudah para Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya terhadap negara. Akan tetapi, tidak semua masyarakat Indoneasia khususnya masyarakat kota Palembang memahami tentang kemajuan teknologi yang ada.

Dalam melakukan pembuatan NPWP dan melaporkan SPT secara online banyak masyarakat yang kesulitan sehingga membuat individu untuk datang secara langsung ke kantor pelayanan untuk melakukan kewajibannya. Berdasarkan fenomena inilah membuat penulis ingin mengetahui apakah dengan diberlakukannya sistem online dapat memberikan dampak yang efektif bagi sistem perpajakan di Indonesia.

Dari uraian dan kerangka pemikiran tersebut penulis akan mengulasnya dalam penelitian dengan judul, Analisis Efektifitas Penerapan E-Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan E-Sistem Perpajakan dan Sanksi pada Kepatuhan WPOP (KPP Seberang Ulu).

## **B. KAJIAN TEORI**

### **Pengertian Pajak**

Pajak adalah iuran yang dipungut oleh penguasa untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif untuk kesejahteraan umum, dan dapat dipaksakan tanpa mendapat manfaat secara langsung. Berdasarkan Aristanti Widyaningsih (2013).

"Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan

imbangan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat", menurut UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan.

Pajak, menurut A. Andriani, adalah iuran masyarakat kepada negara yang wajib membayarnya menurut undang-undang, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk. Itu digunakan untuk membiayai pengeluaran umum yang terkait dengan tanggung jawab negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Djajadiningrat menyatakan bahwa pajak merupakan kewajiban rakyat untuk menyerahkan dari sebagian hasil kekayaan kepada kas negara hal ini dikarenakan sebuah keadaan, peristiwa, atau perbuatan tetapi bukan sebagai hukuman, didasari peraturan yang ditetapkan pemerintah dan bisa dipaksakan dan tidak ada jasa timbal balik dari negara.

Secara umum, pajak memiliki karakteristik berikut:

1. Dapat dipaksakan karena didasarkan pada undang-undang.
2. Tidak menerima konsekuensi langsung bagi yang membayar.
3. Dipungut oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah.
4. Digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
5. Bisa sebagai fungsi pengatur.

Peranan pajak sangat penting untuk kehidupan setiap negara, karena menjadi sumber pembiayaan serta pembangunan dari negara. Maka pajak memiliki fungsi, yaitu :

1. Penerimaan (*budgeter*)
2. Mengatur (*regulator*)
3. Stabilitas
4. Redistribusi
5. Demokrasi

Pajak-pajak pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi:

1. *PPuH*
2. *PPN*
3. *PPn BM*
4. Bea Meterai
5. *PBB*

Sebagai sistem, diatur oleh undang-undang. Indonesia mempunyai tiga sistem pengambilan pajak yang berbeda sesuai ketentuan KUP (Ketentuan Umum Perpajakan). Sistem evaluasi resmi, sistem evaluasi pribadi, dan sistem penyimpanan (Jumaiyah dan Adv. Wahidullah, 2020: 7).

### **Pengertian Pajak Penghasilan**

Peraturan tentang PPh ialah mengatur tentang seorang individu yang dikenakan kewajiban kepada negara dikarena memiliki penghasilan dari hasil usaha sendiri sehingga menghasilkan uang atau kekayaan yang didapatkan dari hasil usaha lain seperti mendapatkan warisan. Hal seperti inilah membuat seorang individu memiliki kewajiban kepada negara untuk menyetoran sejumlah uang yang sudah sesuai perhitungan kepada negara.

Wajib pajak adalah individu atau organisasi, termasuk pembayar pajak,



pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan dengan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Pewajib harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai cara untuk mengatur pajak.

Yang memiliki kewajiban kepada negara merupakan seorang individu atau organisasi serta memiliki nomor pajak sesuai peraturan. Mereka yang tersebut atas telah atau sedang memiliki penghasilan secara pribadi, menerima warisan atau BUT. Jeni Susyanti dan Ahmad Dahlan (2016).

Objek pajak penghasilan menurut Pasal 4 dalam ayat (1) undang-undang No. 36 Tahun 2008, didefinisikan sebagai "penghasilan" setiap tambahan kemampuan ekonomi yang didapatkan oleh wajib pajak yang dapat digunakan untuk meningkatkan kekayaan mereka, baik dari dalam negeri ataupun dari luar negeri.

Menurut Pasal 21, Pajak penghasilan adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain yang diterima atau diperoleh wajib pajak orang pribadi dualam negeri sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan, Sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 dan pasal 26 UU PPh.

Didalam Pasal 2 di ayat 3 UU Nomor 36 Tahun 2008, subjek pajak dalam negeri adalah sebagai berikut:

1. Orang yang tinggal di Indonesia, atau orang yang telah tinggal di Indonesia selama lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang yang telah tinggal di Indonesia selama satu tahun.
2. Badan (BUT) yang bertempat di Indonesia.
3. Menerima warisan yang masih utuh atau belum dibagi kepada yang seharusnya.

### **Pengertian NPWP**

Menurut Pasal 1 angka 6 UU KUP, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. NPWP juga berfungsi untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan memantau administrasi perpajakan. Jeni Susyanti dan Ahmad Dahlan (2016)

Berdasarkan UU PPh, Individu atau sebuah Badan diberi nomor pokok (NPWP) untuk memenuhi kewajiban perpajakan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk memungut atau memotong PPh pihak lain (withholding tax). NPWP memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Membantu administrasi pajak.
2. Menunjukkan identitas individu dalam dilaksanakan kewajiban.
3. Ditunjukkan disetiap dokumen yang dibutuhkan.
4. Menjadi penjaga tata tertib pembayaran pajak dan menjadi pengawas administrasi pajak.

Sebelum ini, pendaftaran NPWP dilakukan sesuai tempat tinggal. Orang pribadi, contohnya, KTP dan KK dibawa. Saat ini, Wajib Pajak dapat mendaftar NPWP melalui internet. Ini berarti mereka tidak perlu lagi datang ke KPP Pratama terdekat dan mengisi formulir secara tertulis. Wajib pajak hanya perlu mengunjungi situs web resmi DJP untuk mendaftar NPWP, kemudian mengisi dan menyerahkan formulis online. Menurut Online-pajak.com, 2021.

## Pengertian SPT

Setelah Wajib Pajak mendaftar untuk mendapatkan NPWP, mereka harus menghitung dan membayar pajak. SPT harus ditulis dengan benar dan dikirim ke KPP tempat di mana Wajib Pajak terdaftar atau ke lokasi yang ditunjuk oleh pihak Pajak (Jeni Susyanti dan Ahmad Dahlan, 2016: 21).

SPT juga digunakan untuk melaporkan tentang:

1. Pembayaran atau pelunasan pajak yang dilakukan sendiri
2. Penghasilan yang merupakan objek pajak atau bukan objek pajak.
3. Harta serta kewajiban.
4. Pemotongan atau pemungutan pajak dari pihak lain dalam satu tahun pajak.

Untuk pelaporan pajak masa maupun tahunan, Apk ini dapat diunduh oleh orang pribadi dari DJP online atau diminta oleh kantor pajak pratama setempat. Dalam Jumaiyah dan Adv. Wahidullah, 2020: 17-18.

## Pengertian Kualitas Pelayanan

Biasanya saat digunakan oleh masyarakat sebagai ukuran keberhasilan organisasi atau perusahaan. Kualitas sendiri didefinisikan didalam KBBI sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar. Sementara itu, pelayanan didefinisikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan atau jasa (kbbi.web.id).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai ukuran tingkat baik pelayanan yang dilakukan kepada customer saat memenuhi kebutuhan dan keinginan customr. Suatu organisasi atau perusahaan dalam melayani pelanggan semakin baik maka kemampuan suatu organisasi atau perusahaan semakin baik kualitas pelayanannya.

Pelayanan pajak membantu Wajib Pajak menjalankan kewajiban perpajakannya. Apabila pelayanan mencapai dinilai berkualitas (Mahendra & Budiarta, 2020). Standar kualitas pelayanan tercapai apabila SDM melakukan tugas dengan profesional, disiplin, dan transparan.

Menurut Parasuraman dan Malhotra (2005) dalam (Prabudi, 2019), pelayanan pajak yang berkualitas dapat dinilai melalui lima indikator utama, yaitu:

1. Tangible yakni bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata dan berwujud, seperti penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan karyawan.
2. Reliability yakni keandalan dalam melayani, seperti kemampuan untuk melaksanakan pelayanan secara konsiten dan tepat.
3. Responsiveness yakni kecepatan dan ketanggapan dalam melayani.
4. Assurance yakni kepastian, seperti pengetahuan, keramah- tamahan yang harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan untuk memberikan pelanggan rasa percaya atau kepastian.
5. Empathy yakni kepedulian dan perhatian khusus dalam melayani, seperti memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.

## Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi administrasi termasuk bunga, denda, dan kenaikan, sedangkan sanksi pidana termasuk penjara pidana kurungan (aristanti Widyaningsih, 2013). Jika wajib pajak gagal memberikan SPT, mereka dapat menghadapi sanksi administrasi atau pidana. Sanksi administrasi yang diatur dan pasal 39 UU KUP, tindak pidana penjara atas kesengajaan.

Dalam Pasal 8 di ayat 2 UU No 28 Tahun 2007, ada sanksi bunga untuk pembetulan sendiri SPT yang menghasilkan peningkatan utang pajak. Bunga untuk



pajak yang kurang dibayar sebesar 2% perbulan, dihitung sejak SPT disampaikan hingga tanggal melakukan pembayaran dimana hal ini terjadi dikarenakan proses pembetulan SPT.

Pada pasal 14 ayat (3) menyatakan bahwa akan dikenakan sanksi bunga sebesar 2% setiap bulan selama paling lama 24 bulan, jika pajak penghasilan tidak dibayarkan dalam tahun berjalan. Dihitung mulai dari sejak terutang pajak sampai diterbitkan surat tagihan pajak. (aristanti Widyarningsih, 2013, 315).

Menurut Pasal 39 ayat ke 1 UU No 28 tahun 2007, menyatakan bahwa jika tidak mendaftarkan diri, menyalahgunakan atau menggunakan Nomor Pokok milik orang lain atau pengukuhan pengusaha kena pajak tanpa hak, maka tindak pidana penjara paling lama 6 tahun dan denda paling tinggi empat kali jumlah pajak terutang.

### **Pengertian E-Sistem Perpajakan**

Pada tahun 2007 telah dibuat sistem e-Filing, ini merupakan sebuah tindakan inovasi dari DirJen pajak untuk mengubah sistem menjadi sistem online. Inovasi ini disebut MPN. Digunakan sebagai sistem transaksi mulai dari untuk surat elektronik dan pembayaran dengan billing. Menurut Online-pajak.com, tahun 2018.

Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik harus dibuat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ini diperlukan untuk memenuhi Pasal 10 ayat (2), Pasal 11 ayat (2), Pasal 13 ayat (6), Pasal 16 ayat (2), Pasal 17 ayat (3), Pasal 22 ayat (2), dan Pasal 24 ayat (4) (JDIH Kemenkeu, 2012).

Pemerintah kemudian membuat subdomain khusus untuk mendukung e-Filing dan e-Billing, [sse.pajak.go.id](http://sse.pajak.go.id) dan [efiling.pajak.go.id](http://efiling.pajak.go.id), tetapi subdomain ini memiliki sistem yang berbeda dari situs resmi DJP. Kemudian [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id) dibuat sebagai pusat layanan SPT elektronik pada tahun 2014.

## **C. METODE PENELITIAN**

### **Objek Dan Lokasi Penelitian**

Fokusnya yaitu kepada individu, sudah ditetapkan sebagai wajib pajak. Wajib pajak memiliki kewajiban yang diatur dalam peraturan UU yang dibuat pemerintah. Memiliki omor pokok sebagai cara untuk mengelola.. Menurut Pasal 21, seorang individu yang tinggal didalam negeri yang menerima uang atas hasil atau kegiatan/ usaha pribadi.

Orang pribadi berkaitan dengan penghasilan yang diterima atau diperoleh selama satu tahun pajak. Menurut Pasal 21, orang pribadi dalam negeri yang menerima penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain yang diterima atau diperoleh wajib pajak atas pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan.

Penelitian ini memeriksa Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain yang diterima atau diperoleh oleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri terkait dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Seberang Ulu. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang sebelumnya telah menggunakan layanan pajak.

## Metode Penelitian

Pada dasarnya, metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data untuk tujuan dan manfaat tertentu. Karena itu, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Karena penelitian dilakukan dalam lingkungan alami, atau lingkungan alami, metode kualitatif juga dikenal sebagai metode penelitian naturalistik.

Penelitian kualitatif, yang berbasis pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk menyelidiki kondisi obyek yang alamiah. Peneliti adalah instrumen utama dalam penelitian ini, dan metode pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), dan analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sugiyono, tahun 2020.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Efektifitas Variabel $X^1$ Terhadap Variabel Y

Hasil uji statistik tentang efektivitas variabel  $X^1$  terhadap variabel Y, menunjukkan bahwa tingkat signifikansi yang dimiliki oleh variabel  $X^1$  sebesar ,722, dari hasil ini menunjukkan bahwa nilai sig lebih besar dari ,05 atau ( $,722 > ,05$ ). Dengan demikian, variabel  $X^1$  tidak efektif atau tidak berdampak pada variabel Y di wilayah lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu.

Penelitian ini menemukan bahwa 20% sampel yang akan menggunakan sistem perpajakan elektronik (e-Registrasi) tidak memiliki manfaat atau kemudahan yang cukup untuk membantu mereka memenuhi berbagai kewajiban perpajakannya. Akibatnya, mereka masih pergi ke kantor pajak untuk mendapatkan bantuan dari petugas pelayanan.

Oleh karena itu, variabel  $X^1$  tidak efektif terhadap variabel Y karena tidak begitu membantu dan memudahkan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti mendaftarkan diri, melaporkan, dan membayar pajak. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Jumrotul dan Achmad Maqsudi pada tahun 2019. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Nabila Almira Putri (2022) yang menemukan bahwa penerapan e-System memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### Analisis variabel $X^2$ Terhadap variabel Y

Menemukan ada 20% sampel yang akan menggunakan sistem perpajakan elektronik (e-Registrasi) tidak memiliki manfaat atau kemudahan yang cukup untuk membantu mereka memenuhi berbagai kewajiban perpajakannya. Akibatnya, mereka masih pergi ke kantor pajak untuk mendapatkan bantuan dari petugas pelayanan.

Hasil tes statistik kualitas pelayanan e-sistem perpajakan kepada kepatuhan individu yang memiliki kewajiban pada negara menunjukkan bahwa variabel kualitas tersebut memiliki tingkat signifikansi ,131, yang berarti nilai signifikansi lebih besar dari ,05 atau ( $,131 > ,05$ ). Dengan demikian, kualitas pelayanan e-system perpajakan tidak berdampak pada kepatuhan para wajib perseorangan yang terdaftar di KPP Seberang Ulu.

Penelitian ini menemukan bahwa para wajib perseorangan yang memiliki kewajiban kepada negara yang terdaftar di KPP Seberang Ulu tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh e-system perpajakan. Menurut tanggapan responden pada kuesioner, beberapa kemampuan e-system perpajakan masih kurang, dan fitur-



fiturnya masih sulit dipahami oleh wajib pajak.

Karena masalah yang ada di e-system tersebut, para wajib perseorangan terus datang keKPP Seberang Ulu. Hal ini dapat melemahkan keyakinan wajib pajak akan adanya layanan pajak berkualitas tinggi yang dapat membantu mereka memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak tidak berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Nabila pada tahun 2022 jika kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Putu Rara Susmita dan Niluh Supadmi pada tahun 2016 yang menyatakan dari hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Analisis Efektifitas variabel X<sup>3</sup> Terhadap variabel Y**

Untuk mengevaluasi efektivitas hukuman yang diberikan kepada para wajib perseorangan tentang kepatuhan mereka melakukan pembayaran kepada negara melalui Dirjen di (KPP) Seberang Ulu menunjukkan bahwa variabel sanksi memiliki tingkat signifikansi sebesar ,805, yang berarti nilai signifikansi tersebut lebih besar dari ,05 atau ( $,805 > ,05$ ).

Sanksi pajak digunakan sebagai alat hukum untuk mencegah pelanggaran ketentuan pajak dan memberikan efek jera kepada yang melanggar. Diharapkan bahwa kegagalan untuk menegakkan sanksi pajak tersebut akan memberikan keyakinan kepada Wajib Pajak bahwa berperilaku patuh adalah perilaku yang sangat penting, diinginkan, dan diharuskan oleh pemerintah.

Menurut peserta penelitian, wajib pajak berpendapat bahwa sanksi pajak belum diterapkan dengan sangat tegas dan bahwa masih ada ruang untuk toleransi. Wajib pajak juga mengakui adanya hukuman pajak yang berat, tetapi mereka belum percaya jika sanksi pajak sudah dilakukan sesuai peraturan yang ada.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian dari Nabila pada tahun 2022, namun hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Putu Rara dan Niluh Supadmi tahun 2016 serta berbeda juga dengan hasil penelitian Jumrotul pada tahun 2019 yang dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Melihat seberapa efektif e-system perpajakan, kualitas layanan yang diberikan oleh e-system perpajakan, dan konsekuensi pajak terhadap kepatuhan individu yang sudah memiliki kewajiban untuk pembayaran kewajiban pada negeri. Penelitian ini melibatkan 100 sampel wajib pajak yang berada di KPP Seberang Ulu.

Didasarkan oleh data yang didapatkan dan hasil pengujian terhadap masalah yang ada dengan metode analisis regresi linear berganda dan alat bantu statistik IBM SPSS, dapat diambil kesimpulan berikut:

1. Penerapan Sistem online yang dilakukan pemerintah tidak efektif diterapkan kepada kepatuhan individu terutama yang ada di (Kantor Pelayanan Pajak) Seberang Ulu.
2. Kualitas pelayanan e-system perpajakan tidaklah efektif dilakukan terhadap kepatuhan para wajib perseorangan terutama individu yang ada di (Kantor Pelayanan Pajak) Seberang Ulu.

3. Sanksi atau hukuman terhadap para pelanggar kewajiban kepada negara tidak efektif dilakukan untuk mendidik para individu agar patuh melakukan pembayaran pada negara terutama bagi individu yang berada di lingkungan (Kantor Pelayanan Pajak) Seberang Ulu.
4. Berdasarkan hasil perhitungan pada penelitian ini variabel X1 tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y, karena tingkat sig sebesar  $,722 > ,05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
5. Berdasarkan hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena tingkat signifikansi  $0,131 > 0,05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
6. Berdasarkan hasil penelitian variabel sanksi pajak (X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena tingkat signifikansi  $0,805 > 0,05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

### Saran

Penulis menyadari bahwa ilmu pengetahuan yang dimiliki dan pengalaman penulis baik secara teoritis dan praktis terbatas. Namun untuk hal itu penulis berharap penelitian ini dimasa yang akan datang dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih berkualitas lagi dengan adanya beberapa masukan. Adapun beberapa masukan tersebut sebagai berikut:

1. Selama proses pengumpulan data peneliti selanjutnya diharapkan tetap menyebarkan kuesioner secara langsung sehingga dapat mendampingi dan membantu calon responden saat pengisian data, selain itu peneliti juga bisa melakukan penyebaran kuesioner secara online sehingga responden dapat melakukan pengisian kuesioner tanpa terburu-buru.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian, artinya peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian lebih luas yaitu meneliti lebih dari satu wilayah naungan kantor pajak.
3. Peneliti berharap pada peneliti selanjutnya agar bisa meneliti variabel lainnya yang berhubungan dengan faktor apa saja yang bisa mempengaruhi variabel Y. Sehingga dari hasil penelitiannya bisa diketahui faktor apa saja yang bisa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.
4. Diharapkan kepada kantor wilayah KPP Seberang Ulu agar sering melakukan sosialisasi terhadap e-sistem kepada para wajib pajak.
5. Diharapkan kepada kantor pelayanan pajak pratama Seberang Ulu agar lebih meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.
6. Diharapkan kepada kantor pelayanan pajak pratama Seberang Ulu untuk mensosialisasikan kepada wajib pajak orang pribadi tentang sanksi perpajakan untuk wajib pajak yang tidak patuh.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N. P. W. P., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Dan pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wpop Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud). *E- Jurnal Akuntansi*, 28(2), 903–928.



- Ismawati, J., & Maqsudi, A. (2019). Dampak Penggunaan E-System Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wpop Di Kpp Pratama Surabaya Rungkut. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 4(1), 37–48.  
<https://Webcache.Googleusercontent.Com/Search?Q=Cache:Bdsuqohoci4j>
- Jumaiyah & Wahidullah, Adv (2020). *Pajak Penghasilan – Teori, Kasus dan Praktek*. Yogyakarta: Lautan Pustaka.
- Mahendra, I. P. A. J., & Budiarta, I. K. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filling Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wpop. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(5), 1183– 1195.  
<https://doi.org/10.24843/Eja.2020.V30.I05.P09>
- Almira Putri, Nabila. (2022). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas.  
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/61129/1/NABILA%20ALMIRA%20PUTRI-FEB.pdf>
- Resmi, Siti. (2016). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Susyanti, Jeni & Dahlan, Ahmad. (2016). *Perpajakan-Untuk Praktisi dan Akademisi*. Malang: Empatdua Media.
- Waluyo. (2019). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widyaningsih, Aristanti. (2013). *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: Alfabeta.