

**PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN
PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak (DIII)
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh :
RESKA NUR FAKIKI
NIM. 22233065 / 2022

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reska Nur Fakiki
NIM/TM : 22233065/2022
Tempat/ Tanggal Lahir : Padang, 31 Desember 2003
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Vokasi
Alamat : Komp. Villa Anggrek Tahap 1 Blok J.18, Kel. Balai Gadang, Kec. Koto Tengah, Padang
Judul Tugas Akhir : Penerapan *E-System* Perpajakan Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, timpenyaji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Padang.

Padang, 29 Agustus 2025

Yang menyatakan



3DAJX278444495
Reska Nur Fakiki

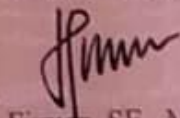
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU

Nama : Reska Nur Fakiki
NIM : 22233065
Program Studi : Manajemen Pajak (D3)
Fakultas : Vokasi

Diketahui Oleh:

Koordinator Program Studi
Diploma Tiga (D3) Manajemen Pajak



Firman, SE., M.Sc.
NIP. 19800206 200312 1 004

Padang, 29 Agustus 2025
Disetujui Oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Mike Yolanda, SP., M.M.
NIP. 19890511 202203 2 000

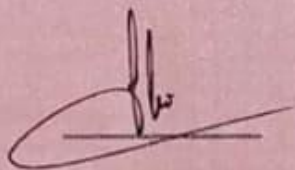
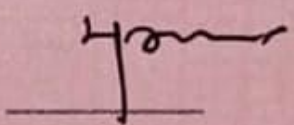
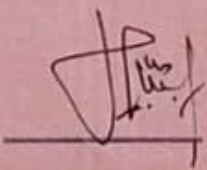
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU

Nama : Reska Nur Fakiki
NIM/ TM : 22233065 / 2025
Program Studi : Diploma Tiga (D3) Manajemen Pajak
Fakultas : Vokasi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Padang*

Padang, 29 Agustus 2025

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Mike Yolanda, SP, MM	(Ketua)	
Abel Tasman, SE, MM	(Anggota)	
Muthia Roza Linda, SE, MM	(Anggota)	

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Negeri Padang, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan. Tetapi pengutipan harus seizin penyusunan dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Negeri Padang

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : **Penerapan *E-System* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu**
Pembimbing : **Mike Yolanda, S.P., M.M**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-system* perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang Satu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-System* perpajakan yang terdaftar di KPP Pratama Padang Satu. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan metode TCR (Total Capaian Responden) untuk mengukur dan menganalisis bagaimana penerapan *e-system* perpajakan pada wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-system* pada wajib pajak orang pribadi sudah cukup baik, dengan didapatkan rata-rata sebesar 3,94 atau TCR sebesar 79%.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan E-Sytem dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu” dengan lancar dan tepat waktu.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah menjaga dan melindungi penulis selama kegiatan penelitian dan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.
2. Bapak Krismadinata, Ph.D. selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Syahrizal, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Firman, SE., M.Sc. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pajak DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Mike Yolanda, S.P.,MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan saat melaksanakan Tugas Akhir.
7. Ibu Yuki Fitriani, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.

8. Kedua orang tua saya mama Martalena, S.Pd dan ayah Daswir S.E, serta Bapak Basriful sebagai papa kandung penulis, yang mana ketiganya adalah orang yang paling penulis cintai dan sayangi, untuk mama dan ayah yang selalu mendoakan dan memberi dukungan terbaik yang tak terhingga, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas segala usaha untuk anak mu tercinta ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya, dan semoga anak mu ini bisa membalas atas segala apa yang telah diberikan dan diperjuangkan.
9. Abang (M. Irsyad Siraj) dan Kakak (Dinda Emilsa Putri) tercinta yang selalu memberikan dukungan serta membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan memberikan motivasi kepada penulis.
10. Sahabat tercinta (Mutia Oktaviani) yang selalu memberikan semangat, dukungan, membantu dan selalu ada kepada penulis semasa sekolah hingga masa perkuliahan. Teman dekat selama kuliah sekaligus teman seperjuangan Tugas Akhir (siti, aza, azizah, zahra, tasya, syakira dan fani) yang telah membantu penulis semasa kuliah serta membuat penulis dapat semangat ketika sudah ditahap pasrah.
11. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2022 Manajemen Pajak yang telah membantu penulis dalam jenjang perkuliahan.
12. Terakhir, untuk gadis yang mandiri, ceria dan memiliki banyak impian, yaitu diri penulis sendiri, Reska Nur Fakiki. Seorang anak perempuan yang telah berumur 22 tahun yang penuh ambisi. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dalam menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah

mengandalkan diri sendiri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah mau memutuskan untuk meyerah. Kamu kuat, kamu hebat.

Padang, Agustus 2025

Reska Nur Fakiki

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	10
A. Latar Belakang	10
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Pajak	17
1. Pengertian Pajak	17
2. Fungsi Pajak	18
3. Jenis-Jenis Pajak	19
B. E-System Perpajakan	21
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	25
D. Jenis dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
G. Instrumen Penelitian	29
H. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
B. Hasil Penelitian	41

1. Deskripsi Responden	41
2. Deskripsi Variabel Penelitian	42
C. Pembahasan	45
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penerimaan Pajak di KPP Pratama Padang Satu	11
Tabel 2. Tingkat Kepatuhan WPOP Pada Tahun 2020-2024	13
Tabel 3. Tingkat Kepatuhan WPOP secara e-System tahun 2020-2024	14
Tabel 4. Skala Jawaban Indikator	29
Tabel 5. Kisi-kisi instrumen penelitian	29
Tabel 6. Wilayah Kerja KPP Pratama Padang Satu	37
Tabel 7. Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 8. Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 9. Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Pada Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu	33
Gambar 2. Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Padang Satu	38
Gambar 3. Struktur Organisasi KPP Pratama	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Observasi Penelitian	51
Lampiran 2. Balasan izin Penelitian dari KPP Pratama Padang Satu	52
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 4. Penyebaran Kuesioner Secara Online	57
Lampiran 5. Hasil Tabulasi Kuesioner	60
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara secara terutang oleh wajib pajak orang pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa. Pajak juga merupakan salah satu sektor sumber pendapatan negara sekaligus peningkatan potensial dalam rangka mensukseskan dan memajukan pembangunan nasional. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pembangunan, kebutuhan dana oleh pemerintah juga ikut bertambah. Oleh karena itu partisipasi masyarakat dalam menunaikan kewajiban perpajakan menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kelangsungan pembangunan dan pertumbuhan negara (Malida Salma Arum Ndalun and Djoko Wahyudi 2022).

Pajak mempunyai peran penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan kontribusi pajak terhadap APBN terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (Zakiyah and Indriastuti 2020). Berdasarkan laporan realisasi APBN untuk periode yang berakhir sampai dengan 2024 dalam laporan keuangan pemerintah yang dirilis oleh Kementerian Keuangan (Kemenkeu) diketahui bahwa target Pendapatan Negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2024 ditetapkan sebesar Rp.3.621,3 triliun. Sumber utama dari target pendapatan negara berasal dari tiga komponen, yaitu penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), serta penerimaan hibah. Kementerian Keuangan menetapkan target pendapatan dari sektor pajak sebesar 2.490,9 triliun,

pendapatan negara yang diterima dari luar sektor pajak sebesar Rp.513,6 triliun dan pendapatan negara yang diterima hibah sebesar Rp.0,6 triliun. Dapat diartikan bahwa total penerimaan negara sangat bertopang pada penerimaan pajak.

Di Indonesia telah mengalami perubahan mendasar dalam sistem pengelolaan perpajakannya, dari yang sebelumnya menggunakan *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dalam *self assessment system*, wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya kepada otoritas pajak (Afifah and Susanti 2021). Tingginya tingkat kepercayaan terhadap sistem administrasi pajak ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kepatuhan para wajib pajak. Oleh sebab itu, peralihan sistem administrasi perpajakan dari *official assessment system* ke *self assessment system* menjadi langkah penting dalam upaya mendukung kepatuhan pajak yang lebih baik. Berikut merupakan data kepatuhan wajib pajak dalam penerimaan pajak terhadap target dan realisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. Penerimaan Pajak di KPP Pratama Padang Satu

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2020	1.805.216.901.000	1.450.377.104.515	80,34%
2021	1.732.487.199.000	1.832.537.037.972	105,77%
2022	2.300.180.780.000	2.606.837.888.514	113,33%
2023	2.843.317.920.000	2.909.451.559.170	102,34%
2024	2.859.450.853.000	2.862.118.927.871	100,90%

Sumber Data: KPP Pratama Padang Satu

Berdasarkan pada Tabel 1 di atas bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Padang Satu pada tahun 2020 realisasi mencapai persentase 80,34%, pada tahun 2021 mengalami peningkatan dengan persentase 105,77%, pada tahun 2022 mengalami peningkatan lagi dengan persentase 113,33%, namun pada tahun 2023 mengalami penurunan persentase sebesar 102,34%, dan pada tahun 2024 mengalami penurunan kembali dengan persentase 100,09%. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Padang Satu sudah mencapai target bahkan melampaui target, namun masih ada penurunan dari tahun sebelumnya pada tahun 2024.

Kepatuhan wajib pajak merupakan dimana kondisi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, baik secara sukarela maupun terpaksa (Maria Imakulata, Wihelmina Mitan, and Yoseph Darius P. Ranga 2023). Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua kategori faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri wajib pajak dan berkaitan dengan karakteristik pribadi yang dapat mempengaruhi kesadaran dan kemauan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan faktor eksternal berasal dari luar individu wajib pajak seperti kondisi lingkungan yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan (Aulia Rizki and Delsie Hasrina 2023). Berikut data tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu Tahun 2020-2024:

Tabel 2. Tingkat Kepatuhan WPOP Pada Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah WP OP Yang Terdaftar SPT	WP OP Yang Laport SPT	Target (Persen)	Realisasi (Persen)
2020	269.325	63.156	65.007	100%	102,93%
2021	282.490	64.835	65.419	100%	100,90%
2022	298.319	59.626	60.229	100%	101,01%
2023	318.963	60.384	61.797	100%	102,34%
2024	346.721	80.367	66.199	100%	82,37%

Sumber Data: KPP Pratama Padang Satu

Dari Tabel 2 di atas, kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020 sebesar 102,93%, pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 100,90%, pada tahun 2022 mengalami peningkatan kembali menjadi 101,01%, pada tahun 2023 mengalami kenaikan kembali menjadi 102,34% dan pada tahun 2024 mengalami penurunan yang cukup jauh menjadi 82,37%. Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah WP OP selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun yang melaporkan SPT masih jauh dibawah target yang sudah ditargetkan oleh pihak KPP Pratama Padang Satu. Yang mana seharusnya dengan meningkatnya WPOP maka kepatuhannya pun seharusnya meningkat. pada tabel tersebut juga terlihat dimana kepatuhan wajib pajak pada 5 tahun terakhir bersifat fluktuatif atau berubah-ubah sesuai ketentuan waktu yang berjalan.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah *e-system* perpajakan yang dibuat oleh pemerintah. DJP telah

mengembangkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi, yang dikenal sebagai *e-System* (Elektronik system). Sistem ini mulai diterapkan pada awal tahun 2005 sampai sekarang guna sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Melalui *e-System*, diharapkan wajib pajak dapat menjalankan proses pelaporan dan pembayaran pajak dengan lebih mudah dan efisien (Harefa and Anggraini Siregar 2021). Beberapa layanan elektronik pada sistem perpajakan di Indonesia ini seperti *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-EFIN*, *e-Filling*, *e-Billing*, *e-Faktur*, *e-Form* dan *e-Report*. Pelaporan SPT dalam tahun terakhir ini banyak wajib pajak yang menggunakan *e-Ssystem* pajak melalui *e-Filling* dan *e-Form*, berikut data pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia pada tahun 2020-2024:

Tabel 3. Tingkat Kepatuhan WPOP secara *e-System* tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah WP OP Aktif	Pengguna E-Billing	Manual	Persentase	Pengguna E-Filling	Manual	Persentase
2020	74.844	80.669	-	107,7%	47.854	4.258	63,9%
2021	79.317	71.193	3.249	89,7%	48.445	3.311	61%
2022	85.114	78.160	2.542	91,8%	48.047	2.799	56,4%
2023	94.318	59.389	4.230	62,9%	51.666	3.601	54,7%
2024	102.956	58.224	4.482	56,5%	58.596	3.960	56,9%

Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Pada periode tahun 2024 sebanyak 102.956 wajib pajak orang pribadi di kota Padang yang terdata aktif di KPP Pratama Padang Satu. Pada tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa pengguna *e-billing* dan *e-filling* masih rendah dari jumlah WPOP yang aktif, pada pengguna *e-Billing* selalu mengalami penurunan pada 5 tahun terakhir

dan pengguna *e-Filling* juga mengalami penurunan. Dapat disimpulkan bahwa WPOP sudah menggunakan aplikasi *e-System* terkhusus *e-Billing* dan *e-Filling* dalam kepatuhan wajib pajaknya, namun yang melaporkannya pada aplikasi ini masih setengah dari WP OP yang aktif di KPP Pratama Padang Satu.

Pada penelitian Harefa and Anggraini Siregar (2021) yang berjudul “Pengaruh *e-Sysrem* Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat” mendapatkan hasil *e-System* menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Sedangkan pada penelitian Vieri Delvechio, Indra Pahala, and Tri Hesti Utaminingtyas (2024) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi” menunjukkan hasil dari *e-System* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *E-System* Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di jabarkan di dalam latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan

e-System perpajakan pada pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-System* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi penambah wawasan pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas mengenai penerapan *e-System* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan referensi yang dapat dijadikan referensi penelitian sejenis. Peneliti berharap dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak khususnya dalam memahami teori mengenai perpajakan dan apa saja yang mempengaruhi dan pemahaman tentang perpajakan.

3. Bagi Institusi KPP Pratama Padang Satu

berhasil memberikan efisiensi, kemudahan akses, dan fleksibilitas bagi wajib pajak. Namun, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, seperti penyediaan panduan pengguna yang lebih jelas, penanganan masalah teknis, dan peningkatan fitur panduan otomatis sistem. Perbaikan yang direkomendasikan dalam aspek teknis dan edukasi akan sangat mendukung optimalisasi penggunaan *e-System* Pajak oleh wajib pajak di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Penerapan *E-System* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Prama Padang Satu sudah berada dalam kategori cukup baik dengan rincian sebagai berikut:

1. Penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak sudah memiliki pandangan yang cukup positif terhadap penggunaan sistem ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil skor total sebesar 5.123, dengan rata-rata skor sebesar 3,94 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 79% yang termasuk dalam kategori “cukup baik”. Namun, hal ini masih memerlukan penguatan dalam aspek teknis dan edukasi. Perbaikan

berkelanjutan terhadap kelemahan-kelemahan ini akan memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, serta mendukung penerapan sistem perpajakan digital di masa mendatang.

B. Saran

Pada Penerapan *e-system* perpajakan terdapat 39% wajib pajak yang masih mengalami kesulitan teknis saat menggunakan system, hal ini diharapkan kepada KPP Pratama Padang Satu untuk dapat memberikan penyuluhan seperti pelatihan digital tentang cara menggunakan aplikasi-aplikasi *e-system* perpajakan agar wajib pajak lebih paham dan mengerti dalam menggunakan aplikasi-aplikasi *e-system* perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Linda Alfiatus, and Susanti Susanti. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* 18(2): 87.
- Ahmad, Eva Fauziah, and Tito Marta Sugema Dasuki. 2023. "Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business* 2(2): 68–77.
- Aulia Rizki, Bobby, and Cut Delsie Hasrina. 2023. "Analisis Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Kewajiban Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." : 232–45. <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/semidiunaya>.
- Desyanti, Amelia, and Lailatul Amanah. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Gresik Utara." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(4): 1–25. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2874/2884>.
- Dewi, Rindy Citra et al. 2019. "Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*

1(2): 93–97. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v1i2>.

- Ermawati, Yana, Yaya Sonjaya, Entar Sutisman, and Komang Puspita Sari. 2022. "Peran Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Proceeding of National Conference on Accounting & Finance* 4(2018): 59–65.
- Harefa, Herinia, and Ratih Anggraini Siregar. 2021. "Pengaruh E-System Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat." 4(April): 226–39.
- Malida Salma Arum Ndal, and Djoko Wahyudi. 2022. "Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Jepara)." *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* 15(1): 193–204.
- Maria Imakulata, Wihelmina Mitani, and Yoseph Darius P. Ranga. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere." *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa* 2(3): 229–46.
- Siti Resmi. 2014. "Perpajakan Teori dan Kasus". Jakarta: Salemba Empat.
- Siti Resmi. 2016. "Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 9". Yogyakarta: Salemba Empat.
- Sidik Priadana, D.S. 2021. "Metode Penelitian Kuantitatif". Tangerang Selatan: Padcal Books.
- Sitoyo. S., and Ali Sodik, M. 2015. "Dasar Metodologi Penelitian". In *Literasi Media Publishing*.
- Sugiyono. 2018. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. "Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Vieri Delvechio, Indra Pahala, and Tri Hesti Utaminingsy. 2024. "Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing* 4(3): 838–51.
- Yaranga, Martin. 2022. "Pengaruh Pemberian Insentif Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan E- System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tange.” *eCo-Buss* 5(2): 619–32.

Zakiah, Intan, and Maya Indriastuti. 2020. “Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening.” *Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu)* 3: 944–71. www.cnbcindonesia.com.