

SKRIPSI

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI, SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN *SELF
ASSESSMENT* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PRIBADI YANG BERDOMISILI DI PALEMBANG
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA ILIR BARAT)**



Disusun Oleh :

Valentinus Ricky Chandra

1923210021

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2023**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

Program Studi Akuntansi
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2022/2023

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI, SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN *SELF ASSESSMENT* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG BERDOMISILI DI KOTA
PALEMBANG (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA ILIR BARAT
PALEMBANG)**

Valentinus Ricky Chandra

1923210021

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Sistem Administrasi Perpajakan dan Pemahaman *Self Assessment* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pemanfaatan Teknologi, Sistem Administrasi Perpajakan dan Pemahaman *Self Assessment* sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 211.595 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan dan Pemahaman *Self Assessment* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Pemanfaatan Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci :Kepatuhan Wajib Pajak, Pemanfaatan Teknologi, Sistem Administrasi Perpajakan, Pemahaman *Self Assessment*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN). Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan Negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan pendapatan negara juga pun tidak bisa lepas dari reformasi terhadap kebijakan kementerian keuangan khususnya dibidang perpajakan dengan Harapan pajak yang dipungut bisa maksimal (Puji Rahayu, 2016).

Satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu Negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam Negara berupa pajak. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan tanpa timbal jasa dari negara secara langsung dapat ditujukan dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat. Pada dasarnya, pajak bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat melalui perbaikan maupun penambahan pelayanan publik, yang dialokasikan tidak hanya untuk Wajib Pajak (WP) baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan, namun juga untuk kepentingan rakyat yang tidak memiliki

Kewajiban membayar pajak. Pajak merupakan salah satu potensi terbesar penerimaan dalam negeri yang menjadi prioritas utama karena mampu mendominasi penerimaan negara. Peran serta Wajib Pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak. Penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial atau tidak terjadi *tax gap* (Andreanto, 2016).

Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor kunci yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Keluhan Wajib Pajak yang sering muncul adalah mengenai birokrasi dalam penyelesaian urusan perpajakan mereka. Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan perbaikan sistem administrasi sistem perpajakan itu sendiri sehingga menjadi lebih efisien dan efektif. Sehingga diharapkan lebih meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Arif, 2020).

Fenomena yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak adalah pada pencatatan jumlah SPT Tahunan yang sudah di sampaikan oleh wajib pajak per 30 Maret 2022 mencapai 10,6 juta laporan SPT Tahunan. Direktur penyuluhan, pelayanan, dan Humas DJP Neilmaldrin Noor mengatakan bila dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya, jumlah SPT tahunan yang diterima oleh DJP saat ini hanya meningkat sedikit yaitu 0,7% (Wildan M, 2022).

Pada era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi semakin pesat dan diiringi kemajuan sistem informasi yang berbasis teknologi. Banyaknya

fasilitas kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi secara langsung berdampak pada kegiatan organisasi. Dampak dari globalisasi ini terasa pada berbagai aspek. Terlebih dalam bidang komputerisasi perusahaan atau organisasi telah mengakui peran komputer yang sangat membantu, terutama dalam menanggapi tuntutan era teknologi yang meningkatkan kemampuan berkomputerisasi. Salah satu syarat untuk dapat berkomputerisasi adalah penyediaan suatu sistem informasi akuntansi yang cepat, tepat dan akurat. Teknologi merupakan komponen penting dari sistem informasi. Tanpa adanya teknologi yang mendukung, maka sistem informasi tidak akan menghasilkan informasi tepat waktu (Syahroni, 2014).

Tujuan modernisasi ini antara lain meliputi perubahan struktur organisasi perpajakan yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi, penerapan sistem administrasi perpajakan terpadu yang dapat memonitor proses pembayaran, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparan dan akuntabilitas. Dengan demikian Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien dan tidak berbelit-belit sehingga wajib pajak tidak lagi beranggapan bahwa membayar dan melaporkan pajak merupakan hal yang perlu dihindari. Di Indonesia bahkan di dunia, perekonomian memiliki ketergantungan terhadap teknologi komputer dan internet. Dalam jaman globalisasi ini, pemanfaatan teknologi sedang gencar dilakukan karena memberi kemudahan dalam menjalankan aktivitas, termasuk di dalamnya kemudahan pembayaran dan pelaporan pajak. Dengan semakin berkembangnya zaman, Direktorat Jendral Pajak melakukan misi agar

target pendapatan tercapai dengan melakukan pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan. Pemerintah mulai mengembangkan sistem online dan mengandalkan fasilitas internet sebagai inovasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan melakukan modernisasi di dalam sistem administrasi perpajakannya. Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan ini menyebabkan banyak tugas yang biasa dilakukan oleh manusia, kendati dapat digantikan oleh sistem maupun mesin (Aryati, 2016)

Kepatuhan pajak (tax Compliance) dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku di mana wajib pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah suatu perilaku di mana wp berupaya memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan Materiil adalah suatu perilaku di mana WP Secara Substantif memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Nurmantu dalam Cahyonowati 2016).

Salah satu pajak yang dipungut pemerintah secara langsung adalah pajak penghasilan, dimana beban pajak tersebut menjadi tanggung jawab wajib pajak yang bersangkutan dalam arti tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain.

Menurut Cindy Jotopurnomo & Yenni Mangoting (2013) menyatakan Usaha meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak mempunyai banyak

kendala yaitu antara lain tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak telah berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya, kendala lain bahwa wajib pajak belum menyelenggarakan pembukuan dengan baik (benar dan lengkap).

Berdasarkan hasil uraian yang telah dipaparkan maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan **Judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Sistem Administrasi Perpajakan, dan Pemahaman *Self Assessment* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Berdomisili Di Kota Palembang”**

1.2. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah Pemanfaatan Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Palembang?
- b. Apakah Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Palembang?
- c. Apakah pemahaman *Self Assessment* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Palembang?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup dari penelitian ini adalah untuk memberi arahan agar penelitian tidak keluar dari tujuan awal sehingga peneliti membatasi ruang

lingkup masalah Objek dari penelitian ini yaitu Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Sistem Administrasi Perpajakan, dan pemahaman *Self Assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki tujuan yaitu :

- a. Untuk menganalisis pengaruh Pemanfaatan Teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Palembang.
- b. Untuk menganalisis Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Palembang
- c. Untuk menganalisis pengaruh Pemahaman *Self Assesment* terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Palembang.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

- a. Manfaat Teoritis
 - a) Sebagai bahan referensi dan bahan informasi untuk memperoleh gambaran dan penelitian sejenis.
 - b) Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan dunia pendidikan yang berkaitan dengan teori perpajakan.

c) Selain itu dapat mengaplikasikan atau mensosialisaikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga kepada:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai penambah wawasan pengalaman pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak agar ikut menyumbangkan pemikiran kepada wajib pajak yang berdomisili di Kota Palembang.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang penelitian di bidang perpajakan. Serta dapat mengaplikasi bagaimana menjadi wajib pajak yang baik dan benar.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika Penelitian ini terdiri dari beberapa bab meliputi :

BAB II PENDAHULUAN

Penulisan ini membahas seputar latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat dan metode penelitian.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi landasan teori yang melandasi penelitian.

Penelitian telah dijabarkan menjadi teori dan analisis, serta

kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Dalam bab ini, diberikan beberapa pengertian yang ada di dalam bab ini yaitu, Pemanfaatan Teknologi, Sistem Administrasi Perpajakan dan Pemahaman *Self Assessment* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Berdomisili di Palembang.

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang isi dan gambaran populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yang telah memiliki variabel-variabel penelitian dan penjelasan mengenai cara mengukur variabel-variabel tersebut, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional dan teknik analisis data.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan memberikan sebuah gambaran umum Kantor KPP Pratama Ilir Barat Palembang, serta penulis akan menganalisis hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan mengambil sebuah kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian. Dan juga akan menuliskan saran yang dapat dipakai guna memperbaiki masalah yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

- Andreanto.Y ,Widyawati.D 2016. Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* : Volume : 05 Juni 2016. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Arif, K., 2020.Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi yang Berdomisili di Surabaya Barat
- Abdul, Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak:Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.Diana, Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama
- Arifin.F.A, 2015. Pengaruh modernisasi sistem adminitrasi perpajakan, kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama. *Perbanas Review* Volume 1, Nomor 1, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Perbanas institute
- Aryati 2016. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti* ISBN : 978-602-17225-6-5
- Aryati, T., & Putritanti, L. R. (2017). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3). <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4669>
- Cahyonowati Dwi Ratmono,Faisal ,2016,*Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia* Volume 9 Nomor 2, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Damayanti, L. dwi, & Amah, N. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*.
- Fred Luthans, (2006), *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafiz & Saryadi. (2017). Pengaruh Sosialisasi Wajib Pajak terhadap kepatuhan

Wajib pajak melalui Pemahaman Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. Naskah Publikasi. Universitas Diponegoro.

Hasibuan, S.P Malayu (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.

Jotopurnomo & Mangoting, 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya.

Kurniawan, A. (2011). *SPSS Serba-Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat dan Mudah*. Jasakom.

Mandagi, dkk. 2014. Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya pada KPP Pratama Manado. *Journal of Accounting Universitas Sam Ratulangi*.

Najib, Debby Farihun. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang.

News.ddtc.co.id. 31 Maret 2020. Pelaporan SPT tahunan. Diakses pada 29 Agustus 2022, dari <https://news.ddtc.co.id/sudah-106-juta-wajib-pajak-laporkan-spt-tahunan-hingga-30-maret-2022-38079>

Nuridin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Rahayu, P. (2016). Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (E-Filling) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan (Studi Kasus pada Penyampaian SPT Tahunan Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa Universitas Islam Kadiri, Kediri). *Jurnal Cendekia Akuntansi*, 4(2), 22–31.

Rohmawati, L., Prasetyono dan Rimawati, Y. 2014. Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (studi Pada Wajib pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Gresik Utara). Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4

Santoso, S. (2012). Panduan Lengkap SPSS Versi 20. In *PT Elex Media Komputindo*. PT Elex Media Komputindo.

Sitorus, Onny Fitriana dan Novelia Utami. (2017). Strategi Promosi Pemasaran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Prof. Dr. Hamka. Jakarta

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Syahroni 2014 . Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kesesuaian tugas - teknologi informasi, dan kepercayaan atas teknologi informasi terhadap kinerja individual. Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tiraada, 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado.

Umar, H. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta.: Salemba Empat

