

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-SYSTEM*  
PERPAJAKAN TERHADAP PENINGKATAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN  
PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN  
NEGARA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Studi S1 Akuntansi**

**Oleh:  
I Komang Yogi Prayudana  
NIM 1817051182**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Putu Riesty Masdiantini, S.E., M.Si.  
NIP. 199103302019032015


Pembimbing II,



Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197912062008122001

Skripsi oleh I Komang Yogi Prayudana  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 04 Juli 2022

Dewan Penguji,



Putu Riesty Masdiantini, S.E., M.Si.  
NIP 199103302019032015

(Ketua)



Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., Ak., M.Si. (Anggota)  
NIP 197912062008122001



Sunitha Devi, S.E., M.Si.  
NIP 198902272018032001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja  
Guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 04 Juli 2022

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si  
NIP. 198301052008122002

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *E-System* Perpajakan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Negara)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 15 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



I Komang Yogi Prayudana

NIM. 1817051182

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan *E-system* Perpajakan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Negara)”** dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha.

Proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai hambatan, tantangan, serta rintangan yang terhubung. Selama penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang memberikan bantuan baik dalam bentuk dukungan moral maupun spiritual kepada penulis. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih, rasa hormat dan penghargaan yang tulus kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi.
4. Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi dan seluruh Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Akuntansi.

5. Putu Riesty Masdiantini, S.E.,M.Si. Selaku dosen pembimbing utama yang telah telah meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh kesabaran, kecermatan, ketelitian, serta memberikan petunjuk, motivasi, dan pemikiran-pemikiran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., Ak., M.Si. Selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh kesabaran, kecermatan, ketelitian, serta memberikan petunjuk, motivasi, dan pemikiran-pemikiran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Sunitha Devi, S.E., M.Si. Selaku dosen penguji yang telah memberikan kritikan serta saran-saran yang mendukung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. I Ketut Surata. Selaku Kepala Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Negara yang telah berkenan membantu penulis dalam proses pengumpulan data-data untuk penelitian ini.
9. Seluruh wajib pajak orang pribadi yang bersedia membantu memberikan argumen untuk bahan data yang akan diolah peneliti.
10. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua tersayang, I Ketut Wiada dan Ni Ketut Witri yang selalu memberikan motivasi baik berupa materi dan doa yang tiada ternilai.
11. Terima kasih untuk seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan juga doa yang tanpa henti-hentinya.

12. Terima kasih untuk pacar, sahabat, teman-teman serta semua pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan dan membantu hingga selesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu.

Penulis menyadari fakta bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Hal ini karena keterbatasan akan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Akhir kata saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.



Singaraja, 15 Mei 2022

I Komang Yogi Prayudana



## DAFTAR ISI

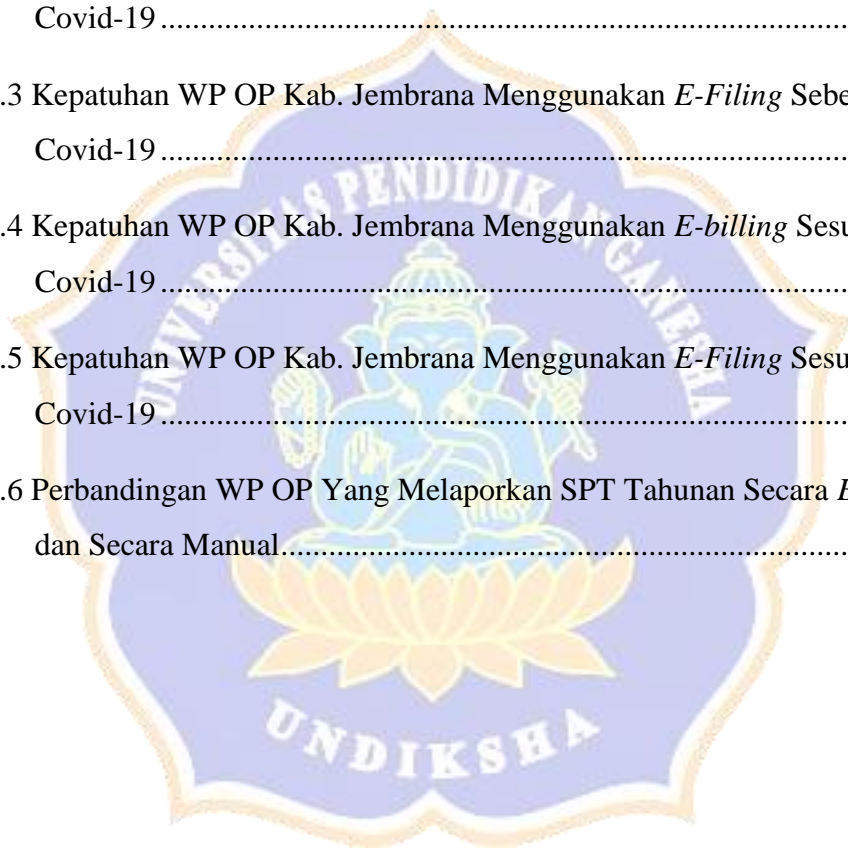
| Isi   | Halaman    |
|---|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>i</b>   |
| <b>PRAKATA .....</b>                                | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....          | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....            | 9          |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                        | 10         |
| 1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....                | 10         |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                         | 10         |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                        | 11         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                  | <b>13</b>  |
| 2.1 Hasil Kajian Penelitian yang Relevan .....      | 13         |
| 2.2 Kajian Teori .....                              | 16         |
| 2.2.1 <i>Teori Task Technology Fit (TTF)</i> .....  | 16         |
| 2.2.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> ..... | 16         |
| 2.2.3 Pengertian Pajak.....                         | 19         |
| 2.2.4 Fungsi Pajak.....                             | 20         |
| 2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak.....                  | 22         |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.6 Reformasi Perpajakan .....                      | 23        |
| 2.2.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....                      | 24        |
| 2.2.8 Efektivitas Sistem Perpajakan.....              | 25        |
| 2.2.9 Pengukuran Efektivitas .....                    | 26        |
| 2.2.10 <i>E-system</i> Perpajakan.....                | 27        |
| 2.2.11 <i>E-Registration</i> .....                    | 29        |
| 2.2.12 <i>E-Filing</i> .....                          | 30        |
| 2.2.13 <i>E-Billing</i> .....                         | 30        |
| 2.3 Model Penelitian .....                            | 31        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                | <b>33</b> |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....              | 33        |
| 3.2 Rancangan Penelitian .....                        | 33        |
| 3.3 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian .....      | 34        |
| 3.4 Lokasi Penelitian.....                            | 34        |
| 3.5 Sumber Data Penelitian.....                       | 35        |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data .....                     | 36        |
| 3.7 Metode Analisis Data .....                        | 37        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>              | <b>39</b> |
| 4.1 Gambaran Tempat Penelitian.....                   | 39        |
| 4.1.1 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi KP2KP Negara ..... | 39        |
| 4.1.2 Visi & Misi Direktorat Jenderal Pajak .....     | 40        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1.3 Struktur Organisasi .....   | 40        |
| 4.1.4 <i>Job Description</i> .....  | 41        |
| 4.1.5 Jenis Layanan .....   | 42        |
| 4.2 Hasil Penelitian & Pembahasan .....   | 43        |
| 4.2.1 Pelaksanaan penerapan layanan <i>e-system</i> dalam pelaporan Surat<br>Pemberitahuan tahunan untuk subjek pajak orang pribadi ..... | 43        |
| 4.2.2 Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.....  | 44        |
| 4.2.3 Kepatuhan wajib pajak orang pribadi menggunakan <i>e-system</i><br>sebelum pandemi covid-19 .....                                   | 47        |
| 4.2.4 Kepatuhan wajib pajak orang pribadi menggunakan <i>e-system</i><br>sesudah pandemi covid-19 .....                                   | 50        |
| 4.2.5 Mekanisme pelaporan spt dengan menggunakan layanan <i>e-system</i>  | 53        |
| 4.3 Implikasi Penelitian.....   | 55        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>   | <b>58</b> |
| 5.1 Rangkuman .....   | 58        |
| 5.2 Simpulan .....  | 59        |
| 5.3 Saran.....  | 60        |
| <b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>   | <b>61</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>63</b> |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b>   | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Laporan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018-2021 di Kabupaten Jembrana.....                | 3              |
| Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....  | 13             |
| Tabel 4.1 Jumlah WP OP Yang Terdaftar dari Tahun 2018-2021.....  | 45             |
| Tabel 4.2 Kepatuhan WP OP Kab. Jembrana Menggunakan <i>E-billing</i> Sebelum Covid-19 .....            | 47             |
| Tabel 4.3 Kepatuhan WP OP Kab. Jembrana Menggunakan <i>E-Filing</i> Sebelum Covid-19 .....             | 49             |
| Tabel 4.4 Kepatuhan WP OP Kab. Jembrana Menggunakan <i>E-billing</i> Sesudah Covid-19 .....            | 51             |
| Tabel 4.5 Kepatuhan WP OP Kab. Jembrana Menggunakan <i>E-Filing</i> Sesudah Covid-19 .....             | 52             |
| Tabel 4.6 Perbandingan WP OP Yang Melaporkan SPT Tahunan Secara <i>E-filing</i> dan Secara Manual..... | 54             |



## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>                         | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....    | 32             |
| Gambar 3.1 Rancangan Penelitian ..... | 33             |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....   | 41             |



## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b>   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Lampiran 01 Penerbitan Izin Riset.....                                  | 63             |
| Lampiran 02 Hasil Wawancara Kepala KP2KP Negara.....                    | 64             |
| Lampiran 03 Hasil Wawancara Staff KP2KP Negara .....                    | 67             |
| Lampiran 04 Hasil Wawancara Wajib Pajak Orang Pribadi Kab. Negara ..... | 70             |
| Lampiran 05 Hasil Dokumentasi Wawancara Kepala KP2KP Negara .....       | 130            |
| Lampiran 06 Hasil Dokumentasi Wawancara Staff KP2KP Negara.....         | 131            |
| Lampiran 07 Hasil Dokumentasi Wawancara Wajib Pajak KP2KP Negara .....  | 132            |
| Lampiran 08 Hasil Dokumentasi Piagam Penghargaan KP2KP Terbaik .....    | 134            |
| Lampiran 09 Riwayat Hidup.....  | 135            |

