

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN  
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Intan Zakiyah

Maya Indriastuti, SE., M.Si., Ak., CA

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

E-mail : [izakiyah20@gmail.com](mailto:izakiyah20@gmail.com)

**ABSTRACT**

This study aims to purpose of the research to determine perceived e-registration system, e-SPT system, e-filing system and quality taxation services as intervening variable, and determine of perceived e-registration system, e-SPT system, e-filing system, quality taxation services to compliance individual taxpayers.

The population in this study is individual taxpayers reported SPT Tax office Pratama Semarang Candisari, Pratama Semarang Barat, and Pratama Semarang Timur. The research method used is path analysis. Source of data in this study using primary data source of a questionnaire distributed to 120 respondents. The samples in this study is done by using simple random sampling technique.

Based on research results show that perceived e-registration system, e-SPT system, e-filing system affect the quality taxation services as an intervening variable and e-SPT system, e-filing system affect the compliance of individual taxpayers. While the e-registration system and services quality do not affect the compliance of individual of taxpayers.

**Keywords :** e-registation system, e-SPT system, e-filing system, quality taxation services, compliance individual taxpayer, path analisys.

## PENDAHULUAN

Pajak mempunyai peran besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), kontribusi pajak dalam APBN semakin meningkat tiap tahun. Dengan begitu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak yang telah ditetapkan dapat tercapai. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan menjalankan kewajiban perpajakannya. Fenomena yang terjadi pada masyarakat saat ini adalah masih banyaknya masyarakat yang belum mematuhi peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak. (Rahmadani, 2018).

Berdasarkan data otoritas pajak yang diterima CNBC Indonesia, Selasa (2/4/2018) dari total 17,6 juta wajib

pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), hanya sekitar 12 juta wajib pajak yang baru melaporkan SPT Tahun Pajak 2017. Terjadi peningkatan sebesar 14% pada tahun 2018 tercatat ada 17,6 juta wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT, namun hanya 12,5 juta yang melaporkan SPT. Realisasinya meningkat 500 ribu orang dari 2017 ke 2018 ([www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com)).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) juta wajib pajak pribadi belum melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) 2017 ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com)). Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Jawa Tengah I mencatat sebanyak 575.978 wajib pajak telah menyampaikan SPT Tahunan 2018

dari total jumlah yang wajib SPT sebanyak 877.955 wajib pajak. Jumlah itu menunjukkan tingkat kepatuhannya sebesar 65,6 persen (jateng.tribunnews.com).

Berdasarkan hasil tersebut, kepatuhan pencapaian pelaporan SPT Tahunan belum memenuhi target yang sudah ditentukan dan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajibannya. Maka dari itu penelitian ini sangat menarik dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi.

Direktorat Jenderal Pajak berupaya menerapkan berbagai program salah satunya dalam hal meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi berbasis online yaitu *e-system*, seperti *e-registration*, *e-SPT*, dan *e-filing*.

Penerapan yang baik dari *e-system* administrasi perpajakan tersebut akan menunjukkan kualitas pelayanan administrasi dan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Selain itu, penerapan *e-system* perpajakan yang direncanakan secara rinci dan menggunakan strategi yang baik akan mempengaruhi besarnya pendapatan pajak yang akan diterima nantinya (Nurbaiti, 2016). *E-system* perpajakan terdiri dari *e-registration*, *e-SPT* dan *e-filing*.

*E-Registration* atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online. Cara pendaftaran NPWP secara elektronik lebih praktis dibandingkan dengan pelayanan pembuatan secara manual. Seseorang dapat dikatakan sebagai wajib pajak apabila telah memenuhi persyaratan subyektif dan objektif sebagaimana diatur dalam perundang-undangan perpajakan

sehingga diwajibkan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak melalui sistem *e-registration*.

*E-SPT* merupakan aplikasi atau software yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan pembuatan dan pelaporan SPT. Sistem *e-SPT* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak seseorang karena tidak perlu datang langsung ke kantor Pelayanan Pajak karena disampaikan secara online dengan cara upload *file csv* dari hasil *e-SPT* lalu unggah di aplikasi *e-filing* DJP.

*E-Filing* atau lapor pajak online adalah penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui saluran pelaporan pajak secara online yang telah ditetapkan oleh DJP. Layanan ini dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam pembuatan dan pelaporan SPT secara lebih mudah, cepat dan murah.

Dengan sistem *e-filing* juga mengurangi jumlah antrian panjang di Kantor Pelayanan pajak yang selalu diramaikan oleh masyarakat yang hendak melakukan kewajiban perpajakannya.

Tujuan adanya penerapan dari *e-system* administrasi perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memproses data perpajakannya dalam hal pendaftaran, perhitungan dan pelaporan pajaknya juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan guna meningkatkan penerimaan pajak dan menciptakan wajib pajak yang patuh. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Indrianti (2017) menunjukkan bahwa *e-system* administrasi perpajakan meliputi *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, *e-biling* dan *e-faktur* berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu dapat diketahui terdapat hasil berbeda dari penelitian Barir (2017) yang menunjukkan bahwa sistem *e-registration* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Mulyadi (2015) menunjukkan bahwa program *e-SPT* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, Ratna (2016) menunjukkan bahwa sistem *e-filing* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh wajib pajak

dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan (Silalahi, 2015). Seperti yang dijelaskan oleh penelitian Cipta (2014) yang menyatakan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu terdapat juga perbedaan hasil penelitian Daryono (2017) bahwa kualitas pelayanan negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan yang diajukan dalam perumusan masalah penelitian ini adalah 1.) Bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak. 2.) Bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak. 3.) Bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. 4.) Bagaimana pengaruh pengaruh *e-Registration* terhadap kualitas

pelayanan perpajakan. 5.) Bagaimana pengaruh pengaruh *e-SPT* terhadap kualitas pelayanan perpajakan. 6.) Bagaimana pengaruh pengaruh *e-Filing* terhadap kualitas pelayanan perpajakan. 7.) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel intervening terhadap kepatuhan wajib.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Kepatuhan Wajib Pajak**

Definisi mengenai kepatuhan wajib pajak menurut Nasucha pada hasil penelitian Rahayu (2013) mengemukakan bahwa: “Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan”.

James and Alley pada hasil penelitian Hamonangan (2012) menyatakan bahwa: “... *the definition of tax compliance in its most simple form is usually cast in terms of the degree version relate which taxpayer comply with the tax law*”.

### ***E-system* Perpajakan**

*E-system* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Sofyan (2005) menyatakan bahwa “sistem modernisasi perpajakan adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program

dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001.”Pengertian sistem modernisasi perpajakan menurut Suparman (2007) yaitu “sistem modernisasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.” *E-system* perpajakan terbagi menjadi *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*.

### ***E-Registration***

Menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 *e-registration* adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak

secara online. Bagi wajib pajak yang telah terdaftar dan ingin merubah data wajib pajak tersebut dapat memanfaatkan layanan ini. *E-registration* diperuntukkan untuk calon wajib pajak pribadi maupun badan yang akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).

### ***E-SPT***

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 dijelaskan bahwa e-SPT adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. e-SPT sebagai alat atau media yang memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak

terdaftar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

### ***E-Filing***

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan bagi wajib opajak orang pribadi maupun badan, *E-Filing* adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui koneksi jaringan internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di **[djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id)** atau perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti Online Pajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis.

### **Kualitas Pelayanan**

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara

harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

*Service Quality* dapat diketahui dengan

cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*),

Daya Tanggap (*Responsiveness*),

Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

### **Pengaruh Sistem *e-Registration* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*E-registration* atau sistem *online* pendaftaran Wajib Pajak merupakan bagian dari suatu sistem informasi perpajakan yang dirancang oleh DJP sebagai sistem yang berbasis aplikasi yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data. *E-registration* dapat diartikan sebagai pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan pencabutan pengukuhan penguasa kena pajak secara *online*. Semakin efektif dan semakin mudah *e-registration* serta manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap suatu sistem maka akan membentuk niatan untuk menggunakannya dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.

Dengan adanya sistem ini, pemerintah berharap terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. Pendapat tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Sulistyorini (2017) dan Ahmad (2018) bahwa penerapan sistem administrasi *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka usulan hipotesis ialah:

**H<sub>1</sub>: Sistem *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **Pengaruh Sistem *e-SPT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk memudahkan dalam

menyampaikan SPT. *E-SPT* memudahkan wajib pajak karena dalam pengelolaan database, penyampaian dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan dalam bentuk digital sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan.

Pemerintah berharap dengan adanya *e-SPT* mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melaporkan pajaknya sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara. Pendapat tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Indrianti (2017) dan Putu (2017) bahwa *e-SPT* memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka usulan hipotesis ialah:

**H<sub>2</sub>: Sistem *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **Pengaruh Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*E-filing* adalah fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kewajiban pajaknya dalam menyampaikan SPT atau perpanjangan SPT tahunan. Seorang wajib pajak dapat dengan mudah untuk menyampaikan SPT ke kantor pajak secara *online*. Semakin efektif dan semakin baik perkembangan yang dilakukan untuk *e-filing* maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam melaporkan SPT pajak.

Dengan diterapkan sistem *e-filing* yang memudahkan wajib pajak, pemerintah berharap adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Pendapat tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Erawati (2018) dan Daryono (2017)

membuktikan bahwa *e-filing* memberikan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka usulan hipotesis ialah:

**H<sub>3</sub>: Sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

**Pengaruh Sistem *e-Registration* terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Prosedur pelayanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* telah dijalankan dengan baik sesuai dengan PER-38/PJ/2013. Setiap masyarakat ataupun badan usaha yang telah memenuhi persyaratan objektif maupun subyektif diwajibkan untuk melakukan pendaftaran NPWP pada KPP/KP4/KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak.

Adanya *subjective norm* mengenai persepsi wajib pajak terkait kemudahan layanan elektronik dari DJP, dan adanya sosialisasi dari petugas KPP untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan maka wajib pajak tergerak untuk patuh dalam mendaftarkan diri. Pendapat tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Nurbaiti (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi *e-registration* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka usulan hipotesis ialah:

**H<sub>4</sub>: Sistem *e-registration* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan**

**Pengaruh Sistem *e-SPT* terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Menurut Rahman (2010) wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang digunakan oleh DJP. Wajib pajak yang telah menyampaikan SPT secara elektronik, wajib pajak menyampaikan induk SPT yang memuat tanda tangan dan surat setoran pajak. Pelaporan SPT melalui *e-SPT* dirasakan sangat memudahkan perusahaan dalam melakukan pelaporan perpajakannya.

Adanya *subjective norm* mengenai persepsi wajib pajak terkait kemudahan layanan elektronik dari DJP, dan adanya sosialisasi serta petugas KPP yang membantu, mengurus, dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak maka masyarakat termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pendapat tersebut dibuktikan oleh penelitian yang

dilakukan Nurbaiti (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka usulan hipotesis ialah:

**H<sub>5</sub>: Sistem e-SPT berpengaruh positif terhadap kualitas**

**pelayanan perpajakan**

**Pengaruh Sistem *e-Filing* terhadap**

**Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan mempunyai hubungan positif. Semakin tinggi kepuasan kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Sebaliknya jika semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin rendah tingkat kepatuhan

wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan (Erawati, 2018).

Adanya *subjective norm* mengenai persepsi wajib pajak terkait kemudahan layanan elektronik dari DJP, dan adanya sosialisasi serta petugas KPP yang membantu, mengurus, dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak maka masyarakat termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keberadaan *e-filing* yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke KPP. Pendapat tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Nugraha (2017) bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka usulan hipotesis ialah:

**H<sub>6</sub>: Sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara (Pranadata, 2014).

Adanya *subjective norm* mengenai persepsi wajib pajak

menimbulkan kesadaran kepada masyarakat bahwa pemberian pelayanan oleh petugas pajak kepada masyarakat memiliki pengaruh yang besar dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak, bukan hanya pelaksanaan pengawasan. Pendapat tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Cipta (2014) dan Febriani (2015) bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka usulan hipotesis ialah:

**H<sub>7</sub>: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian penelitian adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Semarang, yang tersebar dalam 3 wilayah KPP Pratama: Semarang Candisari,

Semarang Barat, dan Semarang Timur.

Metode sampel yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*).

*Simple Random Sampling*, dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan data jumlah wajib pajak terdaftar hingga Desember 2019 di KPP Pratama Semarang Candisari sebanyak 122.426 orang, di KPP Pratama Semarang Barat sebanyak 95.450 orang dan di KPP Pratama Semarang Timur sebanyak 53.713 orang. Sesuai perhitungan sampel menggunakan rumus slovin tersebut di dapatkan sampel sebanyak 99.96 responden, dilakukan pembualatan

sampel batas minimal yang harus digunakan sebanyak 100 responden.

### Analisis Data

Regresi linier berganda dan *path analysis* dengan persamaan.

$$Y1 = X_1 + X_2 + X_3 + e_1 \quad (1)$$

$$Y2 = X_1 + X_2 + X_3 + Y_1 + e_2 \quad (2)$$

Keterangan :

X1 : Sistem *e-Registration*

X2 : Sistem *e-SPT*

X3 : Sistem *e-Filing*

Y1 : Kualitas Pelayanan Perpajakan

e : error

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menyebarkan kuesioner sejumlah 120 buah, 19 kuesioner tidak memenuhi syarat, 12 kuesioner tidak kembali dan 89 kembali dan dapat diolah.

Berdasarkan data penelitian responden wajib pajak menunjukkan

sebanyak 47 responden atau 52,81% terdaftar di KPP Pratama Semarang

Candisari, 30 responden atau 33,71% terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat dan 12 responden atau 13,48% terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur.

### Hasil Uji Hipotesis Pertama

#### Analisis Regresi

Variabel Independ	Variabel Depend	B	t hitung	Sig.
Sistem e-Reg	Kualitas PP	0,236	2,040	0,044
Sistem e-SPT		0,237	2,033	0,045
Sistem e-Filing		0,229	2,035	0,045
Adj. R <sup>2</sup>	0,331	F hitung	15,519	0,000

Dari tabel di atas, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y1 = 0,236 X_1 + 0,237 X_2 + 0,229 X_3 + e$$

### Hasil Uji Hipotesis Kedua

#### Analisis Regresi dengan *Path*

#### *Analysis*

Variabel Independ	Variabel Depend	B	t hitung	Sig.
Sistem e-Reg	Kep. WP	0,063	0,537	0,593
Sistem e-SPT		0,443	3,779	0,000

Sistem e-Filing		0,242	2,137	0,036
Kualitas PP		-0,071	-0,669	0,505
Adj. R <sup>2</sup>	0,353	F hitung	13,028	0,000

Dari tabel di atas, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y_2 = 0,063X_1 + 0,443X_2 + 0,242X_3 - 0,071Y_1 + e$$

### **Pengaruh Langsung dan Tidak**

#### **Langsung**

1. Pengaruh Antara Sistem *e-Registration* ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ )

a. Pengaruh langsung ( $X_1Y_2$ ) = 0,063

b. Pengaruh tidak langsung ( $X_1*Y_1$ ) =  $(0,236) \times (-0,071) = -0,016756$

2. Pengaruh Antara Sistem *e-SPT* ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ )

a. Pengaruh langsung ( $X_2Y_2$ ) = 0,443

b. Pengaruh tidak langsung ( $X_2*Y_1$ ) =  $(0,237) \times (-0,071) = -0,016827$

3. Pengaruh Antara Sistem *e-Filing* ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ )

a. Pengaruh langsung ( $X_2Y_2$ ) = 0,242

b. Pengaruh tidak langsung ( $X_2*Y_1$ ) =  $(0,242) \times (-0,071) = -0,017182$

### **Pengaruh Sistem *e-Registration***

#### **Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel sistem *e-registration* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem *e-registration* di KPP Pratama sebagai sampel pada penelitian ini tidak mendukung kepatuhan. Wajib pajak yang melakukan registrasi online belum tentu akan patuh, walaupun telah

melakukan serangkaian proses pendaftaran sebagai wajib pajak sampai tahap akhir akan tetapi tingkat kesadaran itu rendah sehingga tidak menyampaikan pelaporan SPT Tahunan sebagai bentuk kewajiban perpajakannya, karena kesibukan aktivitas yang membuat masyarakat itu malas datang ke kantor sehingga mengabaikan kewajibannya dan kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan masyarakat minim pemahaman dan pengetahuan di bidang perpajakan terkait sistem *e-registration*. Hasil ini mendukung penelitian Barir (2017) yang menyatakan bahwa sistem *e-registration* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil yang berbeda dilakukan oleh Indrianti (2017) menunjukkan bahwa sistem *e-registration* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sistem *e-SPT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel sistem *e-SPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem *e-SPT* di KPP Pratama sebagai sampel pada penelitian ini dapat dikatakan berhasil sebagai bentuk kepatuhan perpajakan karena proses lebih cepat, lebih aman, lebih akurat dan sistematis karena wajib pajak bisa merekam sendiri pelaporan SPT Tahunannya. *E-SPT* memudahkan wajib pajak dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual. Hasil ini mendukung penelitian Indrianti (2017) menunjukkan bahwa *e-SPT* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan

penelitian yang dilakukan Putu (2017) *e-SPT* juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil berbeda dilakukan oleh Mulyadi (2015) menunjukkan bahwa program *e-SPT* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Sistem *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama sebagai sampel pada penelitian ini dapat dikatakan berhasil sebagai fasilitas untuk memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan atau melakukan pembetulan SPT Tahunan. Sistem *e-filing* lebih akurat, menghindari kesalahan dalam

pengisian SPT, menghemat biaya dan juga waktu. Hasil ini mendukung penelitian Erawati (2018) menunjukkan bahwa *e-filing* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Daryono (2017) *e-filing* juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil yang berbeda dilakukan oleh Ratna (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Sistem *e-Registration* Terhadap Kualitas Pelayanan**

Variabel sistem *e-registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan pendaftaran NPWP secara

*e-registration* di KPP Pratama sebagai sampel pada penelitian ini telah dijalankan dengan baik berdasarkan fungsinya. Sesuai kebijakan Direktur Jenderal Pajak, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat melalui penerapan sistem *e-registration* memberikan dampak positif. Hasil ini mendukung penelitian Nurbaiti (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Namun, hasil yang berbeda dilakukan oleh Nadeak, Ronauli (2012) menunjukkan bahwa sistem *e-registration* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna guna menciptakan pelayanan yang berkualitas.

### **Pengaruh Sistem *e-SPT* Terhadap Kualitas Pelayanan**

Variabel sistem *e-SPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem *e-SPT* di KPP Pratama sebagai sampel pada penelitian ini telah dijalankan dengan baik berdasarkan fungsinya. Sistem *e-SPT* dirasakan sangat memudahkan wajib pajak karena mudah dipelajari semua pengguna, mengorganisasikan data perpajakan dengan baik dan sistematis. Sesuai kebijakan Direktur Jenderal Pajak, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat melalui penerapan sistem *e-SPT* memberikan dampak positif. Hasil ini mendukung penelitian Nurbaiti (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi *e-SPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Namun, hasil

yang berbeda dilakukan oleh Firmansyah (2016) menunjukkan bahwa penggunaan sistem *e-SPT* tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap efisiensi penggunaan fasilitas sistem dalam hal kemudahan perpajakan.

### **Pengaruh Sistem *e-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan**

Variabel sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama sebagai sampel pada penelitian ini telah dijalankan dengan baik berdasarkan fungsinya. Sistem *e-filing* dirasakan sangat membantu wajib pajak khususnya bagi masyarakat yang tidak sempat mendatangi KPP dikarenakan kesibukan aktivitasnya. Dengan sistem *e-filing* laporan ataupun pembayaran pajak dapat dilakukan dengan mudah,

hanya akses melalui website yang telah disediakan oleh Direktur Jenderal Pajak. Layanan ini juga terintegrasi dengan pembayaran pajak lainnya, dengan begitu masyarakat bisa dengan mudah dan lebih efisien saat melakukan hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan. Sesuai kebijakan Direktur Jenderal Pajak, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat melalui penerapan sistem *e-filing* memberikan dampak positif. Hasil ini mendukung penelitian Nugraha (2017) yang menunjukkan bahwa *e-filing* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun, hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Daryono (2017) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak memberikan pengaruh

secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada sampel penelitian ini. Kualitas pelayanan bukan sebagai dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah, kurang pengetahuan terkait perpajakan sehingga tidak mengetahui hak dan kewajiban perpajakan untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan hanya bisa dirasakan untuk

wajib pajak yang sudah patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hasil ini mendukung penelitian Daryono (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Novitasari (2015) kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Cipta (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Hubungan Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan jalur path analisis

diketahui pengaruh langsung yang diberikan kepada variabel sistem *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,063 sedangkan pengaruh tidak langsung variabel sistem *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan perpajakan sebesar -0,016756. Pengaruh langsung yang diberikan kepada variabel sistem *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,443 sedangkan pengaruh tidak langsung variabel sistem *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan perpajakan sebesar -0,016827. Dan Pengaruh langsung yang diberikan kepada variabel sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,242 sedangkan pengaruh tidak langsung variabel sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan perpajakan sebesar -

0,017182. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pengaruh langsung, maka hubungan antara sistem *e-registration*, *e-SPT* dan *e-filing* bisa secara langsung berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui kualitas pelayanan perpajakan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sistem *e-registration* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sistem *e-SPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sistem *e-registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan, sistem *e-SPT* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan, sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **Implikasi**

Implikasi berdasarkan hasil penelitian ini yaitu dengan adanya penerapan sistem *e-SPT* dan sistem *e-filing* memudahkan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sehingga memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan menumbuhkan rasa kepuasan dalam diri wajib pajak untuk lebih patuh akan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah sikap dari seorang wajib pajak yang

mau dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak akan berimbas pada peningkatan penerimaan negara, dengan adanya layanan elektronik dari DJP memberikan dampak positif bagi wajib pajak yang membutuhkan layanan cepat, tepat dan praktis dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Pada persamaan pertama, kemampuan dari penerapan sistem *e-registration*, *e-SPT* dan *e-filing* dalam menjelaskan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 33,10% dan sebesar 66,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati pada penelitian ini. Pada persamaan kedua, kemampuan dari penerapan sistem *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing* dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak memberikan

pengaruh sebesar 35,30% dan sebesar 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

Sampel yang dapat digunakan pada penelitian hanya 89 responden. Penyebaran kuesioner adalah 100 eksemplar, namun terdapat 7 eksemplar jawaban yang tidak memenuhi kriteria (tidak lengkap) dan terdapat 4 eksemplar yang tidak kembali.

#### **Agenda Penelitian Mendatang**

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan.

Data yang dapat diolah hanya 89 kuesioner dari 100 kuesioner yang disebar. Jadi hanya 89 jawaban wajib pajak yang memenuhi kriteria atau dapat digunakan pada penelitian

sehingga data tersebut tidak mewakili jumlah populasi penelitian yang diperoleh menggunakan rumus *Slovin*.

Maka diharapkan penelitian selanjutnya, lebih memperhatikan responden yang sesuai juga memastikan agar kuesioner yang dibagikan terisi lengkap dan benar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul, Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Aldino, Gumilar Rahayu. 2013. *Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan Technology Acceptance Model) dan e-filing Terhadap User Satisfaction (Survey pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung)*.
- Daryono. 2017. *Self Assesment System, Sistem Informasi Perpajakan, Penerapan E-Filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada KPP Pratama Karanganyar)*. Program Magister Manajemen STIE-AUB Surakarta 2017.

- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-181/PMK.03/2007, Tentang Bentuk, Isi dan Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan PPh Orang Pribadi. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan NPWP dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Jakarta.
- Ellyn Nurbaiti. 2016. *Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan*. Fakultas Administrasi Negara. Universitas Brawijaya.
- Erawati, Teguh dan Rita Ratnasari. 2018. *Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Gunungkidul)*. Jurnal Akuntansi. Vol. 6 No. 1 Tahun 2018.
- Febriani, Yani dan Kusmuriyanto. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Accounting Analysis Journal. AAJ 4 (4).
- Firmansyah, Rahmat. 2016. *Pengaruh Pemahaman, Implementasi, dan Persepsi Wajib Pajak Dalam Kebermanfaatan e-SPT Terhadap Efisiensi Penggunaan Fasilitas e-SPT (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2015)*. S1 Thesis, Universitas Mercu Buana.
- Handayani, Kartika Ratna dan Sihar Tambun. 2016. *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei Pada Pekantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas 17 Agustus 1945.
- Hasan, Fandi Ahmad dkk. 2018. *Pengaruh Penerapan Sistem*

- Administrasi E-Registration dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara)*. Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
- Indrianti, Irma dkk. 2017. *Pengaruh Penerapan e System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)*, Jurnal Seminar Nasional IENACO, ISSN 2337 – 4349.
- Komala, Kirana Cipta, 2014. *pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (studi pada kantor pelayanan pajak madya malang)*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Mahyudin, Didit Mulyadi. 2015. *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Diterapkannya Program e-SPT Dalam Melaporkan SPT Masa PPN Pada KPP Pratama Bitung*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA ISSN 2303-1174.
- Mukhlis, Imam & Simanjuntak, Timbul Hamonangan. 2012. *“Tax Compliance for Bussinessmen of Micro, Small and Medium Enterprises Sector In The Regional Economy”*. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. Vol. IV, Issue 9, September 2016. ISSN 2348 0368. United Kingdom. <http://ijecm.co.uk/>.
- Novitasari, Rosalina. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak di Samsar Semarang III*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol. 2 No. 2. Hal. 1-16.
- Pratami, Luh P. 2017. *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja*. eJournal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, Vol 7, No. 1.
- Ronauli, Nadeak. 2012. *Peranan Kualitas Sistem E-Registration Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cimahi*. Jurnal Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Saputra, Egi Nugraha. 2017. *Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi*

*dan Penerapan E-Filing Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Kereta Api Indonesia Persero). Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi. Universitas Komputer Indonesia.*

Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sofyan, Marcus Taufan. 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi*. Tangerang STAN.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Alfabeta. Bandung.

Sulistiyorini, M., & Nurlaela, S.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)*. In Prosiding Seminar Nasional & Internasional (1).

Suparman. 2007. *Sistem Administrasi Perpajakan Modern*.  
<http://google.com/2015.sistemadministrasi-perpajakan-modern/>.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

**Website**

[www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com) (online)

Tersedia:<https://www.cnbcindonesia.com/news/20180403124304-4-9485/sebanyak-793-juta-wajib-pajak-belum-lapor>

[jateng.tribunnews.com](http://jateng.tribunnews.com) (online)

Tersedia:<https://jateng.tribunnews.com/2018/04/03/tingkat-kepatuhan-pajak-jateng-i-capai-65-persen>

[www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) (online)

Tersedia:<https://www.liputan6.com/bisnis/read/3467513/3-juta-wajib-pajak-pribadi-belum-lapor-spt-2017>.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### 1. DATA PERIBADI

Nama : Intan Zakiyah  
Tempat, Tanggal lahir : Semarang, 29 Mei 1996  
NIM : 31401506216  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Kp. Sumeneban No. 134A RT 002 RW 005  
Kauman, Semarang  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
No. HP :088225198237  
Email : izakiyah20@gmail.com  
Judul Jurnal : Pengaruh Penerapan E-System Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualitas  
Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel  
Intervening

### II. PENDIDIKAN FORMAL

2002-2008	SD Islam Sultan Agung 03 Semarang
2008-2011	SMP Negeri 16 Semarang
2011-2014	SMA Institut Indonesia Semarang
2015- 2020	Universitas Islam Sultan Agung