

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN *E-FILING*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
PERSPEKTIF ISLAM  
(Studi Pada KPP Pratama Metro)**

**SKRIPSI**

**DIAH SAFITRI  
NPM: 1951030244**



**Program Studi: Akuntansi Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2023 M**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN *E-FILING*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
PERSPEKTIF ISLAM  
(Studi Pada KPP Pratama Metro)**

**Skripsi**

Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Fakultas Ekonomi  
Dan Bisnis Islam

Oleh  
**DIAH SAFITRI**  
**NPM: 1951030244**



**Program Studi: Akuntansi Syariah**

**Pembimbing I : Dr. Hanif, S.E., M.M**  
**Pembimbing II : Rosydalina Putri, S.E., M.S.Ak., Akt.,C.A**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2023 M**

## ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan kunci utama agar tercapainya realisasi penerimaan pajak yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Kepatuhan wajib pajak merupakan cermin dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah pelayanan fiskus dan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada KPP Pratama Metro), serta bagaimana tinjauan perspektif islam tentang kepatuhan wajib pajak. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada KPP Pratama Metro), serta untuk mengetahui tinjauan perspektif islam tentang kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer melalui metode kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling*, dengan teknik *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis data menggunakan *partial least squares structural equation modeling* (PLS-SEM) dengan software SmartPLS 4.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai *original sample* (O) positif 0,231 dan nilai t-statistic  $2,503 > 1,96$  dan p-values  $0,012 < 0,05$  sehingga variabel pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel *e-filing* mempunyai nilai *original sample* (O) positif 0,174 dan nilai t-statistic  $1,711 < 1,96$  dan p-values  $0,087 > 0,05$  sehingga variabel *e-filing* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan dengan variabel kepatuhan wajib pajak. Menurut perspektif islam pajak diperbolehkan karena didasarkan pada kemaslahatan dan sebesar besarnya untuk kepentingan bersama. Selain itu masyarakat diperintahkan untuk menaati pemerintah/ulil amri hal ini sejalan dengan (Q.S An-Nisa [4]: 59).

**Kata Kunci:** Pelayanan Fiskus, *E-filing*, Kepatuhan Wajib Pajak

## ABSTRACT

*Taxpayer compliance is the main key to achieving the realization of tax revenues that are used for the development and welfare of society. Taxpayer compliance is a reflection of implementation of self assessment system that applies in Indonesia. The formulation of the problem in this study is whether the tax authorities and e-filing influence on taxpayer compliance (studies on KPP Pratama Metro), as well as how the Islamic perspective reviews regarding taxpayer compliance. The purpose of this study is to examine the influence of tax authorities and services e-filing on taxpayer compliance (studies at KPP Pratama Metro), as well as to find out an overview of Islamic perspectives on taxpayer compliance.*

*This study uses a quantitative approach that is associative. Source of data in this study is primary data through the questionnaire method. The sampling technique uses the method nonprobability sampling, with techniques purposive sampling. Determination of the number of samples using the slovin formula, so that the number of samples in this study were 100 respondents. Methods of data analysis using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4 software.*

*The results of this study indicate that the tax office service variable has value original sample (O) is positive 0.231 and the t-statistic value is 2.503 > 1.96 and the p-value is 0.012 < 0.05 so that the tax service variable has a positive and significant effect on the taxpayer compliance variable. While variable e-filing has value original sample (O) positive 0.174 and t-statistic value 1.711 < 1.96 and p*

*values 0.087 > 0.05 so it's variable e-filing has a positive and not significant effect on the taxpayer compliance variable. According to the Islamic perspective, taxes are permissible because they are based on benefit and for the greatest benefit of all. In addition, the community is ordered to obey the government/ulil amri, this is in line with (Q.S An-Nisa [4]: 59).*

**Keywords: Fiscal Services, E-filing, Taxpayer Compliance**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diah Safitri  
NPM : 1951030244  
Jurusan/Prodi : Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Pelayanan Fiskus dan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Islam (Studi Pada KPP Pratama Metro)** adalah benar-benar hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun pengutipan dari karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar Pustaka. Apabila dilain waktu adanya penyimpangan dalam karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, 10 Maret 2023



Diah Safitri  
1951030244



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat: Jl. Lelkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus dan E-filing  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam  
Perspektif Islam (Studi Pada KPP Pratama  
Metro)**

**Nama : Diah Safitri  
NPM : 1951030244  
Prodi : Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan  
Lampung

**Pembimbing I**

  
**Dr. Hanif, S.E., M.M.**  
**NIP. 19740823200003001**

**Pembimbing II**

  
**Rosydalina Putri, M.S.Ak., Akt.**  
**NIP. 198710182018012001**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah**

  
**Ahmad Zulfiansyah, M.M.**  
**NIP. 198302222009121003**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus dan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Islam (Studi Pada KPP Pratama Metro)”**, Disusun Oleh **Diah Safitri**, NPM : **1951030244**, program studi **Akuntansi Syariah**, Telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal : **Senin/10 April 2023**.

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Muhammad Kurniawan, M.E.Sy.** 

**Sekretaris : Gustika Nurmalia, M.Ek.** 

**Penguji 1 : Anas Malik, M.E.Sy.** 

**Penguji 2 : Rosydalina Putri, M.S.Ak., Akt.** 

**Mengetahui,  
Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Suryanto, S.E., M.M., Akt., C.A.**  
**NIP. 197009262008011008**

## MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلٰى الْاَمْرِ مِنْكُمْ فَاِنْ  
تَنَزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ  
ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَاْوِيْلًا

*Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nabi Muhammad) serta ululamri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunahnya) jika kamu beriman kepada Allah dan hari Akhir. Yang demikian itu lebih baik (bagimu) dan lebih bagus akibatnya (di dunia dan di akhirat).*

*(Q.S. An-Nisa[4]: 59)*





## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim* dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada saya, yang telah menentukan segala apa yang telah terjadi pada hamba-Nya, meridhoi setiap langkah yang saya lalui dalam meraih gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Rasa syukur yang tak terhingga selalu menuntun saya pada kebaikan serta setiap doa-doa yang telah dikabulkan-Nya. Terima kasih telah menghadirkan orang-orang terbaik dalam hidup saya, yang selalu mendukung, mendoakan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, skripsi ini saya persembahkan kepada:

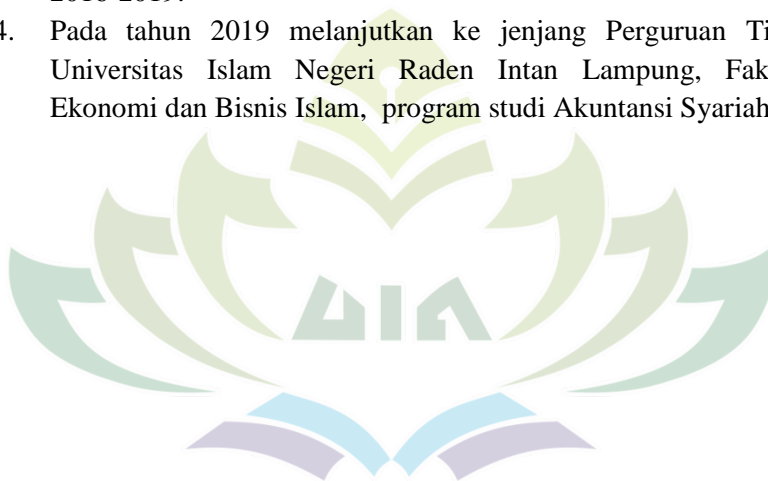
1. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, sayangi dan banggakan, bapak Riyanto dan ibu Sumini yang telah senantiasa memberikan dukungan emosional, materi, tenaga, cinta, kasih sayang yang tak terhingga, serta doa yang tak henti-hentinya terpanjatkan untuk kesuksesan dan keberhasilan saya. Tiada kata yang pantas saya ucapkan atas jasa-jasa kalian yang telah merawat, mendidik, membesarkan, serta memberikan arahan dan kebahagiaan lahir hingga saat ini. Semoga ini merupakan hadiah terindah untuk Bapak dan Ibu tersayang.
2. Adikku tercinta Dika Imansyah yang selalu memberikan semangat, menghibur, menemani saya dalam keadaan apapun, mendengarkan keluh kesah saya, serta selalu berdoa dan mendukung saya. Semoga kita berdua menjadi anak yang membanggakan bapak dan ibu.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Diah Safitri merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan bapak Riyanto dan ibu Sumini. Lahir di Lampung Tengah pada 12 April 2001. Berikut merupakan daftar Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh penulis:

1. SD Negeri 01 Mranggi Jaya Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah pada tahun 2007-2013.
2. SMP Bangun Cipta Binakarya Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah pada tahun 2013-2016.
3. SMAN 01 Purbolinggo Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2016-2019.
4. Pada tahun 2019 melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Akuntansi Syariah.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha penyayang. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Fiskus dan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Islam”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Akuntansi Syari’ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, SE., MM., Akt. CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan surat izin penelitian kepada penulis sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan sesuai dengan semestinya.
2. Bapak Ahmad Zuliansyah, S.Si., M.M. Selaku ketua jurusan Akuntansi Syari’ah yang telah memberikan petunjuk dan arahnya selama masa studi di Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Hanif, S.E., M.M. dan Ibu Rosydalina Putri, S.E., M.S.Ak., Akt., C.A. selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, perhatian, motivasi, ilmu baru serta waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berpartisipasi memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis selama masa studi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
5. Bapak Dodi Muhtar Affandi selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Paratama Metro, Bapak Wisnu Wasis Pambudi selaku Pelaksana, ibu Intan Oktaviana selaku Pelaksana Seksi Penjamin

Kualitas Data, ibu Irena Intan Aprilia selaku Pelaksana, Ibu Dela Elvira Herlika selaku Pelaksana, Ibu Rohma Murtiningsih selaku Pelaksana, Bapak Ardian Mahardi Putera selaku Asisten Penyuluh Pajak, Bapak Ferdy Prasetyo selaku Asisten Penyuluh Pajak, dan ibu Erica Putri Hermala selaku *resepsionis* yang telah membantu segala urusan terkait penelitian, data penelitian dan yang telah berkenan menjadi narasumber ketika pelaksanaan wawancara.

6. Sahabat keluh kesah, senang sedih ku Annisa Nur Eka Alfiyati, Endang Safitri, Septia Tri Astaty dan Leni Lufinda Sari yang selalu ada setiap saat penulis membutuhkan. Terimakasih telah banyak membantu dan mau direpotkan.
7. Seluruh teman-teman, Nurjanah, Fadilatul Mukaromah, Fitria Maulina, Livia Febriyani, Hani Lathifah, Fanisa Amalia Zulfara, Tri Suryani dan Rohamtul Karimah yang selalu memberikan motivasi dan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Akuntansi Syariah Angkatan 2019, terkhusus Akuntansi Syari'ah A yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah berjuang bersama-sama dalam proses perkuliahan, serta yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Semoga kalian bisa cepat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Bandar Lampung, 01 Maret 2023

Diah Safitri  
NPM. 1951030244

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	12
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	13
H. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>19</b>
A. Teori Yang Digunakan.....	19
1. Grand Theory .....	19
2. Gambaran Umum Pajak .....	22
3. Pelayanan Fiskus.....	25
4. E-filing .....	27
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
6. Pajak dalam Perspektif Islam .....	31
B. Pengajuan Hipotesis .....	33

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data ...	38
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
E. Instrumen Penelitian .....	43
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Deskripsi Data.....	51
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	51
2. Deskripsi Responden .....	52
B. Hasil Penelitian .....	56
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
2. Analisis Data.....	63
3. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....	65
C. Pembahasan .....	66
1. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.....	66
2. Pengaruh e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak .....	70
3. Bagaimana pelayanan fiskus, e-filing dan kepatuhan wajib pajak ditinjau dari perspektif islam .....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Rekomendasi.....	80
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak .....	5
Tabel 1.2	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Tahun 2021 .....	7
Tabel 1.3	Pengguna E-Filing Di KPP Pratama Metro .....	9
Tabel 3.1	Skala Likert.....	40
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	41
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	43
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Umur .....	52
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	53
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan... ..	54
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.5	Outer Loading .....	57
Tabel 4.6	Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	58
Tabel 4.7	Cross Loading .....	59
Tabel 4.8	Fornell-Larcker .....	60
Tabel 4.9	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	61
Tabel 4.10	Composite Reliability .....	62
Tabel 4.11	Cronbach's Alpha .....	62
Tabel 4.12	T-Statistics .....	64
Tabel 4.13	R-Square .....	65
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....	65
Tabel 4.15	Nilai Presepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	68



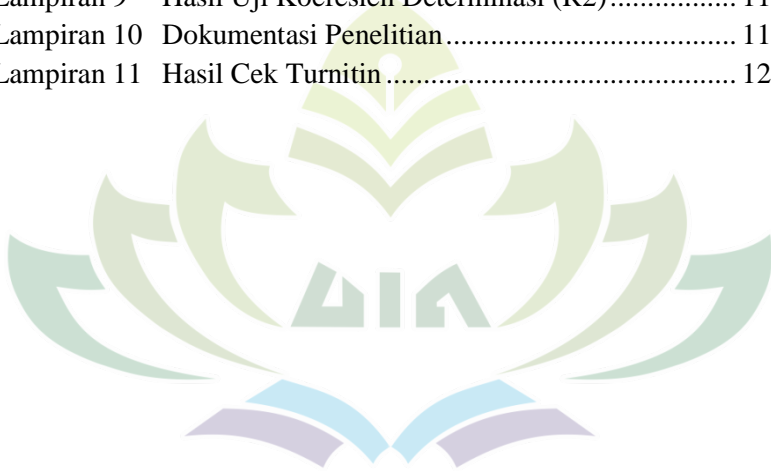
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 4.1 Diagram Loading Factor Variabel .....	56
Gambar 4.2 Path Coefficients Variabel .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian .....	91
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden .....	100
Lampiran 4	Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Pegawai di KPP Pratama Metro.....	106
Lampiran 5	Hasil Wawancara Kepada Pegawai Pelaksana dan Asisten Penyuluh Pajak di KPP Pratama Metro .	107
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas .....	116
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas .....	118
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis .....	118
Lampiran 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	119
Lampiran 10	Dokumentasi Penelitian.....	119
Lampiran 11	Hasil Cek Turnitin .....	121



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menguraikan lebih lanjut terkait penelitian, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah yang ada di dalam proposal skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca. Oleh karena itu, diperlukan adanya pembatasan arti dalam kalimat dengan harapan memperoleh penjelasan dari makna yang dimaksud. Penelitian yang dilakukan berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus dan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Islam (Studi pada KPP Pratama Metro)”**. Adapun beberapa istilah yang perlu penulis uraikan yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh

Pengaruh adalah suatu keadaan dimana hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.<sup>1</sup>

#### 2. Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus atau pelayanan di sektor perpajakan merupakan suatu jasa pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak sehingga bisa membantu Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.<sup>2</sup>

#### 3. *E-filing*

*E-filing* adalah layanan internet untuk mengirim atau menyampaikan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak bagi orang pribadi atau badan (perusahaan, organisasi) melalui ASP (*Application Service Provider*) atau penyedia jasa aplikasi.

---

<sup>1</sup> Retnoningsih Suharno, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Semarang: Widya Karya, 2006).

<sup>2</sup> Jotopurnomo Cindy and Mangoting Yenni, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya,” *Tax & Accounting Review* 1 (2013): 49–54.

Sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan secara manual dan menunggu tanda terima.<sup>3</sup>

#### 4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan mematuhi jadwal pembayaran dan melaporkan kewajiban perpajakan.<sup>4</sup>

Berdasarkan penjelasan dan batasan pengertian kalimat diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa penelitian ingin menganalisis bagaimana pengaruh pelayanan fiskus dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam perspektif islam.

### B. Latar Belakang Masalah

Pendapatan negara merupakan komponen penting dalam pembangunan agar rakyat Indonesia dapat menikmati taraf hidup yang layak dan kesejahteraan yang merata. Sesuai dengan Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara dan juga kemakmuran rakyatnya.<sup>5</sup> Pajak juga menjadi salah satu strategi untuk mencapai kemandirian bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan.

Pajak merupakan jenis penerimaan terbesar bagi Negara Indonesia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor

---

<sup>3</sup> Andreas Prasetyo and Farida Idayati, "Pengaruh E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Dan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 8, no. 12 (2019): 1–20, <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2731>.

<sup>4</sup> Destria Ayunda Rifana, Indra Lila Kusuma, and Muhammad Tho'in, "Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Surakarta," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22, no. 1 (2021): 2–7, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/2792/pdf>.

<sup>5</sup> I Wayan Mei Soma Eka Pratama, Anik Yuesti, and I Made Sudiartana, "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada Kpp Pratama Gianyar," *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)* 1, no. 4 (2019): 449–88, <https://doi.org/https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1>.

17 Tahun 2003 Pasal 11 tentang keuangan negara menyatakan bahwa “pendapatan negara terdiri dari pajak, penerimaan bukan pajak dan hibah”. Pajak merupakan bidang yang paling potensial dalam pembangunan nasional mengingat kebutuhan pembangunan yang sedang berkembang, sehingga pemerintah membutuhkan dana yang signifikan.<sup>6</sup> Pajak juga merupakan sektor yang potensial bagi keberhasilan pembangunan nasional. Melihat hal tersebut maka pemerintah berusaha untuk meningkatkan pendapatan pajak. Selain untuk pembangunan nasional dana ini juga dapat mengurangi defisit anggaran dan kredit dari luar negeri. Berbuat baik dan tolong menolong dalam Islam di jelaskan dalam Q.S Al-Maidah ayat 2.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعۡيِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهۡرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدۡىَ وَلَا  
الْقَلَٰٓئِدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيۡتِ الْحَرَامِ يَتَّبِعُوْنَ فَضۡلًا مِّنۡ رَّبِّهِمْ وَرِضۡوَانًا وَّإِذَا  
حَلَلْتُمْ فَاصۡطَادُوْا وَلَا تَجۡرِمۡنَاكُمْ شَنَاۤنُ قَوۡمٍ اَنۡ صَدُوۡكُمْ عَنِ  
الْمَسۡجِدِ الْحَرَامِ اَنۡ تَعۡتَدُوۡا وَتَعَاوَنُوۡا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقۡوٰى وَلَا تَعَاوَنُوۡا  
عَلٰى الْاِثۡمِ وَالْعُدۡوٰنِ وَاَتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيۡدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

*“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda) dan jangan (pula menggangu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya) Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-*

<sup>6</sup> Ni Putu Arisa Dewi and Naniek Noviari, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kemauan Mengikuti Tax Amnesty,” *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 19, no. 2 (2017): 1378–1405.

*menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”*

Ayat diatas menjelaskan bahwa sebagai orang muslim kita harus tolong-menolong dalam kebaikan. Sehingga membuat harta kekayaan tidak hanya beredar pada orang yang kaya saja. Sebagai wajib pajak masyarakat wajib berkontribusi dalam pembangunan nasional dan kemakmuran masyarakat bagi negara dengan meningkatkan kepatuhan dalam melaporkan dan membayar pajak. Dengan adanya pajak ini berarti bahwa masyarakat Indonesia telah menerapkan ajaran agama islam berdasarkan prinsip tolong-menolong dalam kebajikan dan ketaatan serta menghilangkan kemudharatan. Hasil dari pendapatan pajak ini digunakan demi kebaikan bangsa seperti pembiayaan fasilitas umum, perbaikan jalan, jembatan, sekolah dll.

Berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Nomor 46 mengatur tentang bagaimana entitas melaporkan pajak penghasilan dalam laporan keuangan baik dalam laporan posisi keuangan maupun dalam laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain.<sup>7</sup> Pajak Penghasilan (PPH) merupakan salah satu jenis pajak yang dikenakan kepada subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh selama satu tahun pajak. Pajak penghasilan ini dikenakan atas penghasilan dari orang pribadi, warisan yang belum terbagi, dan badan serta Bentuk Usaha Tetap (BUT). PSAK 46 hanya aturan akuntansi yang mengatur bagaimana laporan keuangan terkait dengan pajak penghasilan harus disajikan bukan ketentuan perpajakan untuk menghitung jumlah pajak penghasilan.

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak taat, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila menaati dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya

---

<sup>7</sup> Mhd. Alfachri Azmi Siregar, “Analisis Penerapan PSAK No. 46 Atas Pajak Penghasilan Badan Pada Laporan Keuangan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan” (2020).

berdasarkan dengan ketentuan perundang-undangan.<sup>8</sup> Kelompok masyarakat dan pemerintah memiliki kewajiban yang sama dalam memenuhi pembayaran pajak. Iuran rakyat ini merupakan sumber pendapatan negara yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan, sehingga diharapkan adanya kepatuhan dari wajib pajak.

Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* dianggap penting oleh pemerintah karena memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terhutang.<sup>9</sup> Sehingga diharapkan peningkatan kepatuhan dari wajib pajak. Adapun inovasi dari pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak harus terus dikaji pemerintah melalui strategi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

**Tabel 1.1**  
**Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (A)</b>	<b>Jumlah Pelaporan SPT Tahunan (b)</b>	<b>Kepatuhan (b/a x 100)</b>
2017	181.880	52.269	29%
2018	205.510	57.353	28%
2019	237.732	55.184	23%
2020	399.887	78.697	20%
2021	424.642	104.303	25%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro 2022

<sup>8</sup> Syamsul Bahri Arifin and Indra Syafii, "Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia," *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi* 5, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979.12>.

<sup>9</sup> I Nyoman Toni Artana Putra and Ni Ketut Lely Aryani, "Pengaruh Tax Amnesty Dan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Badung," *E-Jurnal Akuntansi* 24, no. 3 (2018), <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v24.i03.p18..h.2123>.

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Metro dari tahun 2017 hingga tahun 2021 senantiasa mengalami fluktuasi, terdapat adanya penurunan dan juga peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut. Kajian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Metro.

Kepatuhan merupakan faktor terpenting dalam penerimaan pajak. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kualitas pelayanan fiskus.<sup>10</sup> Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan secara optimal kepada wajib pajak. Petugas pajak dikatakan bermutu jika memberikan informasi yang akurat tentang perpajakan termasuk cara penghitungan, penyeteroran dan pelaporannya, serta tidak melakukan tindak pidana yang melanggar aturan dan SOP yang berlaku.

Pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, khususnya dalam hal pemungutan pajak, pemerintah harus berpedoman pada aturan serta tata cara pemungutan pajak yang telah ditetapkan oleh negara. Pelayanan adalah kemampuan badan publik (pemerintah) dalam memberikan layanan yang dapat memberi kepuasan kepada wajib pajak dengan pedoman yang ditentukan. Salah satu bentuk tindakan negara dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dilakukan oleh petugas pajak (fiskus).<sup>11</sup> Divisi pelayanan dan penyuluhan memegang peranan penting

---

<sup>10</sup> Devi Safitri and Sem Paulus Silalahi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 20, no. 2 (2020): 145–53, <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>, h.146.

<sup>11</sup> Rifana, Kusuma, and Tho'in, "Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Surakarta."



karena segmen ini yang berhadapan langsung dengan masyarakat (wajib pajak).

**Tabel 1.2**  
**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan**  
**Tahun 2021**

<b>Triwulan</b>	<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>
I	88,70
II	96,00
III	97,50
III	96,44

Sumber: KPP Pratama Metro tahun 2021

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa menurut data hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus di KPP Pratama Metro pada tahun 2021 pada triwulan I tingkat indeks kepuasan masyarakat mencapai 88,70, 96,00 pada triwulan II, 97,50 pada triwulan III dan terjadi penurunan pada triwulan IV yaitu 96,44. Pelayanan fiskus di KPP Pratama Metro sudah dikatakan sangat baik, dengan hal ini diharapkan terjadinya peningkatan dari kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat Pemerintah memanfaatkan hal ini dalam kaitanya penyediaan layanan dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Kemajuan teknologi membuat Direktorat Jenderal Pajak berinovasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Kemajuan teknologi tersebut tertuang dalam item *e-filing* atau *electronic filling system* yang secara resmi mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. *E-filing*

merupakan sebuah sistem yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT secara elektronik yang berbasis online dengan sistem waktu yang sebenarnya dilakukan oleh salah satu perusahaan jasa aplikasi di Indonesia yang diutus oleh Dirjen Pajak.<sup>12</sup>

Setelah adanya *e-filing* wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Proses penyampaian Surat pemberitahuan tahunan (SPT) lebih hemat biaya, praktis dan tidak memakan waktu yang lama serta memudahkan wajib pajak itu sendiri, hal ini dikarenakan Direktorat Jenderal Pajak berfokus pada pengembangan berbasis inovasi untuk mendorong proses organisasi biaya yang lebih efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan sistem *e-filing* dapat dikirim kapanpun dan dimanapun, aplikasi *e-filing* ini diharapkan dapat membantu wajib pajak dan memberikan kemudahan, sehingga mengurangi biaya dan waktu yang digunakan untuk menghitung, mengisi, dan menyampaikan SPT.<sup>13</sup> Sejak diperkenalkan pada tahun 2005, sistem *e-filing* di Indonesia telah mengalami peningkatan jumlah wajib pajak yang berminat melaporkan kewajiban perpajakannya dengan sistem ini. Berikut adalah data pengguna *e-filing* di KPP Pratama Metro pada tahun 2017-2021.

---

<sup>12</sup> Luh Putu Santi Krisna Dewi and Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak," *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22, no. 2 (2018): 1626–55, <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p30>.

<sup>13</sup> Zya Pasha Melando, Irawan, and Eksa Ridwansyah, "Pengaruh Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandar Lampung," *Jurnal Ilmiah Esai* 16, no. 2 (2022), <https://doi.org/https://doi.org/10.25181/esai.v16i2.2548>, h. 119.

**Tabel 1.3**  
**Pengguna *E-Filing* Di KPP Pratama Metro**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi</b>	<b>Jumlah Pelaporan SPT Tahunan</b>	<b>Jumlah WPOP yang menggunakan <i>E-filing</i></b>	<b>Persentase Pengguna <i>E-filing</i></b>
2017	181.880	52.269	37.350	71%
2018	205.510	57.353	39.544	69%
2019	237.732	55.184	46.018	83%
2020	399.887	78.697	65.250	82%
2021	424.642	104.303	71.438	68%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro 2022

Tabel 1.3 menunjukkan penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Metro dari tahun 2017-2021. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* dari tahun 2017 sampai 2021 mengalami kenaikan setiap tahunnya. Tetapi tingkat persentase penggunaan *e-filing* pada tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup signifikan yaitu sebesar 68% dari wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filing*. Penurunan tingkat persentase ini dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat tentang penggunaan teknologi yang dapat memudahkan pekerjaan mereka.

Selain itu penelitian ini mempunyai *research gap* karena terdapat perbedaan dalam hasil penelitian, hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan Luh Putu Santi Krisna Dewi dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2018) menunjukkan bahwa variabel *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan

pelaporan wajib pajak orang pribadi.<sup>14</sup> Sementara Penelitian I Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif, sedangkan penerapan *e-filing* tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.<sup>15</sup> Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun dan Suhendro (2022) menunjukkan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>16</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas yang disertai dari penelitian-penelitian sebelumnya, diperoleh *research gap* yang dapat dijadikan alasan mengapa variabel tersebut masih layak untuk diteliti ulang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan membedakan tahun penelitian, tempat penelitian serta penelitian ini ditinjau dari perspektif islam. Sehingga judul yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh Pelayanan Fiskus dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Islam (Studi Pada KPP Pratama Metro)”**.

### C. Identifikasi dan Batasan Masalah

#### 1. Identifikasi Masalah

- a. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Metro terhadap survei indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan pada tahun 2021 bahwa pelayanan yang diberikan oleh fiskus sangat baik. Sehingga dengan pelayanan yang sudah sangat baik ini apakah akan mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

---

<sup>14</sup> Dewi and Merkusiwati, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.”

<sup>15</sup> I Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur,” *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen* 1, no. 1 (2019): 101–41, <https://doi.org/10.1234/jasm.v1i1.25>.

<sup>16</sup> Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, and Suhendro, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan,” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga* 3, no. 1 (2022): 372–95.

- b. Pada tahun 2021 terjadi penurunan tingkat persentase penggunaan *e-filing* yang cukup signifikan yaitu sebesar 82% pada tahun 2020 menjadi 62% pada tahun 2021.

## 2. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini mudah dipahami dan sesuai dengan sasaran yang diinginkan maka penulis memberi batasan masalah. Penulis membatasi masalah secara khusus yaitu:

- a. Menggunakan variabel pelayanan fiskus dengan indikator keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung dan variabel *e-filing* dengan indikator mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP, mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak, mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT, mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan, kepuasan penggunaan, persepsi kemanfaatan adanya sistem *e-filing*
- b. Variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak dengan indikator kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak, kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan.
- c. Serta cakupan penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Metro tahun 2022.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah didalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pelayanan fiskus, *e-filing* dan kepatuhan wajib pajak ditinjau dari perspektif islam?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menilai pelayanan fiskus, *e-filing* dan kepatuhan wajib pajak ditinjau dari perspektif islam

### **F. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap penelitian ini bisa bermanfaat untuk penulis sendiri maupun orang lain, manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya:

1. Secara teoritis
  - a) Memberikan sumbangan pemikiran bagi bidang keilmuan akuntansi syariah.
  - b) Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi pijakan dan bahan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya berhubungan dengan pengaruh Pelayanan Fiskus dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Secara Praktis
  - a) Bagi Penulis  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
  - b) Bagi KPP Pratama Metro  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi, masukan ataupun pertimbangan bagi pihak-pihak yang mempunyai kewenangan yang berhubungan dengan pelayanan fiskus dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menetapkan suatu kebijakan yang dapat mendorong pendapatan pajak di Indonesia.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Wahyudi (2021) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Penerapan Sistem *E-Billing*, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sistem *e-billing* dan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.<sup>17</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yuwita Ariessa Pravasanti dan Desy Nur Pratiwi (2021) berjudul “Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko “ dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kesadaran, pemahaman, sanksi, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. preferensi risiko sebagai variabel pemoderasi dapat memoderasi pengaruh kesadaran, pemahaman, sanksi, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>18</sup>
3. Penelitian yang dilakukan oleh Lydia Kurniawan dan Rosmiaty Citra Kesumawijaya (2021) berjudul “Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sistem *E-Filing*, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak” dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* dan penegakan sanksi perpajakan

---

<sup>17</sup> Agus Wahyudi, “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 9, no. 2 (2021): 299–308, <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>.

<sup>18</sup> Yuwita Ariessa Pravasanti and Desy Nur Pratiwi, “Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko,” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 21, no. 02 (2021): 405–11, <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1738.405>.

secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan tingkat kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun secara bersama-sama Penerapan sistem *e-filing*, penegakan sanksi perpajakan dan tingkat kesadaran wajib pajak berkontribusi dengan adjusted R-Square sebesar 0,980 (98%) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>19</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Reza Nabilla Fitria Farah dan Sapari (2020) yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>20</sup>
5. Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Putu Agung Darma Wicaksana dan Ni Luh Supadmi (2019) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* Pada Kepatuhan WPOP” dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, serta pelaksanaan kebijakan *tax amnesty*

---

<sup>19</sup> Lydia Kurniawan and Rosmiaty Citra Kesumawijaya, “Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sistem e-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak,” *Ikraith-Ekonomika* 4, no. 3 (2021): 104–16, <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/download/1684/1387>.

<sup>20</sup> Reza Nabilla Fitria Farah and Sapari, “Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 9, no. 3 (2020).



dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tabanan.<sup>21</sup>

6. Penelitian yang dilakukan oleh Nahdah Fistra Karnedi dan Amir Hidayatulloh (2019) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh sanksi pajak dan *tax amnesty*. Sedangkan, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>22</sup>
7. Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Mei Soma Eka Pratama, Anik Yuesti, dan I Made Sudiartana (2019) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada KPP Pratama Gianyar” dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan *sistem e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>23</sup>
8. Penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Toni Artana Putra dan Ni Ketut Lely Aryani (2018) yang berjudul “Pengaruh

---

<sup>21</sup> I Gusti Putu Agung Darma Wicaksana and Ni Luh Supadmi, “Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP,” *E-Jurnal Akuntansi* 27, no. 3 (2019): 2019, <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i03.p15.h.2039>.

<sup>22</sup> Nahdah Fistra Karnedi and Amir Hidayatulloh, “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Profita* 12, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.001>.

<sup>23</sup> Pratama, Yuesti, and Sudiartana, “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada Kpp Pratama Gianyar.”

Tax Amnesty dan *E-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Badung” dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tax amnesty* dan *e-filing* secara simultan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *tax amnesty* dan *e-filing* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>24</sup>

9. Penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati Meita Oktaviani, S. Sunarto, dan Nur Lita (2018) yang berjudul “Pemahaman Internet Sebagai Pemoderasi Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” (2018) dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial penerapan sistem *e-filing* dan pemahaman internet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman internet juga memoderasi dengan memperkuat hubungan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>25</sup>
10. Penelitian yang dilakukan oleh Luh Putu Santi Krisna Dewi dan Ni Ketut Lely Merkusiwati (2018) berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, *E-Filing*, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak” dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan pengetahuan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan

---

<sup>24</sup> Putra and Aryani, “Pengaruh Tax Amnesty Dan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Badung.”

<sup>25</sup> Rachmawati Meita Oktaviani, S Sunarto, and Nur Lita, “Pemahaman Internet Sebagai Pemoderasi Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Prosiding Sendi*, 2018, 1–10.

wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.<sup>26</sup>

11. Penelitian yang dilakukan oleh Lina Nurlaela (2017) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut” dengan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten Garut.<sup>27</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat perbedaan dengan penelitian yang diteliti penulis yaitu:

1. Tahun penelitian.
2. Tempat penelitian.
3. Penelitian ini ditinjau dari perspektif islam.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penellitian ini terdiri dari lima bab. Bab-bab tersebut diuraikan secara garis besar yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan, kerangka pemikiran dan pengajuan hipotesis.

---

<sup>26</sup> Dewi and Merkusiwati, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.”

<sup>27</sup> Lina Nurlaela, “Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut,” *Jurnal Wahana Akuntansi* 2, no. 2 (2017): 1–8.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari tempat penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, definisi oprasional variabel, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bagian ini menguraikan deskripsi data penelitian pembahasan hasil penelitian dan analisis.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada objek penelitian yaitu KPP Pratama Metro dan bagi penelitian selanjutnya.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis dari penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan variabel kepatuhan wajib pajak. Dibuktikan dengan dengan nilai *original sample* (O) positif 0,231, nilai t-statistic 2,503 > 1,96 dan nilai p-values 0,012 < 0,05. Seorang fiskus dalam memberikan pelayanan selalu cepat dan tepat. Selain itu, petugas pajak juga melayani wajib pajak sesuai dengan kebutuhannya serta memberikan informasi secara jelas, lengkap, dan benar berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang terbaru, petugas pajak juga menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh seorang fiskus maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel *e-filing* mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan dengan variabel kepatuhan wajib pajak. Dibuktikan dengan dengan nilai *original sample* (O) positif 0,174, nilai t-statistic 1,711 < 1,96 dan nilai p-values 0,087 > 0,05. Hal ini berarti bahwa walaupun wajib pajak sudah menggunakan *e-filing* tidak terlalu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dikarenakan *e-filing* hanyalah alat bantu untuk mempermudah dalam pelaporan SPT. Sedangkan kepatuhan merupakan sikap dari wajib pajak sehingga perlunya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri.
3. Pajak diperbolehkan dalam islam dengan dasar kemaslahatan agar harta tidak hanya beredar dikalangan orang kaya-kaya saja. Hal ini sesuai dengan pendapat Yusuf Qardhawi bahwa pajak digunakan untuk membiayai negara dibidang ekonomi,

sosial dan politik suatu negara. Masyarakat harus taat dengan peraturan yang kaitannya untuk meningkatkan kepatuhan pajak demi terselenggaranya kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga tidak bertentangan dengan perspektif islam dan syariat dimana pajak digunakan untuk membiayai negara dan sudah seharusnya masyarakat taat kepada Ulil Amri sesuai dengan Q.S An-Nisa ayat 59 terlebih mengingat bahwa pungutan pajak bukanlah hal yang dilarang dan digunakan untuk sebesar-besarnya kepentingan masyarakat.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan rekomendasi yang semoga menjadi masukan sebagai berikut:

### **1. Bagi KPP Pratama Metro**

Agar kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat dapat dilakukan dengan pemberian layanan yang responsif, tanggap serta cepat dengan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan wajib pajak dalam memenuhi seluruh wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajibannya serta melakukan sosialisasi tentang cara penggunaan *e-filing* yang dapat menjangkau ke seluruh wilayah kerja KPP Pratama Metro.

### **2. Bagi Wajib Pajak**

Bagi wajib pajak orang pribadi yang menjadi objek penelitian agar dapat mencari informasi perpajakan di Indonesia sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaporkan SPT tahunan serta pembayaran pajak.

### **3. Bagi Akademisi**

Segala sesuatu yang ada pada skripsi ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian yang selanjutnya, sehingga dapat memperkaya pengetahuan tentang pajak.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan. Serta menambahkan jumlah sampel penelitian sehingga mampu memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi.



**DAFTAR RUJUKAN**

- Agung, Abraham, and Rinabi Tanamal. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing." *Teknika* 10, no. 2 (2021): 128–36. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i2.368>.
- Ahmad, Muhdhori. "Etika Pemungutan Dan Pengelolaan Pajak Perspektif Ekonomi Syariah." *Journal of Creative Student Research* 1, no. 1 (2023): 415–26.
- Ajzen, Icek. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (1991): 179–211.
- Ariani, Marieta, and Rubiatto Biettant. "Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan." *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi Dan Keuangan Publik* 13, no. 1 (2019): 15–30.
- Arief, M, Dwi Fionasari, Adriyanti Agustina Putri, and Wira Ramashar. "Pengaruh Penerapan E-Filing , Tapping Box Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus Di Kota Pekanbaru )." *Jurnal IAKP* 2, no. 2 (2021): 159–69.
- Arifin, Syamsul Bahri, and Indra Syafii. "Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia." *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi* 5, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>.
- As'ari, Nur Ghailina. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)." *Jurnal Ekobis Dewantara* 1, no. 6 (2018): 64–76.
- Awwalina Farihin Yadinta, Pipit, Suratno Suratno, and J.M.V



- Mulyadi. "Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)* 5, no. 02 (2018): 201–12. <https://doi.org/10.35838/jrap.v5i02.186>.
- Basit, Abdul. "Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku, Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *TEKUN: Jurnal Telaah Akuntansi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2014): 23–48.
- Cindy, Jotopurnomo, and Mangoting Yenni. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya." *Tax & Accounting Review* 1 (2013): 49–54.
- Darma Wicaksana, I Gusti Putu Agung, and Ni Luh Supadmi. "Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP." *E-Jurnal Akuntansi* 27, no. 3 (2019): 2019. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i03.p15>.
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–40. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Dewi, Luh Putu Santi Krisna, and Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22, no. 2 (2018): 1626–55. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p30>.
- Dewi, Ni Putu Arisa, and Naniek Noviari. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kemauan Mengikuti Tax Amnesty." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 19, no. 2 (2017): 1378–1405.
- Farah, Reza Nabila Fitria, and Sapari. "Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 9, no. 3 (2020).
- Halimi, Ferry, and Waluyo. “Pengaruh Tax Avoidance, Penerapan Sanksi Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua).” *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 3, no. 2 (2019): 302–12. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i2.5658>.
- Hamid, Rahmad Solling, and Suhardi M Anwar. *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Depok: Raja Grafindo, 2018.
- Isnaeni, Ahmad, Liya Ermawati, and Ainul Fitri. “Pengaruh Penurunan Tarif Pajak Penghasilan UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Ditinjau Dalam Perspektif Islam.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22, no. 02 (2021): 1–7.
- J.J, Said Abdul Kadir, and Danny Wibowo. “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 9, no. 10 (2020): 31–18.
- Jatmiko, Agus Nugroho. “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang).” *Accountability*, 2016. <https://doi.org/10.32400/ja.14420.5.2.2016.1-10>.
- Karnedi, Nahdah Fistra, and Amir Hidayatulloh. “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Profita* 12, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12i1.001>.
- Kurniawan, Lydia, and Rosmiaty Citra Kesumawijaya. “Kepatuhan

- Wajib Pajak Orang Pribadi: Sistem e-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak.” *Ikraith-Ekonomika* 4, no. 3 (2021): 104–16. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/download/1684/1387>.
- Kurniawati, Fitri. “Analisis Komparasi Sistem Perpajakan Indonesia Dengan Sistem Perpajakan Menurut Islam.” *Jurnal Investasi* 5, no. 1 (2009): 22–31.
- Leviana, Martha, Ade Adriani, and Norlena. “Pengaruh Pengampunan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pemahaman Akuntansi, Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 8 (2022): 3471–88. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i8.1447>.
- Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, and Suhendro. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan.” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga* 3, no. 1 (2022): 372–95.
- Meisiang, Yuyun, Jullie J. Sondakh, and Jessy D.L Warongan. “Analisis Penerapan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung.” *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi* 14, no. 1 (2018): 288–94. <https://doi.org/10.32400/gc.13.04.21103.2018>.
- Melando, Zya Pasha, Irawan, and Eksa Ridwansyah. “Pengaruh Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandar Lampung.” *Jurnal Ilmiah Esai* 16, no. 2 (2022). <https://doi.org/https://doi.org/10.25181/esai.v16i2.2548>.
- Mimi, and Susi Dwi Mulyani. “Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan.” *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti* 9, no. 1 (2022): 37–54. <https://doi.org/10.25105/jmat.v9i1.10573>.

- Muslimah, Intan Nurul. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak." *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)* 1, no. 1 (2020): 81–96. <https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma>.
- Mustaqiem. *Perpajakan Dalam Konteks Teori Dan Hukum Pajak Di Indonesia*. 1st ed. Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta, 2014.
- Nadia, Aprita. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Bandar Lampung)." Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019.
- Nasution, Anggi, and Muhammad Ferrian. "Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus: KPP Pratama Binjai)." *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik* 1, no. 1 (2017): 207–24.
- Nurhasanah, Reni Heryanti. "Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi." *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)* 1, no. 6 (2020): 63–78. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.158>.
- Nurlaela, Lina. "Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut." *Jurnal Wahana Akuntansi* 2, no. 2 (2017): 1–8.
- Oktariyanti, Gita Kartika. "Penggunaan Sistem Aplikasi E-Filing Dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baturaja Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah." Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2018.
- Oktaviani, Rachmawati Meita, S Sunarto, and Nur Lita. "Pemahaman Internet Sebagai Pemoderasi Penerapan Sistem E-Filling

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Prosiding Sendi*, 2018, 1–10.
- Prasetyo, Andreas, and Farida Idayati. “Pengaruh E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Dan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 8, no. 12 (2019): 1–20. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2731>.
- Pratama, I Wayan Mei Soma Eka, Anik Yuesti, and I Made Sudiartana. “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada Kpp Pratama Gianyar.” *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)* 1, no. 4 (2019): 449–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>.
- Pravasanti, Yuwita Ariessa, and Desy Nur Pratiwi. “Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 21, no. 02 (2021): 405–11. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1738>.
- Putra, I Nyoman Toni Artana, and Ni Ketut Lely Aryani. “Pengaruh Tax Amnesty Dan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Badung.” *E-Jurnal Akuntansi* 24, no. 3 (2018). <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v24.i03.p18>.
- Resmi, Siti. *Perpajakan Teori & Kasus*. 11th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2019.
- Rifana, Destria Ayunda, Indra Lila Kusuma, and Muhammad Tho’in. “Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Surakarta.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22, no. 1 (2021): 2–7. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/2792/pdf>.
- Ryshka, Bastari, Eka. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Lubuk Pakam.”

- Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 10, no. 1 (2021): 1–23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30596%2Fjakk.v2i1.4468>.
- Safitri, Devi, and Sem Paulus Silalahi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 20, no. 2 (2020): 145–53. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>.
- Siahaan, Stefani, and Halimatusyadiah. “Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Akuntansi* 8, no. 1 (2018): 1–13.
- Sihombing, Pardomuan Robinson, and Ade Marsinta Arsani. *Aplikasi SmartPLS Untuk Statistisi Pemula*. Edited by Aly Rasyid. Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional, 2022.
- Siregar, Mhd. Alfachri Azmi. “Analisis Penerapan PSAK No. 46 Atas Pajak Penghasilan Badan Pada Laporan Keuangan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan,” 2020.
- Subarkah, Johny, and Maya Widyana Dewi. “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 17, no. 02 (2017): 61–72. <https://doi.org/10.29040/jap.v17i02.210>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Edited by Sutopo. 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Suharno, Retnoningsih. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya, 2006.
- Tambun, Sihar, and Nurul Aulia Ananda. “Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi.” *Owner* 6, no. 3 (2022): 3158–68. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999>.
- Thaib, Muhammad. “Keta’atan Kepada Pemimpin Menurut Hadist

- Dalam Kitab Shohih Al-Bukhariy.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- Thavinia, Rosalini Ponto, Herman Karamoy, and Wulan Kindangen. “Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 5, no. 2 (2022): 407–14.
- Tulenan, Rudolof A., Jullie J. Sondakh, and Sherly Pinatik. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung.” *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi* 12, no. 2 (2017): 296–303. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>.
- Tyler, Tom R. *Justice, Self-Interest, and The Legitimacy of Legal and Political Authority*. University of Chicago Press: in J.J Mansbridge (Ed.), *Beyond Self-Interest*, 1990.
- Uma, Sekara. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Keempat. Jakarta: Salema Empat, 2006.
- Wahyudi, Agus. “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 9, no. 2 (2021): 299–308. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>.
- Wijaya, Try Putra. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus UMKM Di Kabupaten Way Kanan).” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.
- Wijayani, I Gusti Ayu Mirah Sri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.” *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen* 1, no. 1 (2019): 101–41. <https://doi.org/10.1234/jasm.v1i1.25>.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



#### e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>

Rab, 16 Nov 2022 pukul 08:43

Balas ke: riset@pajak.go.id

Kepada: diahsafi33@gmail.com

#### KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

#### KANWIL DJP BENGKULU DAN LAMPUNG



JALAN PANGERAN EMIR M NOER NO 5A KEL SUMUR PUTRI KEC TELUK BETUNG UTARA, BANDAR LAMPUNG  
35215  
TELEPON 0721-485673, 488251; FAKSIMILE 0721-471257; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-128/RISET/WPJ.28/2022 Bandar Lampung , 16 November 2022

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Diah Safitri**

Mranggi Jaya Kecamatan Putra Rumbia

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **08263-2022** pada **9 November 2022**, dengan informasi:

NIM : 1951030244

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Judul Riset : Pengaruh Pelayanan Fiskus, E-filing Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Islam (studi Pada Kpp Pratama Metro)

Izin yang diminta : Data, Kuisioner, Wawancara,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Metro**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **16 November 2022 s/d 15 Mei 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



a.n. Kepala Karwil  
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan  
Masyarakat

Ttd.

Sugiri Tejanagara



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

---

#### PENTING

Informasi yang disampaikan melalui e-mail ini hanya diperuntukkan bagi pihak penerima sebagaimana dimaksud pada tujuan e-mail ini saja. E-mail ini dapat berisi informasi atau hal-hal yang secara hukum bersifat rahasia. Segala bentuk kajian, penyampaian kembali, penyebarluasan, penyediaan untuk dapat diakses, dan/atau penggunaan lain atau tindakan sejenis atas informasi ini oleh pihak baik orang maupun badan selain dari pihak yang dimaksud pada tujuan e-mail ini adalah dilarang dan dapat diancam sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika karena suatu kesalahan anda menerima informasi ini harap menghubungi Direktorat Jenderal Pajak c.q. Direktorat KITSDA dan segera menghapus e-mail ini beserta setiap salinan dan seluruh lampirannya.

Setiap pengguna Email Pajak harus mencantumkan identitas atau Email Signature untuk setiap email yang dikirimkan dengan format sesuai dengan yang tercantum dalam SE-136/PJ/2010 Huruf E Angka 4

## Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

### DAFTAR PERNYATAAN (Mohon di jawab dengan sebenarnya)

#### 1. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon Bapak/Ibu/Sdr/i mengisi pada daftar pernyataan berikut :

Nama :

Usia : \_\_\_\_\_ Tahun

Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

Pendidikan SLTA :  SD  SLTP

D1  D2  D3

S1/D4  S2  S3

Pekerjaan :  Pegawai Swasta  Pegawai BUMN

PNS

Apakah bapak/ibu/saudara menggunakan *e-filing* :

Ya  Tidak

\*Berikan tanda centang (√) pada jawaban yang telah disediakan.

## 2. PETUNJUK PENGISIAN

Mohon Bapak/Ibu memilih salah satu jawapan setiap pernyataan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu dengan memberi tanda centang (✓) pada jawapan yang telah disediakan.

Keterangan :

Sangat Tidak Setuju	: STS	(skor 1)
Tidak Setuju	: TS	(skor 2)
Ragu-Ragu	: RR	(skor 3)
Setuju	: S	(skor 4)
Sangat Setuju	: SS	(skor 5)

### Pernyataan Terkait Pelayanan Fiskus/Petugas Pajak.

Pelayanan Fiskus merupakan suatu jasa pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jendral Pajak sehingga bisa membantu Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Keandalan</b>						
1	Saya merasa petugas pajak sudah bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak					
2	Saya merasa petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas.					
<b>Ketanggapan</b>						
3	Saya merasa petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
	dengan cepat.					
4	Saya merasa petugas cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.					
5	Saya merasa petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak.					
<b>Jaminan</b>						
6	Saya merasa petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak.					
7	Saya merasa petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.					
<b>Empati</b>						
8	Saya merasa petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan.					
9	Saya merasa petugas pajak memberikan pelayanan yang baik.					
<b>Bukti Langsung</b>						

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
10	Saya merasa petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.					

### Pernyataan Terkait *E-filing*

*E-filing* adalah layanan untuk mengirim atau menyampaikan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik. Sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan secara manual dan menunggu tanda terima.

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Mempermudah proses perekaman data SPT didalam basis data DJP</b>						
1	Saya merasa perlu adanya sosialisasi sistem <i>e-filing</i> agar mudah untuk dipelajari bagi pemula					
<b>Mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak</b>						
2	Terdapat validasi pengisian SPT didalam sistem <i>e-filing</i> .					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan spt</b>						
3	Dengan diterapkan sistem <i>e-filing</i> saya tidak perlu pergi ke kantor pajak untuk melaporkan SPT.					
<b>Mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan</b>						
4	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> tidak perlu mencetak semua formulir lampiran					
<b>Kepuasan penggunaan</b>						
5	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> perhitungan pajak saya lebih cepat dan akurat					
6	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> data yang saya sampaikan selalu lengkap					
<b>Presepsi kemanfaatan dari adanya sistem <i>e-filing</i></b>						
7	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> saya dapat melaporkan SPT tepat waktu walaupun dihari libur.					

### Pernyataan terkait kepatuhan wajib pajak

**Kepatuhan wajib pajak merupakan Tindakan mematuhi jadwal pembayaran dan melaporkan kewajiban perpajakan**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak</b>						
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri					
2	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP					
3	Saya telah mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak					
<b>Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu</b>						
4	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.					
5	Saya merasa teknologi informasi mempermudah pelaporan SPT, sehingga mendorong wajib pajak untuk melapor sebelum batas waktu berakhir.					
6	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar.					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar</b>						
7	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu					
8	Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu.					
9	Saya selalu tepat waktu dalam dalam membayar pajak.					
<b>Kepatuhan dalam membayar tunggakan</b>						
10	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya.					
11	Adanya bunga dalam tunggakan pajak akan menambah beban pajak.					









P F I	P F 2	P F 3	P F 4	P F 5	P F 6	P F 7	P F 8	P F 9	P F 10	E F 1	E F 2	E F 3	E F 4	E F 5	E F 6	E F 7	E F 8	K WP 1	K WP 2	K WP 3	K WP 4	K WP 5	K WP 6	K WP 7	K WP 8	K WP 9	KW P10	KW P11
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



P F I	P F 2	P F 3	P F 4	P F 5	P F 6	P F 7	P F 8	P F 9	P F 10	P F 11	E F 1	E F 2	E F 3	E F 4	E F 5	E F 6	E F 7	E F 8	E F 9	K WP 1	K WP 2	K WP 3	K WP 4	K WP 5	K WP 6	K WP 7	K WP 8	K WP 9	KW P10	KW P11					
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5					
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5				
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5				
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

#### **Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Pegawai di KPP Pratama Metro**

Sumber Data : Pegawai KPP Pratama Metro

Metode : Wawancara terstruktur

1. Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sudah sangat baik. Apa saja upaya/usaha yang dilakukan fiskus dalam memperoleh IKM yang baik ini?
2. Bagaimana cara meningkatkan keandalan petugas pajak dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak?
3. Apa tujuan yang diharapkan petugas pajak sudah terlaksana seluruhnya hingga saat ini?
4. Apa saja masalah yang biasanya dihadapi wajib pajak ketika hendak melakukan pembayaran pajak?
5. Apakah ada sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya *e-filing* ini?
6. Apa manfaat yang dirasakan petugas pajak dengan adanya penerapan pelaporan SPT tahunan melalui *e-filing*?
7. Apakah jika seseorang sudah menggunakan *e-filing* ini sudah tidak perlu datang ke kantor pajak?
8. Apa yang biasanya dikeluhkan wajib pajak orang pribadi jika datang ke kantor pajak walaupun mereka sudah menggunakan *e-filing*?
9. Apa kendala yang dirasakan fiskus dengan adanya penerapan sistem pelaporan SPT tahunan menggunakan *e-filing*?
10. Bagaimana cara mengatasi kesulitan tersebut?
11. Apakah dengan adanya *e-filing* mempermudah petugas dalam perekaman data SPT didalam basis data DJP/apakah ada perubahan signifikan yang dirasakan fiskus dari perubahan pelaporan manual dan *e-filing*?
12. Apa saja strategi yang di lakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## Lampiran 5 Hasil Wawancara Kepada Pegawai Pelaksana dan Asisten Penyuluh Pajak di KPP Pratama Metro

### Hasil Wawancara Kepada Pegawai Pelaksana di KPP Pratama Metro

Hari/Tanggal	Rabu, 01 Februari 2023	Narasumber:
Lokasi	KPP Pratama Metro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Irena Intan Aprilia (Pelaksana)</li> <li>2. Dela Elvira Herlika (Pelaksana)</li> <li>3. Rohma Murtianingsih (Pelaksana)</li> </ol>
Peneliti	: Berdasarkan data IKM menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Apa saja upaya/usaha yang dilakukan fiskus dalam memperoleh IKM yang baik ini?	
Narasumber 1	: Upaya yang dilakukan seperti salam sapa saat wajib pajak datang. Selain itu memberikan arahan sesuai dengan permasalahan yang di hadapi wajib pajak. Selain pelayanan yang diberikan tidak hanya tatap muka, ada juga yang memakai Whatsapp dalam melayani wajib pajak.	
Narasumber 2	: Sebisa mungkin melayani dengan cepat dan tepat. Sehingga itu yang membuat penilaian indeks kepuasan masyarakat sangat baik. Selain itu pelayanan disini tidak dipungut biaya.	



Narasumber 3 : Menurut saya fiskus memberikan konsultasi memakai aturan terbaru. Sehingga meminimalisir kesalahan wajib pajak ketika melakukan kewajiban perpajakannya.

Peneliti : Bagaimana cara meningkatkan keandalan petugas pajak dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak?

Narasumber 1 : Adanya pelatihan frontliner.

Narasumber 3 : Selain itu adanya in house training untuk pegawai. Pelatihan ini biasanya tentang excel, public speaking dll.

Narasumber 2 : Setiap tahun dilakukan pelatihan secara bergantian kepada fiskus.

Peneliti : Apakah tujuan yang diharapkan petugas pajak sudah terlaksana secara keseluruhan?

Narasumber 2 : Secara umum tujuannya menghimpun kekayaan negara. Untuk keseluruhannya belum tetapi masih melakukan berbagai upaya dan perbaikan.

Peneliti : Apa saja masalah yang biasanya dihadapi wajib pajak Ketika hendak melakukan pembayaran pajak?

Narasumber 1 : Biasanya tentang perhitungan pajaknya. Selain itu masih ada beberapa wajib pajak yang bingung untuk membuat kode bayar pada menu DJP Online.

Peneliti : Pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja kak?

Narasumber 2 : Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank, indomaret, alfamart, internet banking, dan melalui e-commerce.

- Peneliti : Apakah ada sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya sistem *e-filing*?
- Narasumber 2 : Selalu ada sosialisasi melalui kelas pajak, penyuluhan kepada instansi pemerintah dan biasanya kami melakukan Kerjasama dengan Universitas untuk melakukan penyuluhan kepada mahasiswa.
- Narasumber 1 : Sosialisasi selalu ada selain dari zoom kita juga ada rekanan dari Universitas Muhammadiyah Metro dalam rangka relawan pajak.
- Peneliti : Apa manfaat yang dirasakan petugas pajak dengan adanya penerapan *e-filing*?
- Narasumber 1 : Banyak manfaat yang dirasakan misal menghemat penggunaan kertas dan efisiensi waktu wajib pajak karena tidak perlunya antri dalam melakukan pelaporan SPT.
- Peneliti : Apa saja alasan wajib pajak datang ke kantor pajak walaupun sudah memiliki *e-filing*?
- Narasumber 2 : Lupa E-fin, lupa password akun DJP Online dan kurangnya pemahaman wajib pajak tentang penggunaan *e-filing*.
- Peneliti : Apa kendala yang dirasakan fiskus dengan adanya penerapan sistem pelaporan SPT tahunan menggunakan *e-filing*?
- Narasumber 3 : Kendala yang biasanya dirasakan itu susah nya akses laman DJP Onilne karena server down.
- Peneliti : Apa saja strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- Narasumber 2 : Strategi yang dilakukan bisa dengan edukasi, penyuluhan, dan diadakannya kelas pajak.

Narasumber 3 : Selain itu dengan pemasangan banner dan membuat postingan di sosmed untuk mengingatkan masyarakat agar lapor pajak sebelum batas waktu berakhir.

Metro, 01 Februari 2023

Pelaksana



Irena Intan Aprilia

Pelaksana



Dela Elvira Herlika

Pelaksana



Rohma Murtiningsih

## Hasil Wawancara Kepada Asisten Penyuluh Pajak di KPP Pratama Metro

Hari/Tanggal	Rabu, 01 Februari 2023	Narasumber:
Lokasi	KPP Pratama Metro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ardian Mahardi Putera (Asisten Penyuluh Pajak)</li> <li>2. Ferdy Prasetyo (Asisten Penyuluh Pajak)</li> </ol>
Peneliti	: Berdasarkan data IKM menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Apa saja upaya/usaha yang dilakukan fiskus dalam memperoleh IKM yang baik ini?	
Narasumber 1	: Upaya yang dilakukan yaitu dengan menyediakan sarana prasarana seperti tempat pelayanan yang nyaman, toilet disabilitas, adanya tempat bermain anak. Selain itu SDM dari petugas berusaha melayani dengan baik.	
Narasumber 2	: Memberikan pelayanan yang cepat kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas dalam menerima layanan. Selain itu petugas pajak juga responsif jadi Ketika wajib pajak mengalami kendala , kami selaku petugas pajak merespon dengan cepat dan menjadikan bahan evaluasi untuk berbenah agar lebih baik kedepannya.	

Peneliti : Bagaimana cara meningkatkan keandalan petugas pajak dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak?

Narasumber 1 : Senior memberikan arahan kepada junior bagaimana cara melayani wajib yang baik dan benar. Dan diadakannya evaluasi jika ada kesalahan dan kekurangan.

Narasumber 2 : Bisa dilakukan dengan mengikuti diklat. Jadi DJP memberikan wadah bagi bagian pelayanan bagaimana cara melakukan pelayanan dengan ramah dan sabar.

Peneliti : Apakah tujuan yang diharapkan petugas pajak sudah terlaksana secara keseluruhan?

Narasumber 1 : Tujuan yang diharapkan sudah cukup baik tercapai yaitu melayani dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dari mulai pembayaran dan pelaporan pajak. Dan yang belum tercapai menurut saya yaitu bagaimana informasi yang diterima wajib pajak diterima dengan baik.

Narasumber 2 : Tujuan yang diharapkan belum tercapai dengan cukup baik karena mungkin dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan kurangnya sumber daya manusia dalam melayani wajib pajak.

Peneliti : Apakah ada solusi dari masalah tersebut?

Narasumber 2 : Solusi yang dilakukan adalah dengan penyuluhan dan sosialisasi secara bertahap secara offline

Peneliti : Apa saja masalah yang biasanya dihadapi wajib pajak ketika hendak melakukan pembayaran pajak?

- Narasumber 1 : Kebetulan KPP Pratama Metro bekerjasama dengan bank Lampung. Tetapi ada kendala yaitu hanya menerima pembayaran yang cash sehingga bagi wajib pajak yang non tunai harus keluar terlebih dahulu dari tempat KPP Pratama Metro untuk melakukan tarik tunai terlebih dahulu. Atau ada solusi lain yaitu di handphone wajib pajak ada sarana pembayaran non tunai melalui m-banking, Tokopedia dan Ovo.
- Peneliti : Apakah ada sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya sistem *e-filing*?
- Narasumber 2 : Kalau sosialisasi itu pasti ada jadi kalau awal tahun itu pasti ada kelas pajak pengisian SPT melalui *e-filing*. Sosialisasi ini bisa melalui undangan, dinas-dinas dan inisiatif kita sendiri.
- Narasumber 1 : Selain sosialisasi kita biasanya pasang pamflet, spanduk, dan pasang ke sosial media.
- Peneliti : Apa manfaat yang dirasakan petugas pajak dengan adanya penerapan *e-filing*?
- Narasumber 2 : Manfaat yang dirasakan yaitu kemudahan. Karena segala sesuatu yang online itu ga ribet. Selain itu yaitu mengurangi penggunaan kertas dan layanan juga bisa dilakukan secara online melalui whatsapp.
- Narasumber 1 : Mempermudah petugas pajak karena tidak perlu menyimpan arsip file dan mempermudah melihat data-data wajib pajak
- Peneliti : apakah kakak setuju dengan pernyataan “jika sudah menggunakan *e-filing* tidak perlu lagi datang ke kantor pajak”?

- Narasumber 2 : Setuju, karena tujuan dari *e-filing* ini adalah membuat wajib pajak mandiri dalam pelaporan pajak.
- Peneliti : Tetapi setelah saya melakukan penyebaran kuesioner ternyata masih ada wajib pajak datang ke kantor pajak walaupun sudah menggunakan *e-filing* itu biasanya apa yang mereka keluhkan?
- Narasumber 2 : Biasanya yang mereka keluhkan karena kurang pahami teknologi.
- Peneliti : Apa kendala yang dirasakan fiskus dengan adanya penerapan sistem pelaporan SPT tahunan menggunakan *e-filing*?
- Narasumber 2 : Kendala yang dirasakan dari factor luar yaitu dari wajib pajaknya yang tidak mau belajar coba-coba. Sedangkan factor internalnya yaitu dari sistemnya karena sistem kita tidak bisa menampung semua orang yang laporan secara bebarengan.
- Narasumber 1 : kendala yang dirasakan fiskus sendiri yaitu jaringan yaitu keterbatasan dipusat. sehingga diharapkan masyarakat bisa lapor pajak dengan segera karena waktu yang diberikan juga cukup lama.
- Peneliti : apakah ada solusi dari masalah ini?
- Narasumber 2 : solusinya yaitu dengan mengadakan sosialisasi dan kelas pajak di awal-awal januari sehingga nanti diakhir bulan pelaporan pajak sehingga traffic pelaporan pajak pada bulan maret tidak melonjak terlalu tinggi.
- Peneliti : Apakah ada perubahan yang signifikan yang dirasakan fiskus dari pelaporan secara manual ke *e-filing*?
- Narasumber 1 : Mengurangi tumpukan berkas, data lebih enak masuk ke dalam sistem DJP dan mengurangi antrian keramaian di kantor pajak.

- Peneliti : Apa saja strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- Narasumber 1 : Strategi yang dilakukan dengan sosialisasi dan penyuluhan, pengawasan dan pemeriksaan.

Metro, 01 Februari 2023

Asisten Penyuluh Pajak



Ardian Mahardi Putera

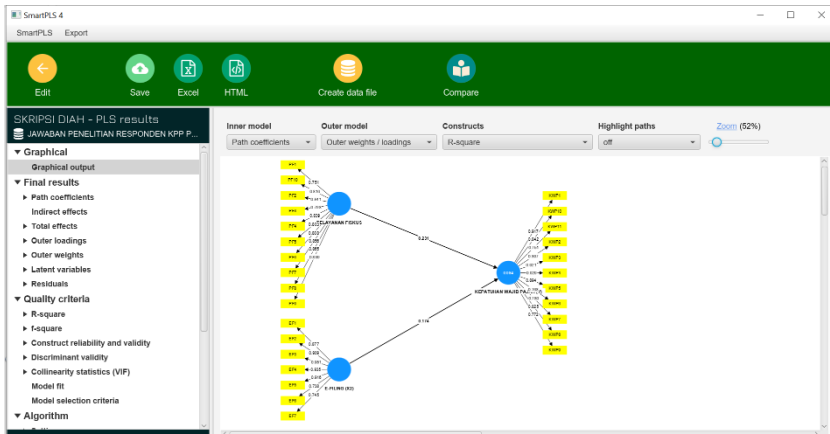
Asisten Penyuluh Pajak



Ferdy Prasetyo



## Lampiran 6 Hasil Uji Validitas



The figure displays the 'Construct reliability and validity - Overview' table in SmartPLS 4. The table provides statistical data for three constructs: E-FLING (X2), KEPATIHAN WAJIB PAJAK (Y), and PELAYANAN PERSEKUTUAN. The metrics include Cronbach's alpha, Composite reliability (rho\_c), Composite reliability (rho\_a), and Average variance extracted (AVE).

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Composite reliability (rho_a)	Average variance extracted (AVE)
E-FLING (X2)	0.946	0.908	0.916	0.701
KEPATIHAN WAJIB PAJAK (Y)	0.942	0.913	0.915	0.718
PELAYANAN PERSEKUTUAN	0.947	0.903	0.901	0.679

The figure displays the 'Discriminant validity - Cross loadings' table in SmartPLS 4. The table shows the cross-loadings for 19 items (R27 to R29) across three constructs: E-FLING (X2), KEPATIHAN WAJIB PAJAK (Y), and PELAYANAN PERSEKUTUAN. The diagonal elements represent the highest loading for each item, indicating good discriminant validity.

	E-FLING (X2)	KEPATIHAN WAJIB PAJAK (Y)	PELAYANAN PERSEKUTUAN
R27	0.822	0.122	0.044
KWP1	0.103	0.917	0.220
KWP10	0.163	0.847	0.165
KWP11	0.120	0.751	0.130
KWP2	0.134	0.887	0.130
KWP3	0.114	0.821	0.243
KWP4	0.117	0.828	0.232
KWP5	0.166	0.894	0.230
KWP6	0.136	0.788	0.193
KWP7	0.136	0.780	0.195
KWP8	0.140	0.825	0.197
KWP9	0.230	0.772	0.220
PF1	0.126	0.252	0.755
PF10	0.119	0.194	0.815
PF2	0.167	0.288	0.641
PF3	0.127	0.205	0.738
PF4	0.261	0.208	0.629
PF5	0.110	0.161	0.821
PF6	0.232	0.118	0.603
PF7	0.101	0.235	0.656
PF8	0.142	0.192	0.805
PF9	0.123	0.190	0.639

SmartPLS 4 Export

SKRIPSI DIAH - PLS results  
JAWABAN PENELITIAN RESPONDEN KPP P...

Discriminant validity - Cross loadings

	E-FILING (X2)	KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y1)	PELAYANAN FISKUS (Y2)
EF1	0.877	0.103	0.135
EF2	0.909	0.141	0.128
EF3	0.961	0.192	0.136
EF4	0.936	0.218	0.164
EF5	0.916	0.209	0.135
EF6	0.728	0.166	0.204
EF7	0.746	0.144	0.081
KWP1	0.153	0.917	0.200
KWP10	0.163	0.842	0.165
KWP11	0.120	0.751	0.119
KWP5	0.124	0.867	0.160
KWP3	0.114	0.821	0.246
KWP4	0.171	0.909	0.258
KWP2	0.196	0.884	0.296
KWP6	0.138	0.768	0.188
KWP7	0.183	0.790	0.160
KWP8	0.148	0.825	0.167
KWP9	0.308	0.712	0.298
PF1	0.126	0.292	0.611
PF10	0.119	0.064	0.816
PF2	0.157	0.288	0.841

SmartPLS 4 Export

SKRIPSI DIAH - PLS results  
JAWABAN PENELITIAN RESPONDEN KPP P...

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion

	E-FILING (X2)	KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y1)	PELAYANAN FISKUS (Y2)
E-FILING (X2)	0.971		
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y1)	0.204	0.848	
PELAYANAN FISKUS (Y2)	0.131	0.254	0.622

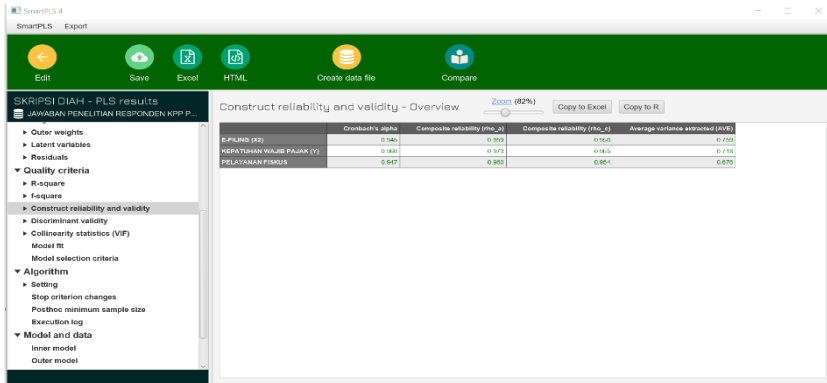
SmartPLS 4 Export

SKRIPSI DIAH - PLS results  
JAWABAN PENELITIAN RESPONDEN KPP P...

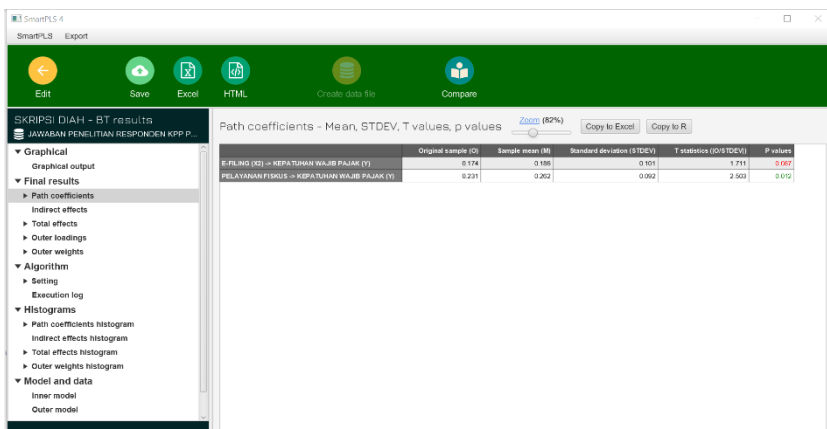
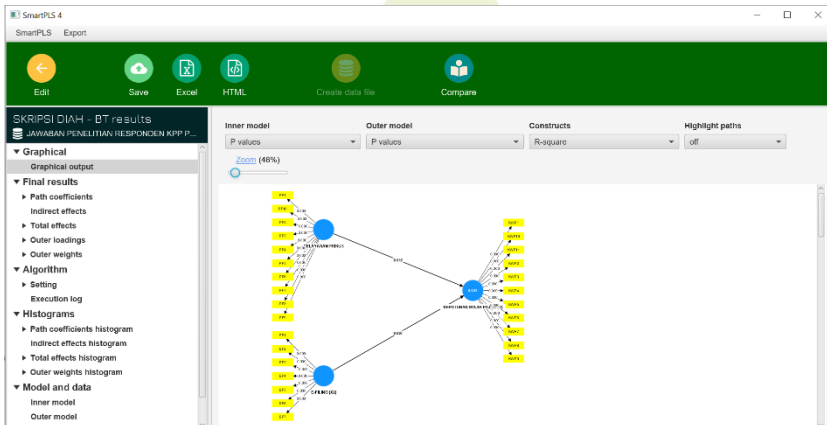
Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - Matrix

	E-FILING (X2)	KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y1)	PELAYANAN FISKUS (Y2)
E-FILING (X2)			
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y1)	0.119		
PELAYANAN FISKUS (Y2)	0.138	0.240	

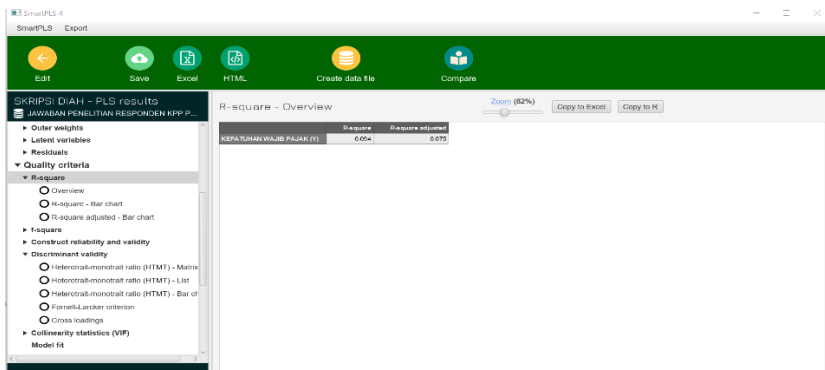
## Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas



## Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis



## Lampiran 9 Hasil Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ )



## Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian





**Lampiran 11 Hasil Cek Turnitin**



PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN E- FILING TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi  
Pada KPP Pratama Metro)

ORIGINALITY REPORT

<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to UIN Raden Intan Lampung</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>dinducapil.bangkatengahkab.go.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>jurnal.unigo.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>journal.unifa.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>lib.unnes.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>jurnal.syntax-idea.co.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Umi Farida Febriani, Rini Sugiarti. "Pengaruh Kontrol Diri dan Dukungan Sosial Orang Tua terhadap Kedisiplinan pada Siswa SMK Dengan Motivasi Belajar sebagai Variabel Intervening", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2021</b> Publication	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repo.darmajaya.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>Submitted to Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>

---

11	Gusi Putu Lestara Permana, Ayu Fiqih Wulandari, I Gusti Ngurah Darma Paramartha. "KESUKSESAN ONLINE LEARNING: PENILAIAN DENGAN KONSTRUK KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN PADA MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS DI BALI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19", JAZ:Jurnal Akuntansi Unihaz, 2021 Publication	<1 %
12	<a href="https://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="https://repository.unj.ac.id">repository.unj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="https://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="https://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="https://eprints.perbanas.ac.id">eprints.perbanas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="https://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="https://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	Lolaro Windy Veronika Angel, Eddy Mantjoro, Grace O. Tambani. "KEADAAN SOSIAL EKONOMI NELAYAN PASCA DEKLARASI MORATORIUM PERIKANAN DI KECAMATAN AERTEMBAGA KOTA BITUNG", AKULTURASI (Jurnal Ilmiah Agrobisnis Perikanan), 2016 Publication	<1 %
20	<a href="https://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="https://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	

---



		<1 %
22	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
23	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
24	jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	<1 %
25	repository.unimus.ac.id Internet Source	<1 %
26	123dok.com Internet Source	<1 %
27	Febigrace Rangan, Aaron Simanjuntak, Yohanes Seralurin. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-Filing (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)", JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN DAERAH, 2020 Publication	<1 %
28	ejournal.unsa.ac.id Internet Source	<1 %
29	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
30	id.scribd.com Internet Source	<1 %
31	investor.jasamarga.com Internet Source	<1 %
32	jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source	<1 %

33	<a href="https://repository.atmaluhur.ac.id">repository.atmaluhur.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
35	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
36	<a href="https://bikin-sehat.blogspot.com">bikin-sehat.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="https://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="https://lifepal.co.id">lifepal.co.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="https://pemilu.kompas.com">pemilu.kompas.com</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="https://repository.unmuhjember.ac.id">repository.unmuhjember.ac.id</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="https://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="https://www.journals.segce.com">www.journals.segce.com</a> Internet Source	<1 %
45	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %
46	Maddukelleng Maddukelleng, Mahfuddin Mahfuddin, Muhammad Wahid. "SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN UPTD PUSKESMAS KECAMATAN BANAWA DI KABUPATEN DONGGALA", KINESIK, 2021	<1 %

---

Publication

47

Rizka Mardiyanto, Mary Ismowati. "ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN KOTABARU KABUPATEN KARAWANG", *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2018

<1%

Publication

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 5 words

Exclude bibliography  On