

**PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PAJAK PENGHASILAN (PPH)
ORANG PRIBADI DALAM PELAYANAN PERPAJAKAN
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

Nita Rysaka

NIM.105030103111032



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2014**

MOTTO

Hidup itu tak semudah apa yang kita bayangkan, hidup juga tak sesulit apa yang kita pikirkan. Tetapi hidup itu adalah perjuangan untuk sesuatu yang kita harapkan.

Seberapa besar kesuksesan anda bisa diukur dari seberapa kuat keinginan anda, setinggi apa mimpi-mimpi anda , dan bagaimana anda memperlakukan kekecewaan dalam hidup anda.

(Robert Kiyosaki)

Hadapi Masa Lalu tanpa penyesalan. Hadapi hari ini dengan tegar dan percaya diri. Siapkan masa depan dengan rencana yang matang dan tanpa rasa khawatir.

(Hary Tanoesoedibjo)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK DALAM
PELAYANAN PERPAJAKAN**
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

Disusun oleh : **Nita Rysaka**

NIM : **105030103111032**

Fakultas : **Ilmu Administrasi**

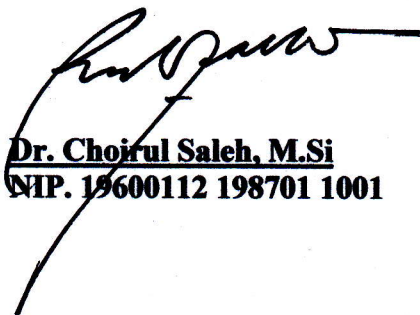
Jurusan : **Administrasi Publik**

Konsentrasi : **-**

Malang, Maret 2014

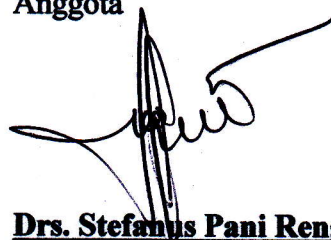
Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1001

Anggota



Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP
NIP. 19531113 198212 1 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 April 2014
Jam : 09.00 WIB
Skripsi atas nama : Nita Rysaka
Judul : Penerapan Sistem Elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang
Pribadi Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

dan dinyatakan LULUS

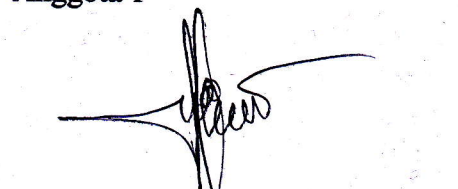
MAJELIS PENGUJI

Ketua



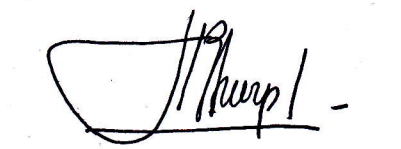
Dr. Choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1001

Anggota 1



Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP
NIP. 19531113 198212 1 001

Anggota 2



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota 3



Dr. Bambang Santoso Haryono, MS
NIP. 19610204 198601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang sekarang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, Maret 2014



Nita Rysaka
105030103111032

RINGKASAN

Nita Rysaka 2010. **Penerapan Sistem Elektronik Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**. Dr. Choirul Saleh, M.Si, Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP, 135 Hal + XVI

Pajak Merupakan sumber penghasilan penting Negara yang berasal dari rakyat. Permasalah pelaksanaan pembayaran maupun pelaporan pajak menjadi masalah dalam pemasukan perpajakan Negara. Maka dari itu sistem administrasi perpajakan yang menggunakan kemajuan teknologi berbasis sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, Kemudahan dalam sistem elektronik perpajakan merupakan alat untuk dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sistem elektronik perpajakan ini terdiri dari e-Registration, e-SPT, e-Filing dan e-Billing. Pengelolaan penerimaan pajak ini dilakukan melalui reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan administrasi.

Tujuan dari sistem elektronik perpajakan adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, mudah, efisien tidak rumit sehingga wajib pajak tidak beranggapan bahwa membayar pajak itu merupakan hal yang memberatkan yang harus dihindari. Sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan merupakan program baru Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang didirikan pada tahun 2008, sehingga disini penulis tertarik untuk lebih jelas tentang pelaksanaan Sistem elektronik pelayanan perpajakan dan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat Sistem elektronik pelayanan Perpajakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan metode analisis Miles Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, sistem elektronik perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara masih belum keseluruhan wajib pajak menggunakan sistem elektronik perpajakan. Dengan adanya sistem elektronik pelayanan perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam mengurus perpajakan, dari penelitian yang dilakukan terdapat faktor pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaan sistem elektronik pelayanan perpajakan Faktor penghambatnya adalah jumlah pegawai yang kurang memadai dan kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam sistem elektronik pelayanan perpajakan.

Saran dari penulis adalah lebih meningkatkan sosialisasi mengenai Sistem elektronik pelayanan perpajakan sehingga wajib pajak mampu menggunakan Sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan untuk mewujudkan tercapainya keberhasilan penerapan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan.

SUMMARY

Nita Rysaka, 2010. **The Application of Electronic System in Tax Service (Study of Tax Service Office of Pratama of North Malang)**. Dr. Choirul Saleh, M.Si, Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP, 129 Pages + XVI.

Tax is an important source of national income derived from people. It is reasonable if the problems of tax payment and collection will be problems for national tax revenue. Tax administrative system, through General Directorate of Tax, therefore starts to use advanced technology based on electronic system. Tax electronic system represents a device to facilitate taxpayers to do tax paying. Indeed, this system involves e-Registration, e-SPT, e-Filing and e-Billing. The management of tax receipt is reflecting a consequence of tax reformation which covers up policy and administration reformation.

The objective of tax electronic system is to provide better, comfort, easy, efficient, and less complicated service such that taxpayers do not assume that paying the tax is one shall be avoided. Electronic system in the tax service is a new program applied in the Tax Service Office of Pratama of North Malang since the office is found in 2008. The author attempts to understand the implementation of tax service electronic system and the factors supporting and constraining the tax service electronic system. Research type is qualitative with descriptive approach using Miles-Huberman's Analysis Method.

Result of research indicates that tax electronic system applied in Tax Service Office of Pratama of North Malang is still new and lacked of complaints from taxpayer using tax electronic system. Tax service electronic system enables taxpayer in administering the tax. There are factors supporting and constraining tax service electronic system. The constraining factors include the limited number of reliable employee and the lack of knowledge among taxpayers about tax service electronic system.

It is suggested that tax service electronic system must be socialized such that taxpayers can use this tax service electronic system to perceive the successful application of electronic system in the tax service.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, ucapan tanpa batas untuk Yang Maha Kuasa, Allah SWT atas setiap nafasku dan keberkahanNya. Shalawat serta salam bagi junjunganku, Nabi Muhammad SAW atas teladannya. Alhamdulillah, berapa banyak syukur hamba panjatkan tidak pernah sebanding dengan begitu banyak nikmat-Mu yang tercurah untuk hambamu ini.

Terima kasih teruntuk Mama dan Papa yang selalu mendoakan, mengorbankan segalanya, terimakasih juga atas segala jerih payah, tauladan, bimbingan, motifasi dan segenap dukungan untukku, semoga karya kecil ini dapat sedikit berarti untuk mama dan papa tercinta.

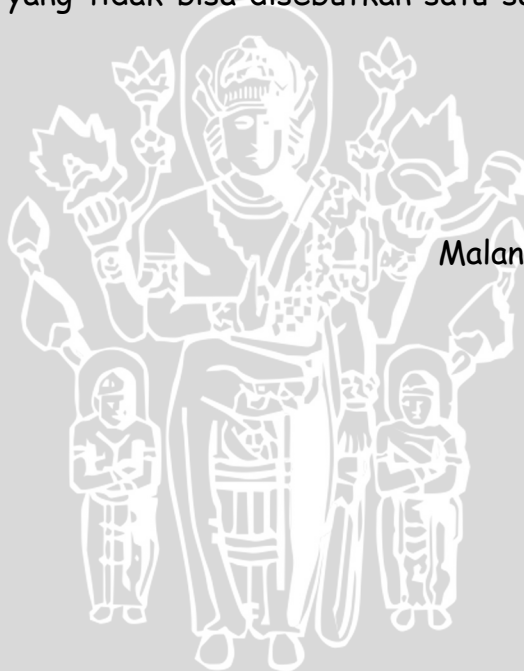
Untuk kakak-kakak ku yang aku sayangin Mb Ifa yang selalu cerewet agar aku mengerjakan skripsi, Mas Hapz kakak SIAGA (siap, antar, jaga) yang tetap keep smile (nganterin beli komputer, benerin printer dll), Mb Ia yang tanpa lelah memberi ku semangat 45, tanpamu hidupku hampa kakak, Mb Ita dan Mas Bayu makasih motivasinya.

Trima kasih untuk dosen-dosen Administrasi Publik yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat untuk saya.

Buat sahabat karibku Risa Nur istiyah, revisi bareng, nangis bareng di depan skripsi (skripsi itu berat), di ACC bareng (ACC itu manis, semanis madu). "susah senang kita lewatin bersama,"

Untuk teman-teman angkatan 2010 Wenny, Fatin, Betty, Linda, Widya, Tary, Widhy, Putu, Iksan, Yosa, Tony, Franklin , dll trima kasih "Banyak kenangan tentang kalian".

Untuk semua yang tidak bisa disebutkan satu-satu. Trima kasih atas semuanya.



Malang, April 2014

Penulis

Nita Rysaka

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Penerapan Sistem Elektronik Pajak Penghasilan (Pph) Orang Pribadi Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Dosen Pembimbing dan Bapak Drs.Stefanus Pani Rengu, MAP selaku Anggota Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Bambang Santoso Haryono, MS dan Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku Dosen penguji.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Publik atas segala ilmu yang diberikan.

5. Bapak Ashari selaku Kepala KPP Pratama Malang Utara.
6. Seluruh pegawai KPP Pratama Malang Utara atas segala bimbingan dan informasi yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sudah berusaha sekuat tenaga untuk memperoleh hasil terbaik namun apabila masih kurang sempurna, dengan kerendahan hati penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain dan dapat disempurnakan melalui penelitian dengan tema yang sama. Akhir kata penulis mengharapkan banyak manfaat dari skripsi ini baik untuk masa sekarang maupun pada masa yang akan datang. Amin.

Malang, April 2014

Penulis

Daftar Isi

MOTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
ORISINILITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi penelitian.....	8
E. Kerangka Pemikiran.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori	12
1. Pelayanan Publik	
(a) Pelayanan.....	12
(b) Pelayanan Publik.....	13
2. Perpajakan	
(a) Pengertian Pajak	15
(b) Fungsi Pajak	16
(c) Ciri-ciri pajak.....	17
(d) Jenis pajak.....	18
(e) Manfaat Pajak	20
(f) Sistem Pemungutan Pajak.....	20
(g) Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (OP).....	21
(h) Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT Tahunan.....	23
3. Administrasi Perpajakan	
(a) Pra-Reformasi Administrasi Perpajakan.....	24
(b) Reformasi Administrasi Perpajakan.....	25
(c) Administrasi Pajak.....	27
(d) Administrasi Perpajakan Modern.....	28
4. kepatuhan wajib pajak	
(a) Wajib Pajak	29
(b) Devinisi kepatuhan wajib pajak.....	30

(c) Jenis kepatuhan wajib pajak.....	31
5. Sistem Administrasi Pajak Modern	
(a) E-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik)	32
(b) E-filing.....	34
(c) E-registration.....	36
(d) E-Billing.....	32
6. E government.....	38
(a) Evolusi e-government	39
(b) Manfaat dan tujuan e government	39
7. E Service.....	41
8. Internet Governance.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian	43
B. Fokus Penelitian.....	44
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	44
(a) Lokasi.....	44
(b) Situs Penelitian.....	45
D. Jenis dan sumber Data.....	47
(a) Data Primer.....	47
(b) Data Sekunder.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Teknik Analisis Data.....	49

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
1. Gambaran Umum Kota Malang.....	50
2. Gambaran Umum KPP Pratama Malang Utara.....	52
3. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak.....	56
4. Tugas Pokok dan Fungsi.....	59
5. Susunan Organisasi.....	60
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	
1. Pelaksanaan Sistem Elektronik.....	63
(a) Jenis Sistem Elektronik.....	63
(1) Penggunaan Aplikasi E-SPT pada KPP Pratama Malang Utara.....	64
(2) Penggunaan Aplikasi E-Filing pada KPP Pratama Malang Utara.....	70
(3) Penggunaan Aplikasi E-Registrasi pada KPP Pratama Malang Utara.....	75

(4) Penggunaan Aplikasi E-Biling pada KPP Pratama Malang Utara.....	77
(b) Upaya KPP Pratama Malang Utara dalam Melaksanakan Sistem Elektronik.....	75
(c) Prosedur Penggunaan Sistem elektronik pelayanan perpajakan bagi wajib pajak	80
(1) Prosedur penggunaan E-SPT.....	82
(2) Prosedur penggunaan E-Registrasi.....	90
(3) Prosedur penggunaan E-Filing.....	93
(4) Prosedur penggunaan E-Biling.....	111
2. Hasil pelaksanaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Malang Utara	
(a) Hasil pelaksanaan E-SPT pada KPP Pratama Malang Pratama.....	115
(b) Hasil pelaksanaan E-Filing pada KPP Pratama Malang Pratama.....	116
(c) Hasil pelaksanaan E-Registrasi pada KPP PratamaMalangPratama.....	117
(d) Hasil pelaksanaan E-Biling pada KPP Pratama Malang Pratama.....	118
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.....	120
C. Analisis data	
1. Pelaksanaan Sistem Elektronik perpajakan	123
2. Hasil pelaksanaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Malang Utara.....	125
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.....	127
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	130
B. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1	APBN P 2013	1
Tabel 2	Pembagian Wilayah Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi KPP Pratama Malang Utara	56
Tabel 3	Data Pegawai Per Seksi KPP Pratama Malang Utara	63
Tabel 4	Wajib Pajak KPP Pratama Malang Utara Pengguna sistem e-SPT.....	65
Tabel 5	Wajib Pajak KPP Pratama Malang Utara Pengguna e-filing.....	71
Tabel 6	Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.....	117
Tabel 7	Rencana Dan Realisasi Penerimaan Kpp Pratama Malang Utara.....	119



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Interaktif Analisis Data Miles dan Huberman.....	43
Gambar 2 Peta Kota Malang.....	50
Gambar 3 Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara.....	55
Gambar 4 Struktur Organisasi KPP Malang Utara	62



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat pemberian izin riset KPP Pratama Malang Utara
2. Tata cara pendaftaran NPWP dan/atau pengukuhan PKP dan perubahan data wajib pajak dan/atau pengusaha Kena pajak dengan sistem e-registration
3. Lampiran permohonan memperoleh e-FIN
4. Petunjuk pengisian formulir permohonan e-FIN
5. Angket Pembayaran Pajak
6. Lampiran gambar



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pajak Merupakan sumber penghangsilan penting Negara yang berasal dari rakyat. Hal ini tertuang dalam Anggaran penerimaan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) tahun 2013 sektor pajak daerah memiliki peran yang semakin besar karena akan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1
APBN P 2013

APBN P 2013 (triliun rupiah)	
Pendapatan Negara	1.502,00
• Pendapatan Perpajakan	1.148,36
• Pendapatan Negara Bukan Pajak	349,15
Hibah	4,48
Belanja Negara	1.726,19
Belanja Pemerintah Pusat	1.196,83
Transfer Ke Daerah	529,36
Pembiayaan	224,19
Dalam negeri	241,06
Luar Negeri	(16,87)

Sumber : UU No 15 2013 tentang APBNP 2013 (www.pajak.go.id)

Dari tabel 1 dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) pada tahun 2013 dapat dilihat jika pendapatan terbesar dari keseluruhan pendapatan Negara sebesar 1.502,00 triliun bersumber pada pendapatan perpajakan sebesar 1.148,36 triliun. Dari table di atas maka pendapatan perpajakan memiliki peran yang sangat penting terhadap perpajakan

Negara. Karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat di paksakan penagihannya.

Untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan Negara, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Dilihat dari reformasi perpajakan pada tahun 1983 sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan cukup signifikan yaitu *official assessment* sistem menjadi *self assessment* sistem. Berbeda dengan *official assesment system*, dalam *self assesment system*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyeter dan melaporkan sendiri pajaknya. Peningkatan penerimaan pajak yang meningkat dari tahun ketahun tak lepas dari peran sistem elektronik perpajakan yang baik.

Menurut Didit Teguh pegawai KPP Pratama Malang Utara terdapat 3 pilar khusus di Direktorat Jenderal Pajak. Tiga pilar khusus tersebut yaitu Sistem informasi, Sistem karier, dan Sistem pekerjaan. Di dalam tiga pilar khusus, terdapat sistem informasi. Sistem informasi perpajakan merupakan aplikasi yang

dikembangkan untuk membantu pengelolaan dan manajemen subjek serta objek Pajak secara visual dan kronologis agar dapat memberikan informasi-informasi terkait seputar perpajakan. Penerapan dalam Sistem Informasi adalah suatu pengolahan data transaksi Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak yang ada didalam sistem informasi perpajakan saat ini. (wawancara pada tanggal 04 juni 2013 pukul 11:30 wib).

Menurut Didit Teguh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara menjelaskan pula jika Sistem modernisasi administrasi perpajakan dilakukan karena penerimaan pajak pada awal reformasi perpajakan dinilai kurang efektif, hal tersebut dapat dilihat melalui APBN. Tetapi dengan adanya modernisasi perpajakan, penerimaan negara meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. (wawancara pada tanggal 04 juni 2013 pukul 10:50 wib)

Dalam artikel yang berjudul “Malam Renungan Satu Dekade Reformasi Birokrasi Pajak Kanwil DJP Jawa Timur III” (www.pajak.go.id) pada Tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan dapat dikatakan sistem *Modernisasi*. Penerapan sistem administrasi modern yang dimana pertama kali dibentuk di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang beroperasi sejak 9 September 2002 . Dengan keberhasilan pembentukan Kanwil dan KPP modern tersebut dilanjutkan ke kantor-kantor lainnya diseluruh

Indonesia secara bertahap.

Menurut Liberty Pandiangan Sejak (2007:64) pada tahun 2002, dengan adanya peluncuran program modernisasi pajak yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan melakukan peraturan sistem elektronik perpajakan, bertujuan untuk terciptanya pelaksanaan *good governance*, yaitu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan Sistem Elektronik yang handal dan terkini.

Program sistem elektronik perpajakan ini jika ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. Pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sistem administrasi perpajakan ini khususnya di KPP Pratama Malang Utara untuk dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan produktivitas aparatur perpajakan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu reformasi pada sistem administrasi perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment* sangat diperlukan sebagai penunjang peningkatan kepatuhan wajib pajak, maupun untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri.

Pemungutan pajak di suatu Negara, menurut Gunadi (1997:1) dianggap sukses apabila terdapat enam kondisi pendukung, yaitu:

1. Sebagian besar aktifitas ekonomi dilaksanakan dalam transaksi uang.
2. Tingkat iliterasi (buta huruf) masyarakat rendah.
3. Adanya praktek pembukuan (administrasi) yang sehat dan dapat dipercaya (reliable).
4. Tingkat kepatuhan dan disiplin yang tinggi.
5. Tersedianya jaringan dan akses terhadap informasi serta komunikasi yang efektif dengan sedikit (menghilangkan) kerahasiaan (untuk tujuan perpajakan).
6. Rendahnya tingkat sektor (ekonomi) informal (underground, black market economy).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2009:118) Pelayanan perpajak saat ini dilakukan dengan mengutamakan pemberian pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang diimbangi dengan pengawasan intensif, sekaligus menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) diseluruh unit kerja Kantor pelayanan Pajak.

Sebelum adanya reformasi perpajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pengisian, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak. Dari sistem tersebut terdapat beberapa kelemahan, salah satunya adalah kesalahan yang dilakukan pegawai pajak baik disengaja maupun tidak disengaja. Kesalahan yang tidak disengaja yaitu pegawai pajak yang salah melakukan perekaman terutama salah angka. Kesalahan yang dilakukan secara sengaja, yaitu jika pegawai pajak menginput data Wajib Pajak, maka ada kemungkinan adanya manipulasi data yang dilakukan pegawai, data SPT tersebut dimanipulasi dalam sistem komputer untuk kepentingan tertentu.

Dari Kekurangan sistem tersebut maka DJP membuat sistem yang lebih baik. Sistem yang lebih baik itu adalah sistem elektronik. Dimana wajib pajak sendiri yang melakukan kegiatan pajak dengan teknologi terbaru yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak. Sistem administrasi perpajakan yang memakai

kemajuan teknologi dimana semua dilakukan secara elektronik diharapkan dapat mempermudah jalannya administrasi dalam perpajakan.

Kemudahan dalam sistem administrasi perpajakan modern dapat juga diterapkan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan. Contoh nyata dari kemudahan sistem administrasi perpajakan yaitu:

1. wajib Pajak dapat mendaftarkan diri secara online dengan menggunakan *e-Registration* di manapun berada tanpa harus melalui kantor pajak langsung .
2. Wajib Pajak dapat juga mengisi SPT dengan memanfaatkan media komputer secara *e-SPT*, dengan adanya *e-SPT* pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak.
3. Melaporkan SPT secara online melalui *e-Filing*, dalam penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.
4. Pembayaran elektronik melalui *e-Billing* yang dapat pula melakukan Pembayaran melalui ATM, Bank maupun kantor post terdekat.

Pengelolaan penerimaan pajak ini dilakukan melalui reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan administrasi. Tujuan reformasi dan modernisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak rumit sehingga wajib pajak tidak beranggapan bahwa membayar pajak itu merupakan hal yang memberatkan yang harus dihindari. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)

dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak.

Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Kepatuhan yang dimaksudkan adalah istilah dimana Wajib Pajak mematuhi undang-undang perpajakan dan memenuhi bidang perpajakan. Dari pernyataan mengenai kepatuhan wajib pajak, maka faktor pendukung adanya kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi.

Sumber Daya Manusia juga merupakan faktor pendukung dalam pelayanan perpajakan. Kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia di KPP Pratama Malang Utara yang hanya memiliki pegawai sebanyak 73 orang. Dengan jumlah pegawai KPP pratama Malang Utara yang terbatas, jika dibandingkan dengan jumlah pewajib pajak yang ada di 2 kecamatan membuat pelayanan di kantor pajak kurang efektif. Dari perbandingan jumbal pegawai dan jumlah pewajib pajak, maka hal itu dapat menjadi factor penghambat. Adanya sistem elektronik perlu didukung semua pihak agar pelayanan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak terus mengalami peningkatan agar tercapainya administrasi perpajakan yang baik dan modern.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengambil judul *“Penerapan Sistem Elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”* dengan maksud, agar dapat mengetahui sistem elektronik perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Dalam Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?
2. Bagaimanakah hasil pelaksanaan sistem elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Utara?
3. Apa yang menjadi Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Sistem elektronik perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat mendiskripsikan dan menganalisis pelaksanaan Sistem Elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Dalam Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk dapat mendiskripsikan dan menganalisis hasil pelaksanaan sistem elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Utara.
3. Untuk dapat mendiskripsikan dan menganalisis Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Sistem elektronik perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

D. Kontribusi penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah di uraikan diatas, hasil penelitian ini diharapkan memberiakn manfaat sebagai berikut:

1. Bagi wajib Pajak

Manfaat praktis penelitian ini adalah memberikan pengetahuan umum kepada Masyarakat yaitu berupa informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perpajakan dan Menambah pengetahuan dan wawasan tentang perpajakan untuk semua kalangan masyarakat.

2. Bagi Penulis

Bagi penulis, menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem dalam pelayanan perpajakan untuk mencapai suatu kenaikan penerimaan kas negara melalui pelayanan pajak yang optimal.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan untuk mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan program pelayanan Perpajakan yaitu sitem elektronik dengan pengelolaan pemerintahan yang baik dalam bentuk Modernisasi Administrasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

E. Kerangka Pemikiran

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam peneitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I :Pendahuluan memuat uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan Penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II :Kajian pustaka memuat uraian tentang berbagai teori yang berhubungan dengan Sistem Elektronik dalam pelayanan perpajakan .

Bab III :Metodelogi penelitian membahas tentang jenis penelitian,focus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

Bab IV :Hasil dan pembahasan berisi tentang hasil-hasil penelitian yang memuat gambaran umum lokasi penelitian serta data-data pada fokus penelitian yang kemudian dianalisis dan di interpretasikan.

Bab V : Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran berdasarkan permasalahan yang ada.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait dengan modernisasi perpajakan, dan administrasi perpajakan yang berpengaruh pada wajib pajak antara lain:

1. Penelitian lain yang bertemakan sama dengan penelitian ini adalah hasil penelitian dari Annisa Gama Widjaya (2011) yang berjudul “Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Reformasi Perpajakan 2008 Dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Kota Semarang Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I” penelitian ini menggunakan pengumpulan data berupa kuantitatif Dengan menganalisis data agar mempermudah menafsirkan data kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak reformasi pajak tahun 2000 pada komunitas bisnis seperti yang diukur dengan menggunakan data keuangan perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi pajak 2000 tidak secara signifikan mengubah pengeluaran modal, struktur biaya, dampak pengeluaran modal dan jumlah struktur biaya produksi dan profitabilitas perusahaan, demikian pula reformasi pajak tidak signifikan dapat meningkatkan pendapatan pajak pemerintah.
2. Hasil penelitian dari Vicky Akbar (2007) Yang berjudul “Analisis Penggunaan Sistem Elektronik Pajak Terhadap Peningkatan Jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng” Penelitian ini menjelaskan

perbandingan sebelum dan sesudah penerapan system elektronik perpajakan yang dimana dapat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah wajib pajak, metode pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadinya pertambahan jumlah wajib pajak meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun dari sebelum ke sesudah system elektronik perpajakan didirikan.

B. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

(a) Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Menurut Sampara Lukman (2000:8) pelayanan adalah

“Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Ratih Hurriyati (2005:28) yang dikutip dari Zeithaml dan Bitner dari bukunya yaitu Service Marketing mengemukakan bahwa:

“Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya”

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain, aktivitasnya pun dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

(b) Pelayanan Publik

Menurut Hanif Nurcholis (2005:175-176) pelayanan publik adalah :

“Pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”

Menurut Lijal Poltak (2010:5) pelayanan public adalah:

“Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen maka seluruh orang yang terlibat dalam operasional perusahaan harus memahami nilai-nilai pelayanan. Nilai pelayanan yang sebenarnya terletak pada kesungguhan empat sikap P, oleh Patricia Patton seorang pakar customer behavior mengemukakan, nilai pelayanan “sepenuh hati” terletak pada kesungguhan 4P, yaitu :

a. ”Passionate” (Gairah)

Kita perlu memiliki gairah untuk menghasilkan semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang kita bawa pada pelayanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana kita memandang diri sendiri dan pekerjaan. Dari tingkah laku dan cara memberi pelayanan kepada para konsumen, konsumen akan mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan. Jika kita memiliki gairah hidup yang tinggi, kita cenderung akan memberikan pelayanan dengan senyum, vitalitas, dan antusiasme yang akan menular kepada orang-orang yang kita layani, sehingga mereka akan merasa senang bekerja sama, berbisnis dan berkomunikasi dengan kita.

b. ”Progressive” (Progresif)

Dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, perlu senantiasa berusaha menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, efisien, dan menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap orang tidak akan pernah puas dengan hasil yang didapatkan, untuk itu kita akan selalu berusaha memahaminya dengan mencari cara kreatif untuk mempersembahkan yang terbaik. Gairah dan pola pikir progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik, sehingga layanan kepada konsumen jadi lebih baik. Pola pikir progresif ini perlu dikembangkan karena jika pikiran terbuka, wawasan luas, kemauan belajar tinggi, keberanian menghadapi perubahan dan tidak membatasi diri pada cara-cara pelayanan yang lebih kreatif tentu maka akan membuat konsumen merasa lebih nyaman.

c. ”Proactive” (Proaktif)

Nilai tambah pelayanan sepenuh hati adalah alasan yang mendasari mengapa kita melakukan sesuatu bagi orang lain. Pelayanan ini diberikan karena ada kepedulian dan itu akan membuat perubahan bagi konsumen kita. Membiarkan konsumen kebingungan dan berjalan mondar-mandir mencari bantuan bukanlah sikap yang produktif.

Walaupun konsumen tersebut tidak mendekati kita dan bertanya kepada kita (mungkin karena malu, atau tidak tahu kepada siapa harus bertanya), kita bisa terlebih dahulu mendekati mereka dan bertanya kepada mereka barangkali saja kita bisa membantu mereka. Sikap proaktif ini juga dapat dipupuk dengan senantiasa bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya kita lakukan dan secara aktif berupaya menemukan cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta pada pekerjaan dan bisnis yang kita tekuni.

d. "Positive" (Positif)

Bersikap positif mendorong kita untuk tidak mudah patah semangat atas masalah yang kita hadapi. Bersikap positif membimbing kita untuk lebih fokus pada penyelesaian bukannya pada masalah. Berlaku positif sangat menarik, karena sikap ini bisa mengubah suasana dan menebar kegairahan pada hampir semua interaksi dengan konsumen. Berlaku positif berarti menyambut hangat para konsumen, dan melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sepenuh hati.

Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kepada konsumen, bahwa kita mampu memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka dan solusi atas semua masalah yang mereka hadapi. Salah satu cara sederhana yang bisa dilakukan adalah memberi pelayanan dengan senyum, karena senyuman adalah bahasa universal dan positif yang dipahami semua orang. (Fafa Focus,2010:64-66):

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat maupun daerah untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan pelayanan secara transparan.

2. Perpajakan

(a) Pengertian Pajak

Secara umum pengertian pajak adalah pemindahan harta atau hak milik kepada pemerintah dan digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan negara yang berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga dapat dipaksakan.

Pengertian pajak Menurut Waluyo (2011:2)

“Pajak adalah Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dirujuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Definisi pajak dikemukakan oleh Remsky K. Judisseno (1997:5) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah suatu kewajiban kenegaraan dan pengabdiaan peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai berbagai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam Undang-Undang dan peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan dan negara”.

Dan pengertian Pajak menurut Indra Ismawan (2001:4) yaitu sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Berdasarkan ketiga penjelasan pajak di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian pajak merupakan iuran wajib masyarakat untuk Negara yang diatur dalam undang-undang, yang dimana pajak disini diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran Negara.

(b) Fungsi Pajak

Menurut T. Gilarso (2004:153) menyatakan fungsi pajak terdapat tiga, Yaitu:

1. Sebagai sumber Utama penerimaan Negara guna membiayai seluruh kegiatan penyelenggaraan pemerintahan Negara serat pembangunan nasional. Fungsi ini disebut fungsi budgeter (Budget= Anggaran Pendapatan dan Belanja).
2. Sebagai sarana untuk mengatur kegiatan perekonomian nasional; konsumsi, Produksi, perdagangan, impor, harga, dan sebagainya. Hal ini disebut fungsi regular (Mengatur). Contoh:
 - a. Dengan menaikkan pajak atas barang mewah, harga menjadi tambah mahal sehingga mengekang nafsu membeli konsumen. Misalnya, minuman keras dikenakan cukai yang tinggi sehingga harganya mahal dengan maksud agar konsumsinya berkurang.

- b. Untuk mengendalikan harga, pajak penjualan atas barang kebutuhan rakyat ditentukan rendah sekali atau bahkan bebas pajak, tetapi barang mewah justru kena pajak yang tinggi.
3. Sebagai sarana untuk memajukan keadilan sosial dengan jalan pemerataan pendapatan masyarakat. Golongan yang berpenghasilan lebih tinggi dibebani pajak penghasilan tinggi. Tetapi mereka yang berpenghasilan rendah mungkin tidak kena pajak. Uang pajak di pungut oleh pemerintah dikembalikan kepada rakyat dalam bentuk penyediaan fasilitas pendidikan, kesehatan, jalan raya dan proyek-proyek lainnya.

Menurut Waluyo pajak mempunyai dua fungsi (2011:6) yaitu:

1. Fungsi penerimaan (*Budgeter*)
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN untuk penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi mengatur (*Regulated*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap wajib pajak yang mempunyai penghasilan tinggi demikian pula terhadap barang mewah.

Berdasarkan pengertian fungsi pajak diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur dan mengarahkan masyarakat dalam pembangunan sebuah negara ke arah yang dikehendaki pemerintah untuk mengatur penerimaan pajaknya, agar dapat digunakan secara efektif dan efisien untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

(c) Ciri-ciri pajak

Ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak menurut Erli Suandy (2011:10):

1. Pajak peralihan kekayaan dari orang/ badan ke pemerintah.
2. Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dilaksanakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kotaprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintahan daerah.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.

Menurut Soeparman yang dikutip oleh R. Santoso Brotodihardjo (2002: 6)

pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Pajak dipungut berdasarkan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontraprestasi oleh pemerintah
3. Pajak di pungut oleh negara
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk Public Invesment
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan yang tidak budgeter, yaitu mengatur.”

Dari yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa definisi pajak tidak terlepas dari ciri-ciri yaitu disini pajak dipungut tidak lepas dengan adanya Undang-Undang yang sifatnya memaksa, yang dipungut oleh negara baik melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dengan itu pajak diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.

(d) Jenis pajak

Menurut Wirawan. B. Ilyas (2007;19) jenis pajak dapat digolongkan menjadi 3 macam, yaitu menurut sifat, sasarannya dan lembaga pemungutnya

a. Menurut sifatnya

1. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain, serta dikenakan secara berulang – ulang pada waktu tertentu.
2. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada orang lain dan hanya dikenakan pada hal – hal tertentu atau peristiwa – peristiwa tertentu saja.

b. Menurut Sasarannya

1. Pajak Subyektif, adalah jenis pajak yang dikenakan dengan pertama – tama memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak (subjeknya). Setelah diketahui keadaan subjeknya barulah diperhatikan keadaan objektifnya sesuai gaya pikul apakah dapat dikenakan pajak atau tidak.

2. Pajak objektif, adalah jenis pajak yang dikenakan pertama – tama memperhatikan/melihat objeknya baik berupa keadaan perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Setelah diketahui objeknya barulah dicari subjeknya yang mempunyai hubungan hukum dengan objek yang telah diketahui
- c. Menurut lembaga pemungutan
 1. Pajak pusat (negara), adalah pajak yang dipungut oleh pemetintah pusat yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan khususnya Dirjen Pajak. Hasil dari pemungutan pajak pusat dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
 2. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang dalam pelaksanaannya sehari – hari dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda). Hasil dari pemungutan pajak daerah dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Menurut Sri Pudyatmoko pajak dapat dikelompokkan kedalam berbagai jenis dengan mempergunakan kriteria-kriteria tertentu yaitu:

- a. Dari segi administrative yuridis
 1. Segi yuridis
Suatun jenis pajak dikatakan sebagai pajak langsung apabila di pungut secara priodik, yakni dipungut secara berulang-ulang, tidak hanya satu kali pungut saja, dengan menggunakan penetapan sebagai dasarnya dan kohir.
 2. Segi ekonomis
Suatu jenis pajak dikatakan sebagai pajak langsung apabila, beban pajak tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Sedangkan pajak tidak langsung adalah suatu jenis pajak di mana pihak wajib pajak dapat mengalihkan beban pajaknya kepada pihak lainnya.
- b. Berdasarkan titik tolak pengutannya
 1. Pajak subyektif
Pajak subyektif adalah pajak yang pengenaannya berpangkal pada diri orang/ badan yang dikenal pajak (wajib pajak).
 2. Pajak Objektif
Pajak Objektif yaitu pajak yang pengenaannya berpangkal pada proyek yang dikenai pajak, dan untuk mengenakan pajaknya harus dicari subjeknya.
- c. Berdasarkan Sifatnya
 1. Pajak yang bersifat pribadi (persoonlijk), yaitu pajak yang dalam penetapannya memperhatikan keadaan dari diri serta keluarga wajib pajak.
 2. Pajak yang bersifat kebendaan (zakelijk), adalah pajak yang dipungut tanpa memperhatikan diri dan keadaan si wajib pajak.
- d. Berdasarkan kewenangan pemungutannya

1. Pajak pusat, yakni pajak yang kewenangan pemungutannya berada pada pemerintah pusat , yang tergolong jenis pajak ini antara lain Pajak Penghasilan (PPh.), Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa (PPN.), Pajak pertambahan Niali atas Barang Mewah (PPn,BM), Bea Matrai, dan cukai.
2. Pajak daerah pajak yang kewenangan pemungutannya berada pada pemerintah daerah , baik dari pemerintah daerah, baik dari pemerintah daerah tingkat I maupun pemerintahan Daerah Tingkat II.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa golongan yang di mana tidak dapat di pisahkan dengan jenis pajak, jenis pajak tersebut memiliki peran masing masing dalam pemungutannya. jenis pajak terdapat pula kewenangan masing-masing dalam menjalankan tugasnya.

(e) Manfaat Pajak

Menurut Indra Ismawan (2001:13) Manfaat pajak bagi Negara dan rakyat yaitu:

1. Sebagai Sumber penerimaan Negara
2. Penerimaan pajak dimasukan kedalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) dalam sisi penerimaan,dan dipakai untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
3. Sebagai Alat pemerataan Pendapatan
Untuk mewujudkan keadilan social, dibutuhkan instrument-instrumen yang menjamin pemerataan social-ekonomi. Pajak sebagai alat pemerataan pendapatan yang dilakukan dengan penerapan tariff pajak progresif (tariff pajak lebih tinggi untuk golongan masyarakat yang berpendapatan lebih tinggi).
4. Alat mendorong investasi
5. Apabila realisasi penerimaan pajak APBN ternyata lebih besar dari anggaran pengeluaran rutin, maka ada saldo yang dapat digunakan untuk membiayain investasi pemerintahan.

Dari yang telah di jelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya perpajakan terdapat manfaat-manfaat bagi Negara, masyarakat maupun mendorong investasi. Yang dimana manfaat pajak takalah untuk kemajuan bersama.

(f) Sistem Pemungutan Pajak

Dalam buku Mardiasmo (2009:7) sistem pemungutan pajak dibagi atas 3

macam yaitu :

1. *Official assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seseorang atau Wajib Pajak.
2. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak pada suatu tahun pajak.
3. *Withholding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang pada pihak ketiga (selain Fiskus dan Wajib Pajak) untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang pada suatu tahun pajak.

Dari penjelasan tersebut maka sistem pemungutan pajak dapat disimpulkan yaitu terdiri dari beberapa macam sistem yang dapat membuat wajib pajak untuk lebih mandiri dan juga melakukan pembayaran dengan mudah pula. Maka dari itu sistem pemungutan pajak sangat di butuhkan untuk membangun pelayanan yang lebih baik.

(g) Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (OP)

Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) adalah pengurangan terhadap penghasilan bruto orang pribadi atau perseorangan sebagai wajib pajak dalam negeri dalam menghitung penghasilan kena pajak yang menjadi objek pajak penghasilan yang harus dibayar wajib pajak di Indonesia. (www.pajak.go.id)

Pada isi Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 162/PMK.011/2012 menerapkan tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak yang ditetapkan pada tanggal 22 Oktober 2012. Dengan berlakunya peraturan PTKP ini maka mulai tahun 2013 tarifnya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk diri wajib pajak (WP)

- Setahun 24.300.000
Sebulan 2.025.000
- b. Tambahan Untuk WP yang Kawin
Setahun 2.025.000
Sebulan 168.750
- c. Tambahan Untuk Penghasilan Istri di gabung dengan penghasilan suami
Setahun 24.300.000
Sebulan 2.025.000
- d. Tambahan untuk anggota keluarga yang menjadi tanggungan (maksimal 3 orang)
Setahun 2.025.000
Sebulan 168.750

Kondisi Wajib Pajak yang menjadi acuan untuk menentukan besaran PTKP yang dapat diberikan adalah kondisi Wajib Pajak pada awal tahun pajak atau awal bagian tahun pajak. Misalnya pada awal tahun pajak WP memiliki status belum menikah dan tidak memiliki tanggungan kemudian pada bulan April tahun pajak tersebut WP menikah. Maka PTKP yang dapat diberikan kepada WP pada tahun Pajak tersebut adalah PTKP untuk diri Wajib Pajak. WP tidak berhak atas PTKP tambahan untuk status menikah. Aturan dalam penerapan PTKP:

- a. Bagi karyawan kawin, PTKP yang dikurangkan adalah hanya untuk diri sendiri.
- b. Bagi karyawan tidak kawin pengurangan PTKP selain untuk dirinya sendiri ditambah dengan PTKP untuk keluarga yang menjadi tanggungan sepenuhnya.
- c. Bagi karyawan yang dapat menunjukkan keterangan tertulis dari Pemerintah Daerah setempat serendah-rendahnya kecamatan bahwa suaminya tidak menerima atau memperoleh penghasilan, diberikan tambahan PTKP untuk status kawin sejumlah Rp. 1.320.000,00 setahun ditambah PTKP untuk keluarga yang menjadi tanggungan sepenuhnya.

d. Besarnya PTKP ditentukan berdasarkan keadaan pada awal tahun kalender.

Adapun bagi pegawai yang baru datang dan menetap di Indonesia dalam bagian tahun kalender, besaran PTKP ditentukan berdasarkan keadaan pada awal bulan dari bagian tahun kalender yang bersangkutan.

(h) Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT Tahunan

Keterlambatan untuk penyampaian atau pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) baik Masa ataupun Tahunan dapat dikenakan sanksi administrasi berupa Denda, hal tersebut dilakukan bertujuan untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPT. Maka dari itu dapat dilihat dalam perundang undangan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Didalam Pasal 7 ayat 1 disebutkan besarnya Denda yang dikenakan atas keterlambatan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan rincian sebagai berikut :

- a. SPT Masa PPN = Rp.500.000,-
- b. SPT Masa Lainnya = Rp.100.000,-
- c. SPT Tahunan WP Badan = Rp.1.000.000,-
- d. SPT Tahunan PPh WPOP = Rp. Rp.100.000,-

Dijelaskan pula dari perundang undangan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Didalam Pasal 7 ayat 1 bahwa pengenaan sanksi administrasi berupa denda sebagaimana disebutkan diatas tidak dilakukan terhadap:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah meninggal dunia;

- b. Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;
- c. Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia;
- d. Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia;
- e. Wajib Pajak Badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai ketentuan yang berlaku;
- f. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi;
- g. Wajib Pajak yang terkena bencana, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan; atau
- h. Wajib Pajak lain yang diatur dengan atau Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

3. Administrasi Perpajakan

(a) Pra-Reformasi Administrasi Perpajakan

Pengenaan dan pemungutan pajak telah lama ada di Indonesia, yakni sejak Zaman kerajaan dahulu dengan nama maupun bentuk yang mungkin berbeda dengan sekarang. Namun akibat pengenaan dan pemungutan belasting (pajak uang) oleh pemerintah Belanda yang kurang bersifat konstruktif bahkan sangat terasa membebani masyarakat, telah menimbulkan adanya “trauma belasting” di tengah masyarakat.

Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia 17 Agustus 1945, pemerintah melalui perangkatnya berupaya membenahi sistem dan struktur perpajakan. Hal ini terlihat dari dimasukkannya pajak dan Undang-Undang Dasar 1945, yakni

dalam Pasal 23 ayat (2) yang menyatakan “Segala pajak untuk keperluan Negara berdasarkan Undang-Undang sehubungan dengan amanat konstitusi tersebut pemerintah lamban laun menyesuaikan dan mengubah peraturan pengenaan dan pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah Belanda”

Kendala Yang bersifat nasional menurut Liberty Pandiangan (1995:5):

1. Pertumbuhan ekonomi yang lebih rendah dibanding dasarmawa 1970-an;
2. Neraca pembayaran yang kurang baik disbanding situasi sebelumnya
3. Daya saing produksi Indonesia masih lemah
4. Iklim usaha yang harus diakui memang masih kurang mendukung, sehingga diperlukan tindakan deregulasi
5. Terakhir anjloknya harga minyak

Mengingat perlunya kesinambungan pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan tujuan Negara dan cita-cita bangsa maka perlunya pembaruan perpajakan nasional baik peraturan, sistem maupun institusional, yang dikenal sebagai Reformasi Perpajakan.

(b) Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi Perpajakan di Indonesia telah dilakukan pertama sekali pada tahun 1983 dimana saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem mendasar atas pengelolaan perpajakan Indonesia dari sistem Official Assessment ke sistem Self Assessment.

Menurut Chaizi Nusucha (2004:37) reformasi administrasi perpajakan adalah:

“Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya.”

Reformasi pajak dilakukan karena pemerintah menganggap bahwa peraturan perpajakan yang berlaku saat itu adalah peninggalan colonial belanda yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman, tidak sesuai dengan struktur dan organisasi pemerintah yang berdasarkan pancasila, dan tidak lagi sesuai dengan perkembangan ekonomi yang saat ini berlaku di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan sosial dan ekonomi, Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya .

Pemerintah mengeluarkan serangkaian undang-undang untuk mengubah undang-undang yang telah ada. Salah satunya adalah pada Perubahan Reformasi Pajak 2008 yaitu terdapat terdapat konsep modernisasi administrasi perpajakan yaitu adanya layanan yang prima dan pengawasan yang intensif dengan pelaksanaan prinsip-prinsip good governance serta penurunan tarif.

Untuk mensukseskan pelayanan prima dalam buku yang berjudul Modernisasi administrasi perpajakan yang di buat dalam laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak (2007: 14) telah menyiapkan pelayanan yang baik yaitu:

“Diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis risiko. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (LTO - Large Taxpayers Office), KPP Madya (MTO - Medium Taxpayers Office), dan KPP Pratama (STO - Small Taxpayers Office).”

Perubahan sistem ini bertujuan untuk mengurangi kontak langsung antara

Aparat Pajak dengan Wajib Pajak yang sebelumnya dikhawatirkan dapat menimbulkan praktek-praktek ilegal untuk menghindari atau mengurangi kewajiban perpajakan para Wajib Pajak yang bersangkutan. Dari sebuah perubahan dalam mengatur jalannya administrasi perpajakan tersebut berguna dengan harapan akan mampu memberikan jawaban menyeluruh terhadap masalah terkait di Indonesia.

(c) Administrasi Pajak

Administrasi merupakan proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama, antara sekelompok orang-orang secara tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya.

Administrasi perpajakan menurut Sophar Lumbantoran (2006:72) yang dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia adalah :

“Administrasi perpajakan (tax administration) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak”.

Liberty Pandiangan (2007:33) Mengemukakan Mengenai peran administrasi perpajakan bahwa :

“Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN”.

Administrasi pajak dikatakan efektif menurut Ony W, Siti K. Rahayu dan Ely S (2007:19) apabila mampu mengatasi masalah-masalah:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (unregistered taxpayers). Dengan Administrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi Wajib Pajak tetapi belum terdaftar. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.
3. Penyelundup pajak (tax evaders) Penyelundup pajak (tax evaders) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.
4. Penunggak pajak (delinquent tax pavers). Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

Dari penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa administrasi perpajakan merupakan sebuah aturan pelayanan yang di buat oleh DJP yang di mana untuk mengatur jalannya melakukan pembayaran perpajakan , administrasi perpajakan itu sendiri sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak

(d) Administrasi Perpajakan Modernisasi

Menurut Liberty Pandiangan (2007:2) modernisasi dapat diartikan:

“Modernisasi merupakan usaha melakukan perubahan kearah yang lebih baik dari sistem sebelumnya.”

Pengertian modernisasi menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet (2011:5) dapat diartikan :

“Modernisasi adalah aplikasi teknologi informasi (IT) yang lebih canggih”

Kesimpulan dari 2 macam penjelasan modernisasi di atas yaitu suatu perubahan dari tradisional menjadi lebih maju dan dengan adanya Modernisasi disini yaitu tak lain bertujuan untuk melakukan perubahan ke arah perubahan kemajuan sistem yang lebih baik.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110) , modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

2. Restruktur organisasi
3. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
4. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia
5. Pelaksanaan good governance

Sedangkan pengertian modernisasi administrasi perpajakan menurut Indra Ismawan (2001:81) adalah sebagai berikut:

“Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia.”

Dari penjelasan mengenai Administrasi Perpajakan Modernisasi dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modernisasi dapat merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya perkembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pelayanan dengan berbagai berbasis e-system seperti e-SPT, e-Filling, e- Payment, dan e-Registration.

4. kepatuhan wajib pajak

(a) Wajib Pajak

Menurut Waluyo Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (2011:23).

1. Wajib pajak Orang Pribadi
Orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha, atau pekerjaan bebas dan bertempat tinggal di Indonesia ataupun diluar negeri yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan mempunyai kewajiban untuk membayar pajak penghasilan.
2. Wajib pajak badan

Sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan, perseroan komanditer atau perseroan lainnya yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak penghasilan.

Pengertian Wajib Pajak termuat dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu :

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak ada 2 jenis, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak mempunyai nomor identitas berupa NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai penanda dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

(b) Definisi kepatuhan wajib pajak

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa:

“Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

1. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.

4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Dari pengertian tersebut maka dapat di simpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat berpengaruh untuk meningkatkan penerimaan negara, yang di mana wajib pajak mengikuti prosedur di dalam perpajakan tanpa melakukan pelanggaran di dalamnya. Oleh karena itu makin banyak wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan ke KPP mencerminkan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam wilayah KPP tersebut dan sebaliknya.

(c) Jenis kepatuhan wajib pajak

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:110) adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;

2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa di dalam sebuah kepatuhan wajib pajak tidak lepas dari jenis-jenis kepatuhan wajib pajak yaitu untuk memenuhi sebuah pelayanan yang dapat membantu jalannya administrasi perpajakan suatu Negara untuk lebih baik kedepannya, Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak yang dimana terdapat sebuah aturan di dalamnya untuk dapat diketahui bahwa wajib pajak tersebut patuh atau tidaknya.

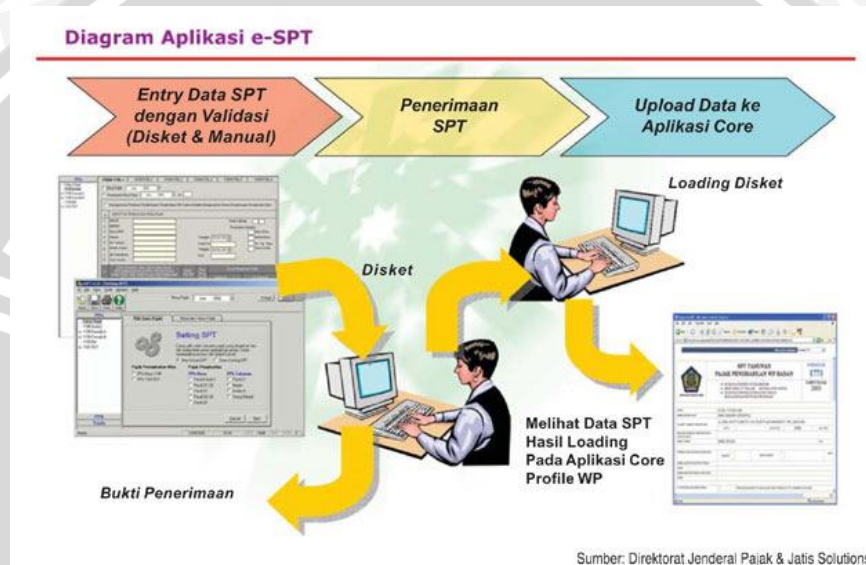
5. Sistem Administrasi Pajak Modern

Modernisasi perpajakan dilakukan dengan penyederhanaan proses perpajakan melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pajak dengan memperbaiki sistem administrasi pajak secara modern adalah dengan cara penerapan sistem elektronik (e-sistem), yaitu:

(a) E-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik)

Elektronik SPT atau e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. E-SPT berfungsi untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Penghasilan, SPT Tahunan Pajak Penghasilan, dan SPT Masa

Pajak Pertambahan Nilai ke Kantor Pelayanan Pajak secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Elektronik SPT atau disebut e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.



Tatacara penggunaan e-SPT:

1. WP melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem computer
2. WP menggunakan aplikasi e- SPT untuk merekam data-data antara lain identitas WP, bukti potong, faktur pajak dan data perpajakan lainnya
3. WP yang telah memiliki system administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses data impor dari sistem yang dimiliki ke dalam aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong atau dipungut
4. WP mencetak bukti pemotongan/pemungutan dengan menggunakan aplikasi

e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong atau dipungut

5. WP mencetak formulir induk SPT menggunakan aplikasi e- SPT
6. WP menandatangani formulir hasil cetakan aplikasi e-SPT
7. WP membentuk file data e-SPT dengan menggunakan aplikasi e- SPT dan disimpan dalam media komputer (disket/CD/USB)
1. WP melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa formulir induk SPT hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta file data SPT yang tersimpan dalam media komputer.

Kelebihan e-SPT (www.pajak.go.id) :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket.
2. Data Perpajakan Terorganisasi dengan baik
3. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan
5. sistem computer
6. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak
7. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
8. Menghindari pemborosan penggunaan kertas
9. berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

Dari penjelasan di atas E-SPT dapat dikatakan adalah sarana untuk mempermudah wajib pajak untuk melakukan dengan sendiri untuk melaporkan penghitungan pajak dengan menganut perundang-undangan yang berlaku.

(b) E-filing

E-Filing merupakan suatu cara untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem on-line dan real time. Yang sudah dijelaskan didalam Keputusan Dirjen Pajak No. KEP-88/PJ./2004 tentang Penyampaian

Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.

Application Service Provider (ASP) adalah Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik ke DJP.

Kelebihan fasilitas e-Filing melalui (www.pajak.go.id):

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24/7).
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (Fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, Perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau Mempunyai NPWP Sendiri, Fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR).

Untuk saat ini fasilitas e-Filing diberikan hanya untuk 2 jenis SPT saja (www.pajak.go.id), yaitu:

1. SPT Tahunan OP Formulir 1770S
Bagi wajib pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja; dari dalam negeri lainnya; dan/atau yang dikenakan Pajak Penghasilan final dan/atau bersifat final) dan;
2. SPT Tahunan OP Formulir 1770SS
Bagi wajib pajak yang mempunyai penghasilan hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan tidak lebih dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun dan tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi).

ASP yang telah ditunjuk DJP sampai saat ini adalah (www.pajak.go.id):

1. <http://www.pajakku.com>
2. <http://www.laporpajak.com>
3. <http://www.layananpajak.com>
4. <http://www.spt.co.id>

Dapat disimpulkan e-filing di sini merupakan sebuah sistem yang dapat mempermudah dalam melakukan penyampaian surat pemberitahuan yang di mana e-filing ini di harapkan agar dapat menjalankan pelayanan perpajakan dengan secara cepat, tepat dan aman pula.

(c) E-registration

Dengan pedoman peraturan Direktorat jenderal pajak Nomor 24/PJ/2009 E-Registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara on-line dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak.

Tata cara penggunaan aplikasi e-Registration :

1. Cari situs DJP di Internet dengan alamat www.pajak.go.id.
2. Selanjutnya Anda memilih ereg (electronic registration).
3. Pilih menu “buat account baru” dan isilah kolom sesuai yang diminta.
4. Setelah itu Anda akan masuk kemenu “Formulir Registrasi Wajib Pajak Orang Pribadi”. Isilah sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Anda.
5. Anda akan memperoleh Surat Keterangan Terdaftar (SKT) sementara yang berlaku selama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran dilakukan. Cetak SKT sementara tersebut beserta Formulir Registrasi Wajib Pajak Orang

Pribadi sebagai bukti anda sudah terdaftar sebagai WP.

6. Tandatangani formulir registrasi, kemudian kirimkan/sampaikan langsung bersama SKT sementara serta persyaratan lainnya ke Kantor
7. Pelayanan Pajak seperti yang tertera pada SKT sementara Anda. Setelah itu, Anda akan menerima kartu NPWP dan SKT asli.

Dengan demikian e-registrasi dapat disimpulkan merupakan sebuah sistem yang di mana wajib pajak dapat melakukan pendaftaran wajib pajak dengan sendiri tanpa harus menuju ke Kantor Pajak terdekat. Dengan itu maka wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pendaftaran dengan meikuti prosedur pendaftaran NPWP yang sudah ada.

(d) E-Billing

E-Billing adalah pelayanan dengan menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini. Pembayaran pajak yang terutang oleh Wajib Pajak secara elektronik melalui sarana ATM (Automatic Teller Machine).

E-Billing memiliki beberapa keunggulan atau kelebihan (www.vellanoortansia.wordpress.com) , yaitu:

1. Lebih cepat atau nyaman dalam melkukan transaksi pembayaran
2. Pilihan produk layanan dapat terus ditingkatkan
3. Lebih efektif dan efisien waktu
4. Memberikan keamanan dalam bertransaksi

Dengan adanya pembayaran secara online dapat mempermudah wajib pajak menjalankan kewajibannya dengan mudah yang dapat di lakukan di tempat tempat terdekat, dengan adanya e-Billing maka wajib pajak tidak repot untuk membayar langsung pada kantor yang di sepakati DJP untuk membayar pajak.

6. E government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat pertumbuhannya, dengan munculnya berbagai macam pelayanan yang online. Jarak dan waktu menjadi tanpa batas dengan media Internet termasuk masalah-masalah yang menyangkut pemerintahan. Hal ini penting sekali untuk memberikan pembelajaran berkomunikasi secara transparan antara masyarakat dengan pemerintah yang diharapkan dapat mencapai sistem pemerintahan yang baik dan memperoleh kepercayaan masyarakat.

Konsep e-Government berkembang menurut Indrajit (2004:7-8) karena adanya tiga pemicu utama dilihat dari sejarahnya, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, civil society, good corporate governance, perdagangan bebas, pasar terbuka dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin disingkirkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi ke eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global.
2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia dalam hitungan detik.
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Kedekatan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu.

Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa melalui e-Government di sini dapat terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan

layanan dari pemerintah, melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih maju, menuju *good governance*.

(a) Evolusi e-government

Evolusi e-government (UNDESA, 2008:79) terdiri atas lima tingkatan, yaitu *emerging*, *enhanced*, *interactive*, *transactional*, dan *networked* yaitu:

1. Tahap *emerging* ditandai dengan keberadaan website resmi pemerintah, link kementerian atau departemen pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, tenaga kerja dan keuangan.
2. Pada tahap *enhanced*, pemerintah menyediakan informasi lebih mengenai kebijaksanaan umum dan pemerintahan, pemerintah telah membuat link untuk mengumpulkan informasi yang dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat seperti dokumen, form, dan laporan.
3. Tahap *interactive*, pemerintah menyediakan layanan online seperti format pembayaran pajak yang bisa di download, adanya audio dan video dalam penyampaian informasi, kemudahan untuk menghubungi perwakilan pemerintah melalui email, fax, telepon dan pos, serta website selalu dalam kondisi up date.
4. Pada tahap *transactional*, pemerintah mulai menyediakan komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah seperti pembayaran pajak, aplikasi KTP, pembaharuan surat ijin dan berbagai interaksi G2C lainnya secara online. Pihak penyedia layanan kebutuhan umum juga bisa menawarkan produknya secara online kepada masyarakat melalui saluran yang aman.
5. Tahap kelima adalah *networked* yang merupakan tahapan terakhir dari evolusi e-government. Pada tahap ini pemerintah menyediakan sarana G2G, G2C dan G2B.

Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa evolusi e-government merupakan proses perubahan. Proses itu terjadi secara berangsur-angsur, berupa elektronik sistem pemerintahan dimana sesuatu perubahan tersebut menjadi bentuk lain menjadi lebih kompleks yang berguna untuk mempermudah pemerintah.

(b) Manfaat dan tujuan e government

Dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep e-Government, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, secara

terperinci menurut Indrajit (2004:5) menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-Government bagi suatu negara adalah:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
2. Meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Tujuan pengembangan e-Gov berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, adalah

1. Pertama, untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-Gov dilakukan penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan ICT. Pemanfaatan ICT tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu:
 - a. pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
 - b. pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.
2. Kedua, untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:
 - a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
 - b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional;

- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara;
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

7. E Service

Menurut Hoffman dan John (2006, 69-72) e-services adalah

“Jasa elektronik yang dihubungkan melalui internet dan dapat membantu dalam penyelesaian masalah, tugas, atau melakukan transaksi. E-services dapat digunakan oleh perseorangan, perusahaan dan e- services lainnya dapat diakses melalui jaringan yang lebih luas dari pada jasa tradisional.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa E-service merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan jasa elektronik melalui suatu jaringan ataupun fasilitas internet untuk melakukan baik dalam pelayanan, transaksi maupun kegiatan distribusi secara efektif dan efisien.

8. Internet Governance

Menurut John Mathiason (2009:18) definisi tata kelola internet yang sudah di terjemahkan adalah,

“Pengembangan dan aplikasi oleh pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil, dalam peran mereka masing-masing, prinsip-prinsip bersama, norma, peraturan, prosedur pengambilan keputusan, dan program yang membentuk evolusi dan penggunaan internet”.

Menurut John Mathiason (2009:19-20) terdapat tiga isu dalam area isu hak asasi manusia dan internet, yaitu: isu privasi, isu konten, dan isu kebebasan

berekspresi. Dalam mengatasi internet governance perlu adanya Isu-isu kebijakan berdasarkan kelompok kerja dalam internet governance yaitu:

1. Akar dari Administrasi file zona dan system (Alokasi Sumber Daya dan Penugasan)
2. Biaya interkoneksi (alokasi sumberdaya dan tugas)
3. Stabilitas Internet, keamanan dan cybercrime (Kebijakan Publik)
4. Spam (Kebijakan Publik)
5. Partisipasi yang berarti dalam pengembangan kebijakan global (Kebijakan publik)
6. Peningkatan kapasitas (Kebijakan Publik)
7. Alokasi nama domain (Alokasi Sumber Daya dan Tugas)
8. Pengalamatan IP (Standardisasi Teknis)
9. Hak kekayaan intelektual (HKI) (Kebijakan Publik)
10. Kebebasan berekspresi (Kebijakan Publik)
11. Perlindungan dan privasi hak Data (Kebijakan Publik)
12. Hak-hak konsumen (Kebijakan Publik)
13. Bilingual (Kebijakan Publik)
14. Lainnya, termasuk
 - a. Konvergensi dan "jaringan generasi berikutnya" (NGN) (Standardisasi Teknis);
 - b. Perdagangan dan e-commerce (Kebijakan Publik).

Dengan demikian I governance dapat di simpulkan yaitu merupakan sebuah teknologi informasi dan komunikasi berupa program yang berkembang di dalamnya sebagai penyelenggaraan pemerintahan oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain melalui aplikasi internet.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Dalam mengungkapkan kebenaran melalui penelitian ilmiah menurut Poerwadarminto (1970:649) diperlukan metode penelitian tertentu. Pengertian dari metode adalah cara yang teratur dan terpikir baik-baik untuk mencapai suatu maksud di dalam ilmu pengetahuan. Penelitian didefinisikan sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan (Sutrisno Hadi, 1987:4). Dengan demikian metode penelitian merupakan cara yang teratur dan berpikir yang digunakan sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Metode penelitian digunakan sebagai cara untuk memperoleh data-data yang lengkap dan dapat dipercaya kebenarannya untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah yang dihadapi.

Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif dengan didukung data yang bersifat deskriptif, metode deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan. Jenis penelitian yang masuk dalam kategori deskriptif yaitu penelitian survei, studi kasus, penelitian perkembangan, analisis korelasi dan analisis dokumentasi. Penelitian yang dilakukan ini mengambil lokasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2000:237) bahwa penentuan fokus suatu penelitian memiliki tujuan. Pertama, menentukan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak. Kedua, penentuan fokus secara efektif Menetapkan kriteria inklusi-inklusi untuk menyaring informasi yang masuk.

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, maka yang menjadi fokus dalam penelitian adalah :

“Seberapa besar penerapan sistem elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dalam pelayanan perpajakan dalam penerimaan rutin wajib pajak kota malang dilihat dari sistem yang telah dilakukan di kantor pelayanan pajak pratama malang utara”

Berkaitan dengan hal tersebut maka peneliti menetapkan focus penelitian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sistem elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dalam pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
2. Hasil pelaksanaan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara.
3. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan sistem elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dalam pelayanan perpajakan.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian menurut Taliziduhu (1981:125) merupakan tempat penelitian melakukan kegiatan penelitian untuk memperreh data-data yang

diperukan sebagai bahan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah ditetapkan. Berdasarkan lokasi penelitian ini, peneliti memperoleh informasi dan data yang sesuai dengan tema, masalah serta focus penelitian yang telah ditetapkan.

Objek dari penelitian ini yaitu di Kantor Pelayanan Pajak pratama Malang Utara yang berlokasi di Jalan Jaksa Agung no 29-31.

2. Situs Penelitian

Situs penelitian dimana sebenarnya peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti untuk dapat memperoleh data yang valid dan akurat. Situs penelitian pada Kantor pelayanan pajak Pratama Malang Utara, peneliti beranggapan bahwa kantor pelayanan tersebut merupakan kantor pelayanan yang sesuai/layak untuk diteliti sehingga memungkinkan untuk memperoleh data atau informasi dengan tepat sesuai dengan kebutuhan peneliti.

D. Jenis dan sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti untuk mengetahui tanggapan tentang penelitian yang sedang diteliti, baik dari informasi maupun pihak lain yang terkait. Data tersebut dapat diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang terkait dengan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian yang berasal dari literatur, artikel dan berbagai sumber lain yang

berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder yang diperlukan salah satunya berupa data-data peraturan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam sistem administrasi perpajakan modern.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang akan dikumpulkan dengan menggunakan beberapa metode yang penggunaannya disesuaikan dengan sifat dan jenis data yang diperoleh. Sehingga data yang diperoleh nantinya benar-benar obyektif dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Berkaitan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang relevan dengan objek yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Metode pengamatan atau *Observasi* adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada objek yang sedang diteliti, diamati kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penulisan laporan ini, penulis mengadakan pengamatan langsung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
2. Metode wawancara atau *Interview* adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pihak yang terkait langsung dengan permasalahan yang penulis teliti. Pada penelitian ini *interview* di lakukan pada Pegawai Kantor di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
3. Studi Pustaka (*Library Research*), merupakan data sekunder penelitian yang dilakukan untuk menghimpun teori-teori, pendapat-pendapat yang dikemukakan oleh para ahli yang diperoleh dari buku-buku kepustakaan serta literature lainnya yang dijadikan sebagai landasan teoritis dalam rangka melakukan pembahasan.

4. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang ada maupun berita atau artikel yang relevan dengan permasalahan peneliti.

F. Teknik Analisis Data

Dari data-data yang akan diperoleh studi pustaka dan hasil riset lapangan diolah, maka langkah selanjutnya yaitu dapat melakukan analisis data. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2012:248) Analisis data kualitatif yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintetiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis yang digunakan pada penelitian ini menurut Miles dan Huberman, di mana analisis dilakukan dengan melalui 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Matthew B dan A. Michael Huberman, 1992: 20). Metode analisis data umum yang digunakan adalah model interaktif. Model interaktif yaitu analisis yang dilakukan terus-menerus sampai pengumpulan data selesai dilakukan (Matthew B dan A. Michael Huberman, 1992: 19). Dari komponen-komponen tersebut, dijelaskan sebagai berikut:

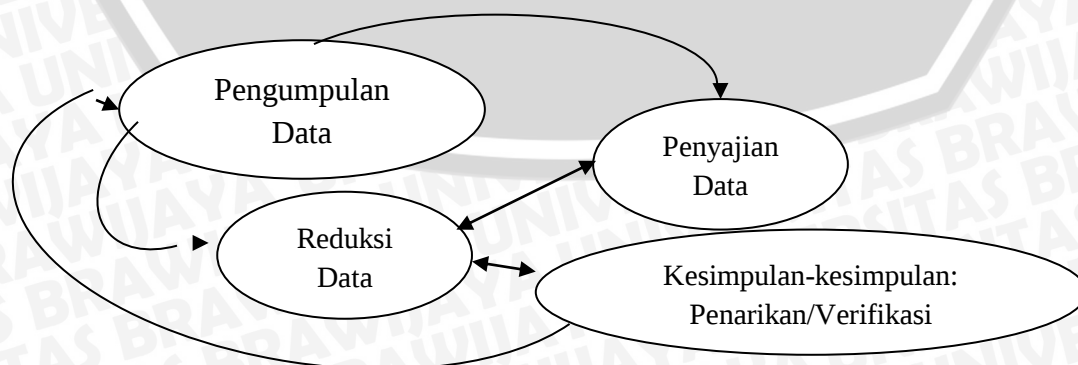
1. Reduksi data (*data reduction*), merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi. Proses ini dimulai dengan melihat kembali catatan hasil wawancara yang diperoleh di lapangan (informan), kemudian memilah-

milah data-data yang berkenaan dengan fokus penelitian dengan membuat catatan hasil wawancara dan abstraksi pada tiap-tiap informan.

2. Penyajian data (*data display*), yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif yang lazim digunakan adalah bentuk teks naratif. Dalam proses ini peneliti memproses kembali catatan hasil wawancara dan abstraksi yang diperoleh dari tahap reduksi data, kemudian membuat alur kejadian atau fenomena berdasarkan fokus penelitian sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan dan verifikasi data.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*concluding drawing and verification*). Dari permulaan pengumpulan data, periset kualitatif mencari makna dari setiap gejala yang diperolehnya di lapangan, mencatat keteraturan, atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dan proporsisi. Kemudian, makna yang muncul dari data-data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

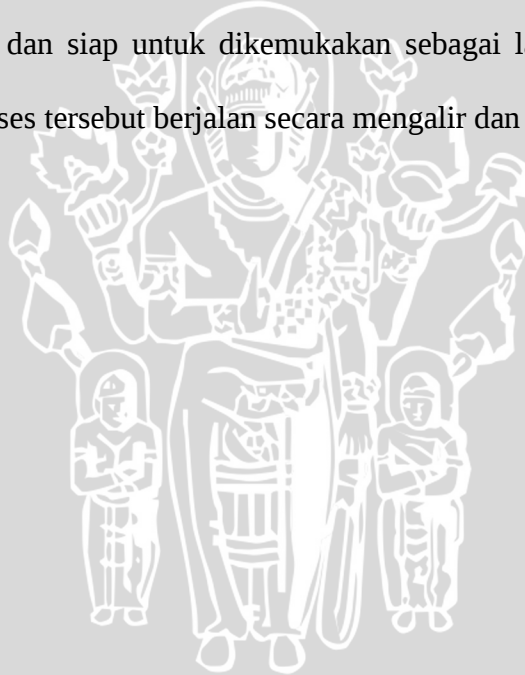
Hubungan ketiga komponen analisa data tersebut dapat digambarkan dalam sebuah model interaktif sebagai berikut :

Gambar 1. Model Interaktif Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:19)

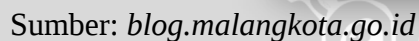
Proses analisis data kualitatif ini berlangsung selama dan pasca pengumpulan data. Proses analisis mengalir dari tahap awal hingga tahap penarikan hasil studi. Dalam penelitian ini, peneliti mula-mula membaca hasil catatan lapangan, dan membuat transkrip wawancara untuk mendapatkan pemahaman tentang kasus yang dikaji. Pada tahap selanjutnya, peneliti dapat menggunakan sisi lain dari lembar transkrip yang telah dibuat untuk memikirkan hubungan dari tema-tema yang mungkin muncul. Terakhir, berdasarkan catatan yang telah dimiliki, peneliti dapat membuat pemetaan (mapping) terhadap data yang telah ditemukan dan siap untuk dikemukakan sebagai laporan akhir hasil studi. Keseluruhan proses tersebut berjalan secara mengalir dan interaktif.



HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Kota Malang

Peta Kota Malang



50

yang potensial untuk berinvestasi, memperluas usaha perdagangan, dan mengembangkan industry.

Secara geografis wilayah Kota Malang berada antara 07°46'48" - 08°46'42" Lintang Selatan dan 112°31'42" - 112°48'48" Bujur Timur, dengan luas wilayah 110,06 km². Kota Malang terdiri dari lima kecamatan yaitu Kedungkandang, Klojen, Blimbing, Lowokwaru, dan Sukun lalu dibagi lagi ke dalam 57 kelurahan.

Secara administratif wilayah Kota Malang berbatasan langsung dengan daerah Kabupaten Malang yaitu :

1. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso
2. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang
3. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji
4. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau

Jumlah penduduk Kota Malang berdasarkan data Hasil Sensus penduduk Tahun 2013 yang tercatat pada Badan Pusat Statistik Jawa Timur pada tahun 2013 sebanyak 836.373 jiwa.

Sektor perekonomian utama saat ini di Kota Malang adalah perdagangan, dimana pada sektor ini Kota Malang berfungsi sebagai pusat perdagangan regional. Kegiatan perdagangan yang ada di Kota Malang terbagi atas beberapa kelompok yaitu:

1. Kegiatan perdagangan skala besar untuk jenis sayuran, ikan, dan sejenisnya (pasar basah) menggunakan Pasar Induk Gadam.
2. Jenis kegiatan skala besar (grosir), terpusat di pusat kota.

3. Perdagangan campuran (garmen, elektronik, dan jasa misalnya showroom) berkembang secara linier mulai Jalan Basuki Rahmat, dan Jakgung Suprpto dan berkembang sampai Arjosari.
4. Jenis perdagangan lain tersebar hampir seluruh kawasan.

Dari berbagai bidang usaha yang telah dijelaskan di atas, terutama sektor perdagangan tentunya menyimpan potensi perpajakan dalam jumlah yang tidak sedikit. Pihak Direktorat Jenderal Pajak tentu sebaiknya berusaha memaksimalkan mungkin potensi ini untuk meningkatkan penerimaan pajak dari kota Malang ini.

Misi dan visi Kota Malang

1. Misi kota Malang

Terwujudnya Kota Malang yang 'bersih, indah, aman, nyaman dan menyenangkan' bagi masyarakat melalui peningkatan derajat kesehatan baik fisik, social ekonomi maupun perilaku masyarakat

2. Visi Kota Malang

1. Membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat pada warga masyarakat sehingga tercipta lingkungan hidup sehat (Bina lingkungan)
2. Mengembangkan semangat gotong royong dan disertai peningkatan potensi individu dan keluarga dalam mencapai kehidupan yang layak di masyarakat (Bina Ekonomi)
3. Mengembangkan budaya malu terhadap 3 KT (ketidak bersihan, ketidak tertiban dan ketidak indahan) (Bina Manusia)

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Awal mula berdirinya Kantor Pelayanan Pajak dimulai pada masa

penjajahan Belanda, Kantor Pelayanan Pajak bernama “Belasting”, yang kemudian setelah kemerdekaan berubah menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Kemudian berubah lagi menjadi kantor Inspeksi Pajak dengan induk organisasinya Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia.

Kantor KPP Pratama Malang Utara Yang beralamatkan di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.29 - 31 Kelurahan Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang ini dulunya merupakan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang. Karena adanya reformasi birokrasi di tubuh Departemen Keuangan, kantor ini diubah fungsinya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara resmi didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 138/KMK.01/2008 tanggal 28 Mei 2008 tentang Perubahan kedua atas Keputusan Menteri Keuangan No. 61/KMK.01/2007 tentang Kode Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dan mulai beroperasi tanggal 4 Desember 2007 di seluruh Indonesia yang beralih dari pembagian kantor pelayanan pajak berdasarkan jenis pajaknya menjadi pembagian kantor pelayanan pajak yang didasarkan pada Wajib Pajak dan wilayah kerjanya. Dapat di contohkan pembagian berdasarkan wajib pajaknya sekarang ada dua jenis kantor pajak yaitu kantor pajak Pratama dan Kantor Pajak Madya. Perbedaan dari kedua bagian kantor tersebut dikaitkan dengan penanganan terhadap Wajib Pajak dimana Kantor Pelayanan Pajak Madya menangani Wajib pajak berpotensi besar atau bisa dikatakan 200 pembayaran pajak terbesar di wilayahnya. Sedangkan Kantor pelayanan pajak pratama menangani wajib pajak biasa. Berdasarkan pada pembagian wilayah kerjanya

semua kantor Pelayanan Pajak memiliki daerah kerja yang sesuai dengan pembagian kantor wilayah Direktorat Jendral Pajaknya.

Kantor Pelayanan Pajak yang masuk dalam lingkungan Kantor Wilayah Direktur Jenderal Pajak Jawa Timur III dan berkedudukan di bawah Kementerian Keuangan. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara ini cukup strategis karena terletak di dekat pusat kota dan berada di salah satu daerah sentra bisnis Kota Malang sehingga mudah dijangkau oleh Wajib Pajak.

1. Wilayah Kerja

Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara meliputi dua kecamatan dari keseluruhan dari 5 (lima) kecamatan di Kota Malang, yaitu kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Blimbing, dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Kecamatan Blimbing (35.73.030) dengan luas 14.089.217 m² terdiri dari 11 Kelurahan, yaitu: Jodipan, Polehan, Kesatrian, Bunulrejo, Purwantoro, Pandanwangi, Blimbing, Purwodadi, Arjosari, Polowijen dan Balarjosari. Di wilayah kecamatan ini terdapat terminal terbesar di Kota Malang yaitu terminal Arjosari. Sebagian besar wilayah kecamatan ini dimanfaatkan sebagai lahan pemukiman dan sentra perdagangan.
- b. Kecamatan Lowokwaru (35.73.040) dengan luas 20.296.453 m² terdiri dari 12 kelurahan, yaitu: Merjosari, Dinoyo, Sumbersari, Ketawanggede, Jatimulyo, Lowokwaru, Tulusrejo, Mojolangu, Tlogomas, Tunggulwulung, Tunjungsekar dan Tasikmadu. Kecamatan ini terkenal dengan industri keramik Dinoyo dan areal universitas, ada sekitar sembilan universitas berdiri di sini, salah satunya adalah Universitas Brawijaya yang merupakan universitas terbesar di Malang.

Di masing-masing kecamatan terdapat berbagai macam potensi perpajakan yang perlu digali lebih dalam lagi agar dapat meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara.

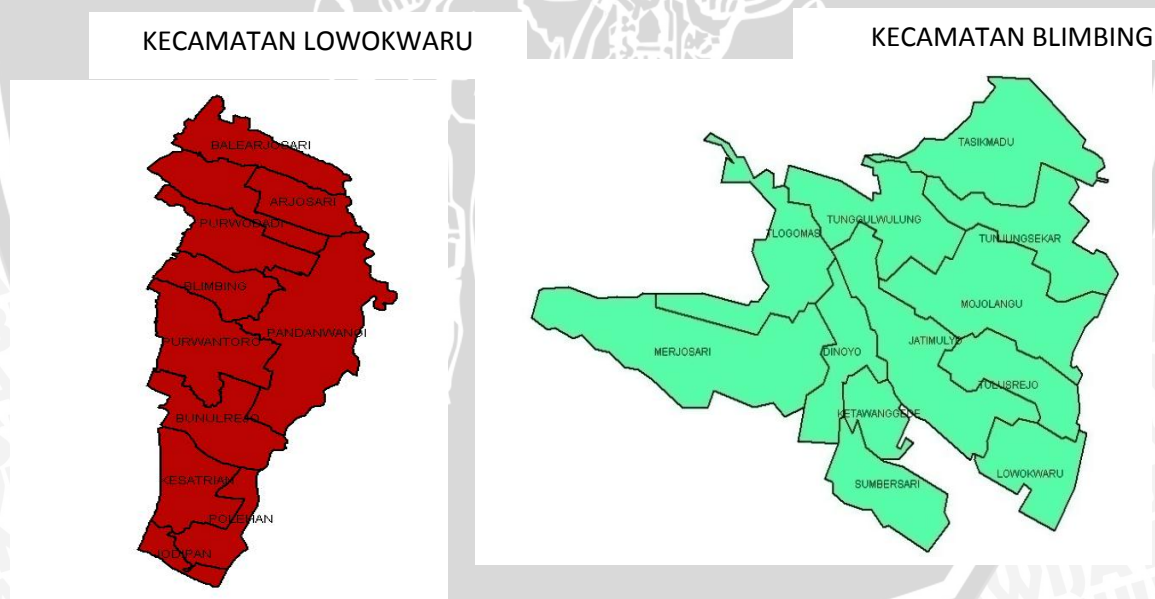
Batas-batas wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara adalah :

1. Utara : Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari;
2. Barat : Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari;
3. Selatan : Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Selatan;
4. Timur : Wilayah kerja KPP Singosari.

Wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara dapat dilihat dalam gambar 3

Gambar 3

Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara



Sumber: SIG (Sistem Informasi Geografi) KPP Malang Utara

Sesuai dengan prinsip modernisasi di Direktorat Jenderal Pajak, pembagian wilayah kerja pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) untuk setiap Account Representatif (AR) di KPP Pratama Malang Utara berdasarkan kelurahan

pada kedua kecamatan tersebut. Secara umum ada tiga pembagian wilayah kerja karena pada KPP Pratama Malang Utara hanya terdapat tiga Seksi Pengawasan dan Konsultasi, yaitu terdapat pada tabel 2

Tabel 2

Pembagian Wilayah Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi KPP Pratama

Malang Utara

Wilayah 1 (Kelurahan)	Wilayah 2 (Kelurahan)	Wilayah 3 (Kelurahan)
1. Pandanwangi	1. Tunjungsekar	1. Ketawanggede
2. Arjosari	2. Tulusrejo	2. Jatimulyo
3. Purwantoro	3. Blimbing	3. Dinoyo
4. Kesatrian	4. Balearjosari	4. Tlogomas
5. Polehan	5. Mojolangu	5. Merjosari
6. Jodipan	6. Polowijen	6. Tunggulwulung
7. Lowokwaru	7. Purwodadi	7. Sumbersari
8. Bunulrejo		8. Tasikmadu

Sumber: Seksi Pengawasan dan Konsultasi II KPP Pratama Malang Utara

3. Visi Dan Misi Direktorat Jendral Pajak

Direktorat Jenderal Pajak memiliki visi dan misi yang juga merupakan visi dan misi setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) dan Kantor Operasional Direktorat Jenderal Pajak lainnya didaerah. Visi berarti cita-cita. Visi merupakan gambaran dari keinginan sungguh-sungguh yang ingin dicapai dimasa depan melalui komitmen dan tindakan nyata. Visi Direktorat Jenderal Pajak adalah menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan management perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

Dari sini tampak keinginan untuk membangun organisasi Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi terdepan dari sisi profesionalisme dan

keterbukaan, dibanding unit organisasi lainnya dan organisasi ini diharapkan dapat memuaskan masyarakat sehingga kepatuhan sukarela masyarakat makin meningkat dan penerimaan negara juga semakin membaik. Secara garis besar visi Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari tiga elemen pokok, yaitu :

- a. Menjadi model pelayanan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak bercita-cita menjadi model dan panutan bagi instansi-instansi pemerintah yang lain, dalam memberi pelayanan yang baik bagi masyarakat. Cita-cita ini menjadi dorongan dan diharapkan mampu meningkatkan motivasi untuk selalu menjadi yang terbaik dalam pelayanan diantara seluruh instansi pemerintah.
- b. Berkelas dunia. Standar pelayanan yang ingin dicapai adalah standar dunia atau standar internasional, baik dalam hal kualitas pelayanan, sumber daya manusia dan kinerjanya.
- c. Dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak berusaha mendapat pengakuan masyarakat berdasarkan kinerjanya yang berkualitas tinggi dan akurat, sehingga mampu memenuhi harapan rakyat untuk menjadi instansi yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Kemudian yang juga tidak kalah pentingnya adalah misi. Misi berarti pernyataan tentang tujuan keberadaan, tugas, fungsi, peranan dan tanggung jawab organisasi. Secara garis besar, ada empat misi yang diemban Direktorat Jenderal Pajak, yaitu :

- a. Misi Fiskal

Misi fiskal merupakan tugas utama, yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan guna mendukung kemandirian pembiayaan Anggaran

Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Penghimpunan penerimaan ini harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundangundangan dengan tingkat efisiensi yang tinggi. Intinya Direktorat Jenderal Pajak harus mampu memenuhi harapan masyarakat dan pemerintah dalam mendukung kemandirian pembiayaan Negara.

b. Misi Ekonomi

Misi Ekonomi Direktorat Jenderal Pajak adalah mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi masalah ekonomi bangsa dengan kebijakan perpajakan yang dapat meminimalkan distorsi. Sebagai instansi yang kebijakannya berpengaruh besar pada perekonomian negara, maka sedapat mungkin Direktorat Jenderal Pajak menghindari pembuatan kebijakan perpajakan yang malah menghambat pertumbuhan ekonomi negara.

c. Misi Politik

Misi Politik Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai instansi yang penting dalam Negara, instansi ini mempunyai kewajiban untuk mendukung proses demokratisasi. Dengan demikian, Direktorat Jenderal Pajak turut mendukung suksesnya proses otonomi daerah.

d. Misi Kelembagaan

Misi Kelembagaan Direktorat Jenderal Pajak adalah senantiasa memperbarui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan, serta administrasi perpajakan mutakhir. Itu sebabnya Direktorat Jenderal Pajak akan selalu berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana, organisasi, sistem dan prosedur kerja dengan cara pemanfaatan

teknologi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi.

Dalam prakteknya terkadang pengertian antara misi dan visi ini dipisahkan, namun tak jarang pula menganggapnya sebagai hal yang sama, maka dalam hal ini misi dan visi digambarkan sebagai animasi dan rel yang akan dicapai dimasa mendatang.

4. Tugas Pokok dan Fungsi

Kantor Pelayanan Pajak dengan motto pelayanan “Kami Bangga Melayani Anda dengan Baik” ini memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut

a. **Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara**

Melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak dalam bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya serta Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. **Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara**

1. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalan potensi perpajakan, dan ekstensifikasi Wajib Pajak.
2. Penelitian dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa, serta berkas Wajib Pajak.
3. Pendataan objek dan subjek serta penilaian dan penetapan PBB.

4. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya serta PBB dan BPHTB.
5. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung lainnya serta PBB dan BPHTB. Sejak tahun 2013 PBB dan BPHTB dialihkan ke pemerintah daerah.
6. Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan.

5. Susunan Organisasi

Susunan organisasi berdasarkan fungsi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara setelah adanya modernisasi pada tanggal 4 Desember 2007 terdiri atas 6 seksi, subbagian umum, dan kelompok fungsional. Kelompok struktural yang terdiri dari seksi-seksi diketuai oleh seorang kepala seksi atau kepala sub bagian, sedangkan kelompok fungsional dipimpin oleh seorang ketua tim. Semua elemen tersebut bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor.

a. Sub Bagian Umum

Melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan bantuan hukum.

b. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan

pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.

c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing dan penyiapan laporan kinerja.

d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada WP dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil WP, analisis kinerja WP, rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding. Pada seksi ini terdapat jabatan *Account Representative* yang berada di bawah pengawasan dan bimbingan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

e. Seksi Ekstensifikasi

Melakukan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan.

f. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak dan

administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Sedangkan tugas kepatuhan internal antara lain melakukan kegiatan pemantauan atas pengendalian intern, manajemen resiko, kode etik dan disiplin pegawai, tindak lanjut hasil pengawasan, dan memberikan perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

g. Seksi Penagihan

Melakukan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Susunan Organisasi di KPP Malang Utara beserta nama kepala kantor dan kepala seksi masing-masing dapat dilihat pada gambar 4

Gambar 4

Struktur Organisasi KPP Malang Utara beserta Nama Kepala Kantor dan Kepala Seksi



Sumber: Diolah dari SIKKA-DJP

Berdasarkan data dari Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian dan Aktiva Direktorat Jenderal Pajak (SIKKA-DJP) per 3 Juli 2013 Jumlah total pegawai yang ada di KPP Pratama Malang Utara ada 79 pegawai, dengan rincian sebagaimana dalam Tabel 3

Tabel 3
Data Pegawai Per Seksi KPP Pratama Malang Utara

NO	SEKSI	JUMLAH
1	KEPALA KANTOR	1
2	SUB BAGIAN UMUM	8
3	SEKSI PENGOLAHAN DATA dan INFORMASI	7
4	SEKSI PELAYANAN	14
5	SEKSI PENAGIHAN	5
6	SEKSI PEMERIKSAAN DAN KEPATUHAN INTERNAL	4
7	SEKSI EKSTENSIFIKASI PERPAJAKAN	3
8	SEKSI PENGAWASAN DAN KONSULTASI I	10
9	SEKSI PENGAWASAN DAN KONSULTASI II	9
10	SEKSI PENGAWASAN DAN KONSULTASI III	9
11	FUNGSIONAL PEMERIKSA	7
12	PENILAI PBB	2
	JUMLAH	79

Sumber: Diolah dari SIKKA-DJP

Kemudahan di dalam pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan kinerja fiskus, KPP Pratama Malang Utara didukung sepenuhnya oleh sistem administrasi yang berbasis komputer yang terpusat yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP) sehingga dengan sistem ini dimungkinkan setiap proses kegiatan akan terukur dan terkontrol.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan Sistem Elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dalam pelayanan Perpajakan

a. Jenis elektronik sistem

(1) Penggunaan Aplikasi E-SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Penggunaan Sistem elektronik pelayanan yang lebih maju pada KPP pratama Malang Utara dengan resmi dapat digunakan pada tahun 2008 secara bertahap. Wajib Pajak menyampaikan SPT dalam bentuk elektronik dimana data-data Wajib Pajak direkam dalam media penyimpanan seperti compact disk (CD) atau flashdisk yang selanjutnya diserahkan ke KPP.

Dari diberlakukannya aplikasi e-SPT ini adalah untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun ternyata pada faktanya masih sedikit sekali Wajib Pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan e-SPT. KPP lebih banyak menerima SPT wajib pajak secara manual bila dibandingkan dengan e-SPT jauh lebih sedikit.

Menurut hasil wawancara kepada Bayu Rahmanto salah satu pegawai Kantor Pajak Pratama Malang Utara bahwa penerapan e-SPT diterapkan secara bertahap pada setiap tahunnya.

“Pada KPP pratama Malang Utara ini dalam penerapan sistem e-SPT diterapkan secara bertahap yaitu, pada tahun 2008 wajib pajak badan PPH dari PPnBM baru menggunakan aplikasi e-SPT, tahun 2009 wajib pajak badan PPH dari PPnBM dan PPN pemungut, tahun 2010 wajib pajak badan e-SPT dari PPh pasal 21/26, PPH pasal 23/26 dan PPH dari PPnBM, tahun 2011 di lanjut pada wajib pajak badan PPh pasal 21/26, PPH pasal 23/26, PPH pasal 4 ayat (2), PPH dari PPnBM dan pada tahun 2012 wajib pajak badan yang menggunakan e-SPT hanya PPH dari PPnBM saja.”

Dari wawancara tersebut maka penulis telah melakukan penelitian pengguna e-SPT pada tahun 2008-2012 yaitu pada Tabel 4.

Tabel 4

Wajib Pajak KPP Pratama Malang Utara pengguna sistem e-SPT

Tahun pajak	Jumlah wajib pajak badan	Jumlah Wajib Pajak OP	Pengguna E-SPT
2008	3.949	28.054	262
2009	4.300	44.157	298
2010	4.702	52.196	181
2011	5.186	58.246	990
2012	5.644	63.542	403

Sumber : Seksi PDI

Dari Tabel 4 yang berjudul *Wajib Pajak yang menggunakan sistem e-SPT* di atas dapat dilihat jika tahun 2008 jumlah wajib pajak badan, berjumlah 3.949 dan jumlah wajib pajak OP (Orang Pribadi) sebesar 28.054 sedangkan wajib pajak KPP Pratama Malang Utara yang menggunakan e-SPT sebesar 262 jadi di tahun 2008 hanya 0,8% wajib pajak KPP Pratama Malang Utara yang menggunakan e-SPT. Pada tahun 2009 jumlah wajib pajak badan sebesar 4.300 dan jumlah wajib pajak OP (Orang Pribadi) 44.157 sedangkan jumlah wajib pajak yang menggunakan e-SPT sebesar 298, jadi hanya 0,6%. Pada tahun 2010 jumlah wajib pajak badan sebesar 4.702 dan jumlah wajib pajak OP (Orang Pribadi) 52.196 sedangkan wajib pajak yang menggunakan e-SPT sebanyak 181, hanya 0,3% yang menggunakan e-SPT. Pada tahun 2011 jumlah wajib pajak badan sebesar 5.186 dan jumlah wajib pajak OP (Orang Pribadi) 58.246 sedangkan wajib pajak yang menggunakan e-SPT sebanyak 990, hanya 1,5% yang menggunakan e-SPT. Pada tahun 2012 jumlah wajib pajak badan sebesar 5.644 dan jumlah wajib pajak OP (Orang Pribadi) 63.542 sedangkan wajib pajak yang menggunakan e-SPT sebanyak 403, hanya 0,5% yang menggunakan e-SPT.

Jadi dari tabel 4 yang berjudul *Wajib Pajak Pengguna sistem E-SPT* dapat disimpulkan jika perbandingan antar wajib pajak yang menggunakan e-SPT dan wajib pajak yang menggunakan SPT secara manual, hasilnya adalah wajib pajak yang menggunakan e-SPT masih berada dibawah pewajib pajak yang menggunakan SPT secara manual. Berikut adalah wawancara penulis kepada Bayu Rahmanto sebagai pegawai KPP Pratama Malang utara dalam menanggapi penggunaan sistem e-SPT yang masih sedikit.

“Untuk Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, pada saat ini masih belum diwajibkan untuk melaporkan SPT Tahunan PPh Badan dan Orang Pribadi menggunakan e-SPT, sedangkan untuk SPT PPN hanya diwajibkan kepada Wajib pajak yang melaporkan lebih dari 25 dokumen dalam satu masa pajak, sedangkan untuk yang melaporkan transaksi dibawah 25 dokumen bukan merupakan kewajiban. Karakter Wajib Pajak di KPP Pratama pada umumnya kurang dari 25 dokumen dalam satu masa pajak. Penggunaan e-SPT memerlukan komputer dengan spesifikasi tertentu dan pemahaman mengenai penggunaan e-SPT, sehingga tidak menarik bagi wajib pajak yang tidak diharuskan menggunakannya Sering terdapat Update atas e-SPT sehingga untuk penerapannya kadang muncul masalah pada saat pelaporan.”(wawancara pada tanggal 15 januari 2014)

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa wajib pajak yang harus menggunakan e-SPT adalah wajib pajak badan yang pada umumnya lebih dari 25 dokumen dalam satu masa pajak, Sedangkan wajib pajak orang pribadi masih belum diwajibkan untuk menggunakan e-SPT.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara terhadap beberapa Wajib Pajak yang sudah menggunakan e-SPT maupun yang belum menggunakan e-SPT. Wawancara dilakukan pada tanggal 21 januari 2014 sampai 28 januari

2014. Dari hasil wawancara terdapat alasan-alasan utama dan alasan pendukung lainnya yang mendorong mereka untuk menggunakan e-SPT.

Dari hasil wawancara pada tanggal 21 januari 2014 kepada wajib pajak yang bernama Suprayoga, yang memiliki usaha dibidang industri minuman. Suprayoga menyatakan bahwa:

“E-SPT dapat dilakukan kapan dan dimana saja, dan tidak perlu juga antri di KPP. Jadi lebih hemat waktu dan lebih efektif kalau mengisi SPT di kantor.”

Sedangkan hasil wawancara pada tanggal 24 januari 2014 kepada wajib pajak dari Instansi pemerintahan Kementerian Agama Kota Malang yang bernama Dian menyatakan

“ Dengan adanya e-SPT ini tidak usah repot untuk mengantri karena hanya perlu mencetak Induk SPT saja untuk KPP, Induk SPT ini juga dapat disampaikan ke KPP paling lambat 14 hari sejak tanggal *upload*.”

Wawancara pada tanggal 24 januari 2014 dengan M. Saiful Awan yang bergerak dalam industri bangunan, menyatakan bahwa

“Dengan melaporkan pajak melalui e-SPT maka lebih praktis dan e-SPT juga cukup aman karena menggunakan pengaman data.”

Sedangkan wawancara pada tanggal 28 januari 2014 dari Yudi yang bergelut dalam industri bahan material bahwa,

“E-SPT tidak perlu mencetak melainkan hanya melaporkan data melalui web yang telah di sediakan oleh DJP dengan itu maka kami dapat menghemat kertas.”

Dari wawancara yang penulis lakukan kepada Wajib Pajak yang telah menggunakan e-SPT, penulis dapat menjelaskan beberapa manfaat atau kelebihan yang dirasakan oleh Wajib Pajak, antara lain:

1. Efisiensi waktu dan biaya

Penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama 24 jam secara online. Selain itu, laporan Surat Pemberitahuan dapat juga dilakukan dengan cepat dan aman. Pelaporan tidak perlu dilakukan dengan mendatangi dan mengikuti antrian di Kantor Pelayanan Pajak.

2. Mudah dan akurat

Aplikasi yang disediakan oleh DJP dibuat sangat mudah dan akurat karena penjumlahan atau penghitungan data Surat Pemberitahuan dilakukan secara otomatis.

3. Aman

Keamanan data wajib pajak sangat terjamin karena data laporan pajak akan diolah dengan menggunakan sertifikat (Digital Certificate) yang didapatkan Wajib Pajak langsung dari Direktorat Jenderal Pajak sehingga hanya dapat dibuka/dibaca oleh Wajib Pajak.

Selain hasil wawancara Wajib Pajak di atas, penulis juga menghubungi beberapa Wajib Pajak yang belum menggunakan e-SPT untuk melaporkan Surat Pemberituannya. Hasil wawancara wajib pajak pada tanggal 21 januari 2014 kepada wajib pajak bernama Imam Syafii yang berprofesi sebagai berdagang mengatakan:

“Penggunaan e-SPT sulit juga karena usia saya yang tak muda, kalau di KPP kan enak bisa langsung dilayanin.”

Sedangkan wawancara pada tanggal 24 januari 2014 kepada wajib pajak bernama Upik Widiastuti yang memiliki usaha jasa percetakan. Upik Widiastuti mengatakan bahwa:

“Merasa sudah terbiasa menggunakan SPT manual, juga kurang suka menggunakan e-SPT.”

Sedangkan wawancara pada tanggal 28 januari 2014 kepada wajib pajak yang bernama Susiatik yang berprofesi sebagai pedagang mengatakan, bahwa :

“Data yang di laporkan relaratif sedikit sehingga lebih mudah secara manual di banding dengan e-SPT.”

Selain hasil wawancara pewajib pajak yang tidak menggunakan e-spt penulis juga mewawancarai pada tanggal 13 januari 2014 kepada Bambang Setyono sebagai pegawai KPP pratama Malang Utara Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon).

“Dari wajib pajak yang menggunakan SPT manual ada beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam pengisian data e-SPT beberapa disebabkan kerusakannya yaitu di akibatkan oleh virus internet“

Dari wawancara yang penulis lakukan kepada Wajib Pajak dan pegawai pajak KPP Pratama Malang Utara yang menggunakan SPT secara manual, terdapat alasan Wajib Pajak yang tidak menggunakan e-SPT, yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan pada KPP Pratama Malang Utara, sehingga banyak Wajib Pajak yang tidak mengetahui prosedur prosedur e-SPT dan kemudahan kemudahannya dalam penggunaan e-SPT.
2. Pihak manajemen perusahaan yang menganggap e-SPT adalah hal yang baru, sehingga belum merasa yakin dengan pelaporan pajak secara e-SPT dan memilih untuk melaporkan pajaknya dengan cara manual.
3. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan memiliki keterbatasan di bidang teknologi, sehingga memiliki hambatan untuk beradaptasi dengan kemajuan Teknologi Informasi dalam pengadministrasian pajak mereka.

(2) Penggunaan Aplikasi E-FILING pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang utara

Sehubungan dengan diterbitkannya Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 tanggal 16 Desember 2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dan pada tanggal 23 Desember 2011, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan sistem baru tentang *e-Filing* yang dimana Wajib Pajak dapat langsung terhubung oleh *website* Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan peraturan PER-39/PJ/2011 tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS.

E-Filing merupakan suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui *website* DJP atau melalui perusahaan penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh DJP dengan sistem online dan real time. Dengan adanya sistem tersebut Wajib Pajak dapat melakukan penyampaian SPT Tahunan dimana saja dan kapan saja, Wajib Pajak pun dapat melakukan penyampaian SPT dirumah atau di tempat Wajib Pajak bekerja dengan mengandalkan laptop atau komputer dan koneksi internet Wajib Pajak dapat langsung menyampaikan SPT secara online.

Dari hasil wawancara kepada Bayu Rahmanto e-Filing diterapkan secara bertahap pula,

“Dimulai pada tahun 2009-2010 wajib pajak yang menggunakan e-Filing adalah pph pasal 21/26 dan berlanjut pada tahun 2011-2013 jenis pajak yang menggunakan e-Filing adalah PPh pasal 21/26, PPh pasal 23/26, PPh pasal 4 ayat (2), PPh dari PPnBM, yang dimana pada tahun 2011 baru efektif dilaksanakan keseluruhan. Dalam hal ini penulis telah melakukan penelitian Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya menggunakan e-Filing di KPP Pratama Malang Utara pada Tahun 2009-2013”

Dari wawancara diatas dapat dilihat pada Tabel 5

Tabel 5

Wajib Pajak KPP Pratama Malang Utara Pengguna e-filing

Tahun pajak	Jumlah wajib pajak badan	Jumlah Wajib Pajak OP	Pengguna E-filing
2009	4.300	44.157	1
2010	4.702	52.196	63
2011	5.186	58.246	529
2012	5.644	63.542	856

Sumber : Seksi PDI

Dari tabel 5 diatas, KPP Pratama Malang Utara mulai menerapkan e-Filing pada awal tahun 2009. Tahun 2009 pengguna e-filing hanya 1 orang jika dibandingkan dengan seluruh wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara wajib pajak sejumlah 48.457 pewajib pajak jadi hanya 0,002% saja wajib pajak pengguna e-filing di tahun 2009. Sedangkan tahun 2010 jumlah seluruh wajib pajak sebesar 56.898 sedangkan wajib pajak yang menggunakan e-filing sebesar 63 jadi hanya 0,11% wajib pajak yang menggunakan e-filing di tahun 2010. Sedangkan tahun 2011 jumlah seluruh wajib pajak KPP Pratama Malang Utara sebesar 63.432 sedangkan wajib pajak pengguna e-filing sebesar 529, jadi hanya 0,8% wajib pajak yang menggunakan e-filing. Sedangkan tahun 2012 sebanyak

69.186 dan sebesar 856 menggunakan e-filing jadi sebesar 1,2% wajib pajak menggunakan e-filing di tahun 2012.

Jadi jika dilihat dari Tabel 5 “*Wajib Pajak KPP Pratama Malang Utara Pengguna e-filing*” wajib pajak KPP pratama Malang Utara yang menggunakan e-filing setiap tahunnya mengalami kenaikan.

Kenaikan jumlah wajib pajak yang menggunakan e-filing setiap tahunnya mengalami kenaikan, akan tetapi jika di lihat dari perbandingan wajib pajak yang menggunakan e-filing dengan wajib pajak yang tidak menggunakan e-filing perbedaannya cukup jauh. Dari hasil wawancara salah satu pegawai KPP pratama Malang Utara yang bernama Bayu Rahmanto menjelaskan bahwa:

“Wajib Pajak yang ingin melaporkan SPT Tahunan secara e-Filing harus terhubung dengan Penyedia Jasa Aplikasi terlebih dahulu untuk mendapatkan aplikasi yang akan di *install* ke komputer Wajib Pajak agar langsung terhubung dengan Direktorat Jenderal Pajak dan itupun masih dikenakan tarif biaya. Tarif biaya yang dikenakan tiap-tiap perusahaan berbeda-beda tergantung dari perusahaan tersebut. Hal itu yang membuat Wajib Pajak lebih memilih untuk menyampaikan SPT secara manual karena dianggap lebih praktis dan tidak perlu mengeluarkan biaya lagi.”

Pada dasarnya DJP menerapkan sistem ini untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan, Bayu Rahmanto sebagai pegawai juga menjelaskan keuntungan yang diperoleh Wajib Pajak yang menggunakan sistem e-Filing.

“Dengan menggunakan e-Filing, Wajib Pajak di sini dapat mempercepat proses transaksi karena Wajib Pajak akan menerima konfirmasi laporan yang telah disampaikan langsung pada saat laporan tersebut diterima. Menurut keterangan yang diperoleh dari Wajib Pajak yang telah menggunakan sistem ini, konfirmasi laporan dan tanda bukti atas pengiriman data, akan diterima Wajib Pajak paling lama 5 (lima) menit setelah data dinyatakan telah diterima secara lengkap Wajib Pajak pun akan mendapatkan elektronik akses ke berbagai informasi perpajakan. Software/aplikasi yang disediakan untuk pengisian laporan memiliki fasilitas checking sehingga mengurangi kesalahan. Wajib Pajak pun dapat

melakukan monitoring akan progress dari pelaporan pajak yang telah dikirimkannya. Data akurat karena yang meng-input data adalah Wajib Pajak yang bersangkutan. Selain itu, sebelum Wajib Pajak memperoleh bukti bahwa laporannya telah diterima dengan benar, telah dilalui serangkaian proses pengecekan oleh komputer baik untuk balance maupun detail laporannya. Perhitungannya pun dilakukan melalui proses yang terotomatisasi. Hal ini lebih memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan perhitungan serta akan meningkatkan keakuratannya.”

Hasil wawancara pada tanggal 21 januari 2014 kepada wajib pajak yang bernama Suprayoga menyatakan bahwa,

“E-Filing dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan prosedur yang lumayan agak ribet tp keuntungannya tidak perlu antri untuk menyampaikan e-filing di KPP”

Sedangkan hasil wawancara pada tanggal 24 januari 2014 kepada wajib pajak dari Instansi pemerintahan Kementerian Agama Kota Malang yang bernama Dian menyatakan bahwa,

“Dengan adanya tidak menggunakan e-filing maka sistem hardcopy dan eSPT wajib pajak harus datang ke KPP untuk melaporkan pajak nya paling lambat tanggal 20 setiap bulan nya, Sedangkan jika menggunakan e-Filing maka lebih menghemat waktu wajib pajak bisa melampirkan SPT induk nya ke KPP paling lambat 14 hari setelah tanggal 20 setiap bulan nya.”

Sedangkan hasil wawancara pada tanggal 13 Januari 2014 oleh Tatiek Arjani sebagai kepala sub bagian seksi pengolahan data dan informasi KPP Pratama Malang Utara menyatakan keuntungan dari e-Filing adalah

“E-filing dapat melaporkan banyak NPWP tidak ada masalah dalam pelaporan e-Filing nya, karena e-Filing telah di lengkapi dengan sistem multi loader yang akan menampung banyak NPWP yang di miliki oleh wajib pajak, sehingga mempermudah instansi-instansi yang dapat melaporkan NPWP pegawai lebih banyak dan mudah.”

Dari wawancara yang penulis lakukan kepada Wajib Pajak yang telah menggunakan e-Filing, penulis dapat menjelaskan beberapa manfaat atau kelebihan yang dirasakan oleh Wajib Pajak, antara lain:

- a. Dengan menggunakan e-Filing, pengguna dapat mempercepat proses transaksi, meningkatkan dan efisiensi, menekan biaya dan waktu.
- b. Kemudahan dalam penggunaan e-filing karena hanya memerlukan sambungan ke Internet, akses ke web DJP melalui aplikasi eFiling dari komputer WP, dan memasukkan secret key dan langsung kirim .

Sedangkan hasil wawancara wajib pajak pada tanggal 21 januari 2014 kepada wajib pajak yang tidak menggunakan e-Filing bernama Imam Syafii yang berprofesi sebagai berdagang mengatakan bahwa.

“E-filing lebih rumit karena saya juga kurang memahami penggunaan internet.”

Sedangkan wawancara pada tanggal 24 januari 2014 kepada wajib pajak bernama Upik Widiastuti yang memiliki usaha jasa percetakan. mengatakan bahwa :

“Karena sudah terbiasa menggunakan sistem manual jadi malas untuk mempelajari lagi.”

Dari wawancara yang penulis lakukan kepada Wajib Pajak yang tidak menggunakan e-Filing, penulis dapat menyimpulkan beberapa alasan wajib pajak tidak menggunakan e-filing, antara lain:

- a. Kurang memahaminya wajib pajak terhadap teknologi informatika sehingga wajib pajak mengalami kesulitan dalam melakukan e-Filing karena Harus Menginstal program khusus terlebih dahulu.
- b. Wajib pajak tidak tertarik dengan e-Filing karena telah terbiasa dengan sistem manual.

(3) Penggunaan Aplikasi E-Registrasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

E-Registrasi merupakan salah satu produk layanan di Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk melakukan pendaftaran Wajib Pajak baru yang ingin memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sistem e-Registrasi ini awal mulanya diterbitkan dari Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Kena Pajak dengan Sistem e-Registrasi yang telah diperbaharui dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem e-Registrasi.

E-Registrasi sendiri diterapkan di KPP Pratama Malang Utara mulai dari tahun 2008, yang dimana pada awal berdirinya sistem e-Registrasi Wajib Pajak yang mendaftar secara *online* masih sedikit yang di karenakan penggunaan *internet* pada masa tersebut masih kurang terjangkau seperti dalam hal jaringan yang belum luas, serta pengetahuan masyarakat mengenai e-Registrasi yang masih minim dan sosialisasi yang dilakukan KPP masih belum maksimal.

Dari wawancara kepada pegawai pajak Bayu Rahmanto mengatakan bahwa.

“Pendaftaran NPWP pada saat ini keseluruhan wajib pajak menggunakan E-Reg, meskipun ada yang mendaftar NPWP melalui KPP langsung itu pun

Pegawai Pajak tetap menggunakan E-Reg yang dimana langsung terhubung ke pusat”.

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 23 januari 2013 dengan Bayu Rahmanto pegawai KPP pratama Malang Utara menyampaikan pula keuntungan dari sistem *E-Reg* baik dari Wajib Pajak maupun KPP Pratama Malang Utara

“E-Reg bagi wajib pajak dapat Mempermudah dalam membuat NPWP secara cepat dan dapat diakses dimana saja, tetapi masyarakat tetap harus menukarkan Surat Keterangan Terdaftar Sementara ke KPP. E-reg juga dapat Memudahkan petugas pajak untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga mengefisienkan operasional dan administrasi di KPP. Selain itu e-reg juga mempermudah pembuatan NPWP yang lokasi WP jauh dengan KPP Domisili, bagi yang tempat tinggal domisili sekarang berbeda dengan tempat tinggal yang ada di kartu identitas. ”

Sedangkan hasil wawancara pada tanggal 21 januari 2014 dari wajib pajak yang melakukan registrasi perpajakan di KPP Pratama Malang utara yang bernama Sudiyanto menyatakan bahwa

“Lebih mudah datang langsung ke KPP, karena takut terjadi kesalahan jika menggunakan e-Reg sendiri”

Sedangkan wawancara dari wajib pajak yang sudah menggunakan E-Reg bernama Eko Karyo bahwa

“Lebih mudah dan dapat menghemat waktu juga dengan melalui online.”

Berdasarkan hasil wawancara, keuntungan dari sistem *E-Reg* baik dari Wajib Pajak maupun KPP Pratama Malang Utara antara lain adalah:

1. Dengan adanya E-Reg maka memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak.

2. Dengan adanya aplikasi ini, akan sangat menghemat waktu dan tenaga, karena yang diperlukan hanya saluran internet dan data-data mengenai Wajib Pajak.
3. Dan hal terpenting adalah efisiensi manajemen terhadap informasi seluruh Wajib Pajak dalam negeri.

(4) Penggunaan Aplikasi E-Billing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Sehubungan dengan peraturan Dirjen Pajak Nomor PER - 47/PJ.2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Billing Sistem dalam Sistem Modul, penerimaan Negara Sistem pembayaran pajak secara elektronik (billing sistem). Sistem pembayaran pajak secara elektronik (billing sistem) dapat diartikan serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan Kode Billing, pembayaran berdasarkan Kode Billing dan rekonsiliasi billing dalam sistem Modul Penerimaan Negara.

Seperti yang dapat kita ketahui, melalui sistem pembayaran E-Billing, Wajib Pajak selain dapat langsung datang langsung ke bank persepsi, kantor post, juga bisa menyetor pajak dengan menggunakan fasilitas sms banking, internet banking, standing instuktion atau ATM. Sistem ini berguna untuk memonitor seluruh pembayaran pajak yang di lakukan pada bank, kantor pos maupun secara online.

E-biling di sini merupakan sistem monitor pelaporan pembayaran pajak. Sistem ini bertujuan untuk memonitor seluruh pembayaran pajak yang dilakukan

pada bank dan kantor pos secara on-line. Sebelum melakukan penerapan MP3, proses pelaksanaan pembayaran pajak adalah sebagai berikut:

1. WP melakukan pembayaran melalui bank persepsi.
2. WP menerima penerimaan bukti setoran berupa SSP lembar 1,3 dan 5
3. SSP lembar ke-2 dikirim ke KPKN (Kantor perbendaharaan dan Kas Negara) atau yang sekarang di sebut KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara), kemudian dari KPPN dikirim lagi ke KPP (proses ini memerlukan waktu yang relative lama).
4. SSP lembar ke 4 disimpan sebagai arsip bank.
5. WP melaporkan pembayaran ke KPP dengan menyerahkan SSP lembar ke - 3, diikuti dengan konfirmasi dari KPP ke pihak bank, karena pada umumnya ketika WP sampai pada tahap ini, SSP lembar ke -2 dari KPPN belum sampai di KPP.

Dari hasil wawancara pada tanggal 13 januari 2014 dengan Tatiek Arjani sebagai kepala sub bagian Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Malang Utara menyatakan bahwa.

“Setelah diterapkannya sistem MP3, KPP Pratama Malang Utara tidak perlu lagi untuk melakukan konfirmasi, karena pada saat bank menginput data penerimaan pajak, KPP juga dapat langsung mengetahuinya pada hari tersebut. Lembar ke -2 yang berada di KPPN tidak perlu dikirim lagi ke KPP di mana wajib pajak terdaftar.”

Dari pernyataan di atas maka penulis membuat 50 angket untuk disebar ke Wajib Pajak guna mengetahui seberapa banyak wajib pajak yang menggunakan e-Biling maupun menggunakan manual. Penulis menyebarkan angket ke KPP Pratama malang utara, dari 50 angket yang tersebar di KPP Pratama malang utara

terisi keseluruhan sejumlah 43 angket yang dimana dari ke 43 wajib pajak yang menggunakan internet banking sejumlah 4 wajib pajak, melalui ATM 16 wajib pajak dan 23 wajib pajak lainnya melakukan pembayaran melalui kantor post dan bank mandiri atau bisa disebut secara manual.

Dari hasil angket tersebut maka penulis mewawancarai pada tanggal 13 januari 2014 kepada wajib pajak yang menggunakan pembayaran melalui kantor post bernama Sinta yang mengatakan bahwa

Dengan membayar melalui kantor akan lebih lebih gampang tanpa mengalami kegagalan membayar pajak, karena jika menggunakan melalui sms maupun internet banking pernah terjadi kegagalan melakukan transaksi.

Sedangkan wawancara dengan wajib pajak yang menggunakan ATM bernama B.Santoso menyatakan dirasa lebih mudah melakukan pembayaran pajak melalui ATM karena tidak perlu menyettor kembali SSP ke KPP.

Dari wawancara yang penulis lakukan kepada Wajib Pajak dan pegawai pajak KPP Pratama Malang Utara, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa manfaat atau kelebihan yang dirasakan oleh Wajib Pajak dalam penggunaan e-Billing, antara lain:

1. sistem pembayaran pajak e-billing lebih menghemat waktu bila dibandingkan dengan masyarakat harus mengisi SSP untuk pengajuan membayar pajak.
2. Dengan adanya e-biling maka dapat lebih akurat, karena di dalam pengitungan web application menyediakan validation rules/function/interface yang meminimalisasi kekeliruan

(b) Upaya KPP pratama Malang Utara dalam melaksanakan Sistem Sistem Elektronik

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak Baru yang membutuhkan sosialisasi/penyuluhan,
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan,
3. Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya *tax ratio*,
4. Peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Dari Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 maka KPP pratama Malang Utara mengadakan sosialisasi. Sosialisasi itu dilaksanakan secara kontinyu yaitu sebulan 4 kali yang dimana sosialisasi tersebut dapat berupa undangan yang di berikan KPP Pratama malang Utara kepada Wajib pajak atau dengan pembukaan kelas pajak berupa sosialisasi yang dapat di ikuti umum maupun wajib pajak lingkungan KPP Pratama Malang Utara.

Dalam rangka mencapai tujuan KPP Pratama Malang Utara, dari wawancara pada tanggal 13 januari 2014 kepada Bambang Setyono sebagai pegawai KPP Pratama Malang Utara menyatakan.

“Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan pada KPP Pratama Malang Pratama terdapat tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak yang bertujuan untuk membangun *awareness* tentang pentingnya pajak serta menjangir Wajib Pajak baru, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar yang bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh.”

Upaya yang dilakukan KPP pratama Malang Utara dalam melaksanakan sistem elektronik berbasis e-governance yaitu pengadaan sosialisasi . Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut.

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain Tax Goes To School/ Tax Goes To Campus, kelas pajak/ klinik pajak, seminar/ diskusi/ ceramah, dan *workshop*/ bimbingan teknis. Sosialisasi secara langsung ini dilakukan di KPP Pratama Malang Utara dengan cara mengundang wajib pajak. Selain itu wajib pajak dapat datang sendiri ke KPP Pratama Malang Utara untuk melakukan konsultasi. Sosialisasi lansung seperti kelas pajak dilakukan oleh KPP Pratama Malang Utara setiap seminggu sekali guna memperluas pengetahuan Wajib Pajak

dalam perpajakan yang dapat diikuti oleh Wajib Pajak sendiri maupun masyarakat yang ingin mengetahui lebih mengenai pajak.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan sosialisasi tidak langsung antara lain sosialisasi melalui radio/ televisi, penyebaran buku/ *booklet*/ *leaflet* perpajakan. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa talkshow TV, built-in program, dan talkshow radio. KPP pratama Malang Utara menggunakan media ini pada saat waktu penting seperti batas akhir penyampaian SPT (surat pemberitahuan) tujuan agar wajib pajak tidak terlambat. Sedangkan dengan media cetak (koran/ majalah/ tabloid/ buku) dapat berupa suplemen, advertorial (*booklet*/ *leaflet* perpajakan), rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan penerbitan majalah/ buku/ alat peraga penyuluhan (termasuk komik pajak).

(c) Prosedur penggunaan Sistem Elektronik dalam pelayanan perpajakan bagi Wajib Pajak

(1) Prosedur penggunaan E-SPT

Kebijakan DJP tentang E-SPT merupakan wujud perubahan untuk mencapai kemajuan dalam pelaksanaan pengisian SPT yang lebih baik. Bentuk keberhasilan E-SPT dapat dilihat dari hasil wawancara wajib pajak pada tanggal 3 Maret 2014 yang melaksanakan prosedur E-SPT yang telah dibuat oleh DJP bernama Novianto bergelut pada bidang jasa pengiriman barang:

“Semenjak adanya prosedur baru ini sangat membantu mempermudah kami untuk tidak repot-repot mengunjungi Kantor pajak untuk menyampaika E-SPT, menurut saya prosedurnya pun lumayan mudah ”

Akan tetapi penerapan E-SPT tidak selalu dapat diterima semua wajib pajak.

Seperti hasil wawancara pada Siti Rahma yang bergelut dalam usaha percetakan pada tanggal 3 Maret 2014. Siti Rahma menyatakan bahwa:

“Prosedur yang harus di lakukan dalam melaksanakan pengisian E-SPT rumit juga karena harus membuka webnya dan membutuhkan pengetahuan dalam mengoprasikan internet”

Maka dapat disimpulkan bahwa prosedur E-SPT yang dibuat oleh DJP merupakan alat untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Berikut ini merupakan prosedur penginstallan dan penggunaan E-SPT. Persyaratan Minimal pada PC/Laptop:

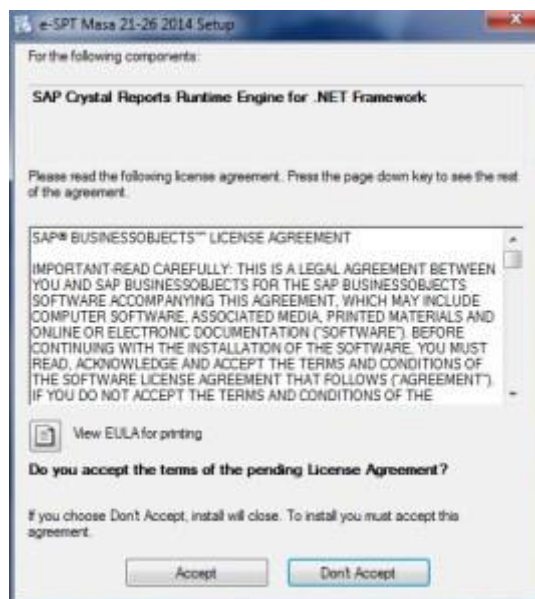
- a. Sistem Operasi berbasis Windows (min. 98)
- b. Microsoft Office Access
- c. Microsoft .NET Framework 4.0
- d. Crystal Report 12
- e. VGA Resolution min.1280×768
- f. Regional and Language Setting harus diatur pada negara **Indonesia**, default setting tidak diutak-atik

Setelah melakukan pengecekan PC maka dapat langsung download pada www.e-spt.com.

1. Kenali File Installer e-SPT PPh 21/26 2014

Name	Date modified	Type	Size
Crystal Reports for .NET Framework 4.0	17/01/2014 11:11	File folder	
DotNetFX40	17/01/2014 11:11	File folder	
WindowsInstaller3_1	17/01/2014 11:11	File folder	
e-SPT package	16/12/2013 19:13	Windows Installer ...	19.607 KB
setup	16/12/2013 19:13	Application	505 KB

2. Selanjutnya Anda harus menginstall Crystal Report for NET Framework 4.0, DotNetFX dan WIndowsInstaller 3.1 yang ada dalam folder tersebut. Setelah selesai maka Anda bisa melakukan instalasi dengan mengeklik Setup.



3. Ikuti prosesnya sampai langkah terakhir.
4. Apabila berhasil maka tampilan e-SPT PPh Pasal 21 Tahun 2014 adalah sebagai berikut :



5. Pengisian eSPT PPh Pasal 21

Setelah program e-SPT terinstal di komputer, Anda bisa melakukan koneksi database yang telah tersedia dan melakukan login dengan mengisi username : administrator dan password : 123



6. Setelah itu silakan mengisi profil perusahaan Anda sesuai dengan data yang sebenarnya

Profil Wajib Pajak

NPWP : 02.089.800.3-732.000 * required

Nama : CV. REZEKI BANUA RAYA *

Alamat : JL. NIAGA NO. 5 RT. 13 RW 4, PELAIHARI, TANAH LAUT

No. Telepon : 0512271170 *

Email : sumberrezeki@email.com *

NPWP Penandatanganan : 16.183.721.6-732.000 *

Nama Penandatanganan : NURUDIN *

NPWP Kuasa : _____

Nama Kuasa : _____

☐ Bendahara Pemerintah (Membuat Bukti Potong A2)

Hanya Diisi oleh Wajib Pajak Bendahara Pemerintah

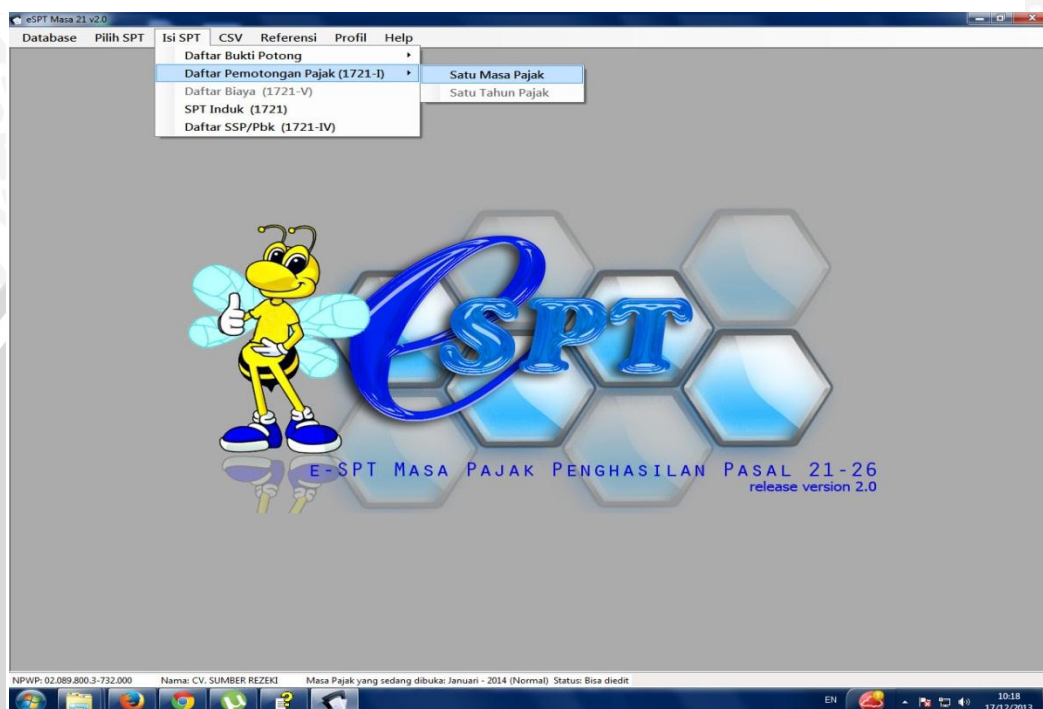
Nama Instansi : _____ *

NIP : _____ *

7. Setelah profil terisi maka Anda bisa mulai membuat eSPT PPh Pasal 21 mulai Masa Pajak Januari 2014 cara klik Pilih SPT – Buat SPT Baru



8. Selanjutnya klik Isi SPT, dan pilih Daftar Pemotongan Pajak (1721-I) – Satu Masa Pajak untuk mengisi daftar pegawai tetap yang mempunyai penghasilan di atas PTKP.



9. Isilah daftar pemotongan PPh Pasal 21 per pegawai tetap dengan cara klik Tambah, kemudian isilah perincian pemotongan PPh-nya sebagai berikut :

10. Setelah mengisi perincian pemotongan PPh Pasal 21 untuk pegawai tetap, selanjutnya Anda dapat mengisi pemotongan PPh Pasal 21 untuk pegawai tidak

tetap dan tenaga ahli, baik yang dikenakan PPh Tidak Final (1721-II) atau Final (1721-III)

Input Bukti Potong Tidak Final

BUKTI PEMOTONGAN PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 (TIDAK FINAL) DAN/ATAU PASAL 26

Nomor Bukti Potong : 1.3-01.14 - 0000001

A. IDENTITAS PENERIMA PENGHASILAN YANG DIPOTONG

NPWP : 66.007.603.5-732.000

Nama : ARIFIN SYAMSYU

NIK/No. Paspor : 6301030404930001

Alamat : PELAIHARI

☐ WP Asing Kode Negara :

B. PPh PASAL 21 DAN/ATAU PASAL 26 YANG DIPOTONG

Objek Pajak : Imbalan Kepada Tenaga Ahli

Kode Objek Pajak	Jumlah Penghasilan Bruto (Rp.)	Dasar Pengenaan Pajak (Rp.)	Tanpa NPWP	Tarif (%)	PPh Dipotong (Rp.)
21-100-07	1.000.000	500.000	☐ +20%	5	25.000

C. IDENTITAS PEMOTONG

NPWP : 16.183.721.6-732.000 Tanggal : 17-12-2013

Nama : NURUDIN

11. Setelah semua pemotongan PPh terisi dalam eSPT maka Anda bisa membuka Induk SPT, untuk melihat rekapitulasi pemotongan PPh Pasal 21 yang telah dilakukan

SPT Masa 21-26 Induk

SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) MASA PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 DAN/ATAU PASAL 26

Masa Pajak : 01 - 2014 (Normal)

B.1. Daftar Pemotongan | B.2. Penghitungan PPh | C. Objek Pajak Final | D. Lampiran | E. Pernyataan dan Ttd Pemotongan

NO	PENERIMA PENGHASILAN	KODE OBJEK PAJAK	JUMLAH PENERIMA PENGHASILAN	JUMLAH PENGHASILAN BRUTO (Rp.)	JUMLAH PAJAK PENGHASILAN (Rp.)
1.	PEGAWAI TETAP	21-100-01	2	8.000.000	125.000
2.	PENERIMA PENSIUN BERKALA	21-100-02	0	0	0
3.	PEGAWAI TIDAK TETAP ATAU TENAGA KERJA LEPAS	21-100-03	0	0	0
4.	BUKAN PEGAWAI:				
4a.	DISTRIBUTOR MULTILEVEL MARKETING (MLM)	21-100-04	0	0	0
4b.	PETUGAS DINAS LUAR ASURANSI	21-100-05	0	0	0
4c.	PENJAJA BARANG DAGANGAN	21-100-06	0	0	0
4d.	TENAGA AHLI	21-100-07	1	0	0
4e.	BUKAN PEGAWAI YANG MENERIMA IMBALAN YANG BERSIFAT BERKESINAMBUNGAN	21-100-08	0	0	0
4f.	BUKAN PEGAWAI YANG MENERIMA IMBALAN YANG TIDAK BERSIFAT BERKESINAMBUNGAN	21-100-09	0	0	0
5.	ANGGOTA DEWAN KOMISARIS ATAU DEWAN PENGAWAS YANG TIDAK MERANGKAP SEBAGAI PEGAWAI TETAP	21-100-10	0	0	0
6.	MANTAN PEGAWAI YANG MENERIMA JASA PRODUKSI, TANTIEM, BONUS ATAU IMBALAN LAIN	21-100-11	0	0	0
7.	PEGAWAI YANG MELAKUKAN PENARIKAN DANA PENSIUN	21-100-12	0	0	0
8.	PESERTA KEGIATAN	21-100-13	0	0	0
9.	PENERIMA PENGHASILAN YANG DIPOTONG PPh PASAL 21 TIDAK FINAL LAINNYA	21-100-99	0	0	0
10.	PEGAWAI/PEMBERI JASA/PESERTA KEGIATAN/PENERIMA PENSIUN BERKALA SEBAGAI WAJIB PAJAK LUAR NEGERI	27-100-99	0	0	0
11.	JUMLAH (PENJUMLAHAN ANGKA 1 S.D. 10)		3	8.000.000	125.000

12. Setelah data telah terisi dengan benar, maka Anda bisa menyimpannya.

Berikutnya Anda harus mengisi daftar pembayaran baik yang berupa SSP atau Bukti Pemindahbukuan (Pbk) dengan meng-klik Isi SPT – Daftar SSP/PBk

13. Pelaporan SPT

Setelah pengisian eSPT PPh Pasal 21 selesai, maka hal terakhir yang harus Anda lakukan adalah pelaporan eSPT PPh Pasal 21 ke KPP atau KP2KP terdekat.

Di program eSPT Anda pilih CSV – Pelaporan SPT, kemudian pilih masa pajak yang akan dilaporkan dan kemudian Buat File CSV

Masa	Tahun	Pembetulan
Januari	2014	0

	PPh Terutang	SSP/Pbk disetor
PPh Tidak Final (KJS: 100) :	125.000	125.000
PPh Final (KJS: 401) :	0	0
PPh Final (KJS: 402) :	0	0
TOTAL :	125.000	125.000

14. Kemudian simpan file CSV tanpa mengubah nama file ke dalam PC kemudian Anda bisa copy paste ke dalam flashdisk untuk dilaporkan ke KPP atau KP2KP disertai dengan Induk SPT yang telah ditandatangani dan SSP lembar ketiga sebagai bukti pembayaran pajak.

(2) Prosedur penggunaan e-Registrasi Pendaftaran NPWP

Pelaksanaan prosedur e-Registrasi merupakan hal yang penting untuk wajib pajak. E-Registrasi berfungsi sebagai sistem yang dibentuk agar memudahkan wajib pajak melakukan prosedur pendaftaran. Dari hal tersebut penulis mewawancarai Wajib Pajak pada tanggal 3 Maret 2014 yang sudah mendaftar secara E-Registrasi. Pewajib pajak itu adalah Novianto yang bergelut dalam bidang jasa pengiriman barang:

“Dulu saya daftar dengan E-Registrasi, menurut saya E-Registrasi itu bagus. E-Registrasi dapat mempermudah saya untuk melakukan pendaftaran dengan cepat dan tepat, tidak perlu juga membawa semua berkas-berkas persyaratan pendaftaran ke Kantor Pajak, prosedurnya pun mudah di laksanakan”

Dari hasil wawancara tersebut dapat di simbulkan bahwa DJP membuat sistem aplikasi e-Registrasi berguna untuk calon wajib pajak yang jauh dari kantor pajak agar dapat melakukan sendiri pendaftaran di rumah maupun kantor calon pewajib pajak. Maka dapat dilihat prosedur penggunaan E-Registrasi sebagai berikut:

- a. Buka situs pendaftaran npwp online di: <http://ereg.pajak.go.id/ereg/wp/Login>.
do



b. Klik Buat Account Baru,



c. Kembali ke halaman sebelumnya, Login lah menggunakan username dan password yang anda daftarkan sebelumnya.

d. Bagi kebanyakan orang, karyawan, orang pribadi, wiraswasta, anda cukup pilih opsi: Orang Pribadi di halaman ini.



LANJUT

- e. Halaman selanjutnya anda diminta untuk mengisi dan melengkapi Identitas anda secara umum, tanda*) berarti bahwa kotak/ field tersebut harus di isi/ dilengkapi. Ada baiknya anda telah menyiapkan KTP/ Kartu Identitas untuk memudahkan anda dalam mengisi data data yang diminta di halaman ini

IDENTITAS UMUM

1. Titel / Gelar

2. Nama Wajib Pajak (lengkap) *) Achmad Syaifi

3. Nama Wajib Pajak (sesuai KTP) *) Achmad Syaifi

4. Alamat tempat kedudukan/tinggal :
Jalan *) Dahlia No.46
RT / RW *) 034 / 003 Kode Pos *) 7000

- f. Masih di halaman yang sama, di bagian Identitas Umum, anda di minta untuk mengisi Kode Wilayah berdasarkan kelurahan & kecamatan tempat tinggal anda. Silahkan klik ikon **“mata”** untuk melakukan pencarian Kode Wilayah yang sesuai dengan tempat tinggal anda.

IDENTITAS UMUM

Kode Wilayah *)

Kelurahan / Kecamatan *)

Kota / Kabupaten *)

Propinsi *)

5. Usaha/Pekerjaan Bebas :
Status Usaha *)

Cabang

Klik disini untuk cari Kode Wilayah

Catatan: Kotak/ field yang berwarna abu abu (bukan putih) berarti kotak/field itu tidak bisa anda isi, baik secara manual, maupun secara paksa, kecuali secara otomatis.

- g. Halaman berikutnya (setelah klik pada ikon “mata”) anda disuguhkan pada menu pencarian Kode Wilayah. Silahkan isi kecamatan dan kelurahan sesuai dengan KTP anda (nomer 1 & 2), klik cari (nomer 3), setelah

pencarian ditemukan, anda bisa pilih hasil yang sesuai (nomer 4) dan klik ok untuk menyimpan hasil pencarian anda (nomer 5)

- h. Masih di bagian yang sama (scroll ke bawah), pilih Status Usaha: Tunggal, cocok untuk Blogger, wiraswastawan dll. Dan kembali anda harus klik ikon “mata” untuk mengisi Jenis Usaha yang anda miliki.
- i. Ketik/ Isikan jenis usaha anda dan klik OK!
- j. Pada bagian Korespondensi, anda cukup contrenng pada kotak di lingkaran merah (sama dengan alamat tempat kedudukan/tinggal), Maka otomatis kotak kotak kosong di bawah akan terisi dengan alamat yang sama seperti di atas. Gak pake repot
- k. Masih di bagian Korespondensi, ingat tanda *) harus di isi, silahkan lengkapi no telpon dan e-mail seperti yang diminta
- l. Selamat, anda telah mendaftar sebagai wajib pajak pribadi, baca keterangan selanjutnya tentang langkah-langkah apa yang anda harus lakukan setelah mendaftar npwp secara online. Klik tombol cetak.
- m. Masih penasaran dimana anda sih nomor NPWP anda? Pada halaman ini, klik Surat Keterangan Terdaftar Sementara.
- n. Nomor NPWP anda ada pada halaman selanjutnya.

(3) Prosedur penggunaan E-Filling

Prosedur yang telah di buat oleh DJP bermaksud untuk mempermudah dalam melaporkan SPT agar wajib pajak dapat melakukan penyampaian SPT Tahunan dimana saja dan kapan saja dengan mengandalkan laptop atau komputer dan koneksi internet. Wajib Pajak dapat langsung menyampaikan SPT secara

online. Dari keuntungan yang dapat di dapat oleh wajib pajak maka penulis melakukan wawancara pada tanggal 21 januari 2014 terhadap wajib pajak yang menggunakan e-filing bernama Suprayoga yaitu:

“E-Filing dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan prosedur yang luyanan agak ribet tapi keuntungannya tidak perlu antri untuk menyampaikan e-filing di KPP. “

Sedangkan hasil wawancara dari wajib pajak yang tidak menggunakan e-filing bernama sholikin mengatakan bahwa:

“Dari prosedurnya saja susah karena harus mendapatkan aplikasi agar langsung terhubung dengan kantor pajak, terus e-filing juga di kenakan biaya, jadi lebih baik langsung saja ke KPP”

Dapat di katakana bahwa E-filing merupakan sebuah sistem yang dapat di pakai wajib pajak untuk mempermudah melaksanakan pelaporan pajak. Walaupun terdapat beberapa hambatan yang dialami wajib pajak dalam melakukan e-filing.

(a) Mengajukan permohonan e-FIN

Electronic Filing Identification Number yang selanjutnya disebut e-FIN adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh KPP kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan e-Filing. eFin digunakan untuk pendaftaran sebagai Wajib Pajak e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

(1) Datang langsung ke KPP terdekat

Untuk permohonan eFin melalui KPP, Wajib Pajak dapat memperoleh eFin dalam satu hari kerja sejak permohonan dibuat, dengan melampirkan Kartu Identitas Diri dan mengisi form permohonan eFin.

(2) Secara Online

Untuk pengisian secara online, langkah-langkahnya adalah:

1. Klik menu Registrasi eFin
2. Input NPWP dan Tanggal Pendaftaran
3. Klik Submit

E-Fin akan dikirimkan ke alamat Wajib Pajak yang tertera pada Master File DJP dalam 3 hari kerja sejak registrasi eFin. Apabila alamat pendaftar tidak sama dengan alamat yang diinput pada saat konfirmasi, kami sarankan Anda mengunjungi KPP terdekat untuk pendaftaran eFin.



E-Fin akan dikirimkan ke alamat Wajib Pajak yang tertera pada Master File DJP dalam 3 hari kerja sejak registrasi eFin. Apabila alamat pendaftar tidak sama dengan alamat yang diinput pada saat konfirmasi, kami sarankan Anda mengunjungi KPP terdekat untuk pendaftaran eFin.

(b) Registras e-Filing

1. Klik menu Registrasi Efiling
2. Setelah muncul tampilan Registrasi e-Filing, Masukkan NPWP pada kolom NPWP
3. Masukkan nomor eFin pada kolom eFin
4. Masukkan nomor ponsel pada kolom Nomor Ponsel
5. Masukkan alamat email pada kolom nomor Email
6. Masukkan password e-Filing pada kolom Password e-Filing
7. Masukkan password yang sama pada kolom Ulangi Password e-Filing.
8. Klik Submit.
9. Email Aktivasi akan dikirim ke email yang telah Anda Input.
10. Buka email efiling, kemudian klik Aktivasi



(c) Mengisi SPT Tahunan

SPT Tahunan 1770S

Formulir SPT Tahunan 1770S adalah bentuk formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja; dari dalam negeri lainnya; dan/atau yang dikenakan Pajak Penghasilan final dan/atau bersifat final.

Langkah-langkah dalam Mengisi SPT 1770S adalah:

1) Login

Setelah melakukan registrasi, Wajib Pajak dapat melakukan pengisian SPT secara online. Untuk mengisi SPT 1770S, klik tombol E-Filing -- Penyampaian SPT maka akan muncul tampilan Login. Langkah selanjutnya

1. Masukkan email yang digunakan pada registrasi pada kolom Nama User.
2. Masukkan *password* e-Filing yang diinputkan pada tahap registrasi pada kolom Password.
3. Klik tombol Login.



Untuk *logout*, pada kanan atas, klik Logout.

2) Input Tahun Pajak dan Pembetulan

Setelah login, muncul form untuk menginput pembetulan dan Tahun Pajak. Input pembetulan ke berapa dan Tahun Pajak dari SPT yang akan dilaporkan. Jika SPT merupakan SPT normal, isi angka “0” pada kolom Pembetulan ke-

3) Input Bukti Potong

Setelah menginput Pembetulan dan Tahun Pajak, tampilan yang muncul adalah pertanyaan “*Apakah Anda memiliki penghasilan sebagai pekerja?*”. Form Menginput Penghasilan Sebagai Pekerja hanya digunakan jika Wajib Pajak memiliki penghasilan sebagai pekerja di dalam negeri dan memiliki bukti potong.

Langkah-langkahnya adalah:

4) Input Penghasilan Dalam Negeri Lainnya

Pertanyaan pada Langkah II setelah tombol Next di klik adalah “*Apakah Anda memiliki penghasilan dalam negeri lainnya?*”. Form Menginput

Penghasilan Dalam Negeri Lainnya hanya digunakan jika Wajib pajak memiliki penghasilan lain di luar penghasilannya sebagai pekerja.

Pengisian Penghasilan Dalam Negeri

[Lampiran I - Bagian A]
Penghasilan Neto Dalam Negeri Lainnya (Tidak Termasuk Penghasilan Dikenakan PPh Final Dan/Atau Bersifat Final)

Jenis Penghasilan	Jumlah Penghasilan (rupiah)
1 Bunga	0
2 Royalti	0
3 Sewa	855,550
4 Penghargaan Dan Hadiah	0
5 Keuntungan Dari Penjualan/Pengalihan Harta	0
6 Penghasilan Lainnya	0

Jumlah Bagian A: 855,550

Klik 2 kali pada sel yang akan diisi untuk menginput form

Prev Next

Langkah-langkah untuk menginputnya adalah:

5) Input Penghasilan dari Luar Negeri Lainnya

Pertanyaan pada Langkah III setelah tombol Next di klik adalah “Apakah Anda memiliki penghasilan dari luar negeri?”.

Pengisian Penghasilan Luar Negeri

Penghasilan Neto Dan Pajak Atas Penghasilan Yang Dibayar/Dipotong/Terutang Di Luar Negeri

Tambah

Nama Sumber Pemberi Pengi	Alamat Sumber Pemberi Penghasilan	Jenis Penghasilan	Penghasilan Neto	Pajak atas Penghasilan yang Dibayar/Dipotong/Dipungut	PPh Pasal 24 (rupiah)
1					

Klik 2 kali pada sel yang akan diisi untuk menginput form

Klik Reset untuk mengosongkan baris

Klik Delete untuk menghapus baris

Prev Next

Langkah-langkah untuk menginputnya adalah:

6) Input Penghasilan Bukan Objek Pajak

Pertanyaan pada Langkah IV setelah tombol Next di klik adalah “*Apakah Anda memiliki penghasilan yang bukan objek pajak?*”.

Langkah-langkah untuk menginputnya adalah:

7) Input Penghasilan Bersifat Final

Pertanyaan pada Langkah V setelah tombol Next di klik adalah “*Apakah Anda memiliki penghasilan yang pajaknya sudah dipotong/dipungut secara final atau bersifat final?*”.

Langkah-langkah untuk menginputnya adalah:

8) Input Daftar Harta

Pertanyaan pada Langkah VI setelah tombol Next di klik adalah “Apakah Anda memiliki harta?”

Langkah-langkah untuk menginputnya adalah:

9) Input Daftar Utang

Pertanyaan pada Langkah VI setelah tombol Next di klik adalah “Apakah Anda memiliki utang?”

Langkah-langkah untuk menginputnya adalah:

10) Input Daftar Keluarga

Pertanyaan pada Langkah VIII setelah tombol Next di klik adalah “Apakah Anda memiliki tanggungan keluarga?”

Langkah-langkah untuk menginputnya adalah:

11) Input Status

Tahap Selanjutnya setelah tombol Next di klik adalah menginput Status PTKP. Pilih pada combo, sesuai dengan status dan tanggungan.

Klik Next untuk meneruskan ke tahap selanjutnya

12) Input Zakat

Tahap Selanjutnya setelah tombol Next di klik, yaitu menginput Jumlah Zakat (jika ada)



The screenshot shows a web form titled "Langkah X". Below the title is a question: "Apakah Anda membayar Zakat/Sumbangan Kegiatan yang sifatnya wajib?". There are three input fields: "Jumlah" with a value of "0", "Nomor Rekening", and "Setoran". At the bottom right, there are two buttons: "Prev" and "Next".

Klik Next untuk meneruskan ke tahap selanjutnya

13) Input Pengurangan PPh Pasal 24

Tahap Selanjutnya setelah tombol Next di klik, yaitu menginput Pengurangan PPh pasal 24



The screenshot shows a web form titled "Langkah XI". Below the title is a question: "Apakah Anda memiliki pengembalian/pengurangan PPh Pasal 24 dari penghasilan luar negeri?". There is a single input field with a value of "0". At the bottom right, there are two buttons: "Prev" and "Next".

Klik Next untuk meneruskan ke tahap selanjutnya

14) Input Pembayaran PPh Pasal 25

Tahap Selanjutnya setelah tombol Next di klik, yaitu seperti pada gambar berikut.

Klik Next untuk meneruskan ke tahap selanjutnya

15) Perhitungan Angsuran PPh Pasal 25

Tahap Selanjutnya setelah tombol Next di klik, yaitu seperti pada gambar berikut.

Jumlah Penghasilan Netto Saudara (dikurangi Zakat/Sumbangan yg sifatnya wajib) adalah	855.550
Penghasilan Tidak Kena Pajak Saudara adalah	15.840.000
Penghasilan Kena Pajak Saudara adalah (pembulatan ribuan)	0
PPh Terutang(Tarif Pasal 17 UU PPh) Saudara adalah	0
Pengembalan/Pengurangan PPh Pasal 24 yang telah dikreditkan Saudara adalah	0
Jumlah PPh Terutang	0
Jumlah PPh yang Dipotong/Dipungut	0
PPh-yang harus dibayar/lebih dipotong/dipungut Saudara adalah	0
Jumlah PPh yg Dibayar Sendiri (Jumlah Kredit Pajak) oleh Saudara adalah	0
PPh-yang Kurang/Lebih Bayar Saudara adalah	0

Klik Next untuk meneruskan ke tahap selanjutnya, sehingga muncul perhitungan Angsuran. Jika memilih $1/12 \times \text{PPh}$, maka akan muncul tampilan seperti berikut:

Perhitungan PPh Pasal 25

Pilih: ☒ 1 / 12 x PPh yg harus dibayar sendiri 1

☐ Perhitungan Sendiri

1. PPh yang harus dibayar sendiri
2. Angsuran PPh Pasal 25 Tahun Berikutnya

Hasil tergenerate jika memilih 1/12 x 2

	42.800
	3.567

3

Jika memilih perhitungan sendiri, maka akan muncul tampilan seperti gambar berikut

Perhitungan PPh Pasal 25

Pilih: ☐ 1 / 12 x PPh yg harus dibayar sendiri

☒ Perhitungan Sendiri 1

1. Penghasilan Neto Seluruhnya
2. Penghasilan Neto Tidak Teratur
3. Penghasilan Neto Teratur
4. Penghasilan Tidak Kena Pajak
5. Penghasilan Kena Pajak
6. PPh Terutang
7. Jumlah PPh Ps. 21, 22, dan 24 (tidak termasuk PPh Pasal 23 atas kontrak mobil)
8. Jumlah PPh Terutang Setelah Kredit Pajak (6-7)
9. Angsuran PPh Pasal 25 Tahun Berikutnya (8 / 12)

Jika memilih Perhitungan Sendiri, muncul tampilan sebagai berikut 1

Input Penghasilan Neto Tidak Teratur 2

	855.550
	0
	855.550
	0
	856.000
	42.800
	0
	42.800
	3.567

3

16) Input NTPN/Permohonan LEBIH BAYAR

Tahap Selanjutnya setelah tombol Next di klik, yaitu input NTPN (jika kurang bayar), seperti pada gambar berikut.



Jika hasil perhitungan PPh menunjukkan wajib pajak lebih bayar, maka wajib pajak diminta untuk menginput pilihan permohonan lebih bayar, seperti pada gambar berikut:



17) Simpan dan Preview

Tahap terakhir dari pengisian SPT adalah Simpan dan Preview. Klik Tombol gambar disket untuk menyimpan, dan klik tombol gambar dokumen untuk menampilkan hasil penginputan SPT (Preview).

SPT 1770SS

Formulir SPT Tahunan 1770SS adalah bentuk formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan tidak lebih dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun dan tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi.

Langkah-langkah dalam Mengisi SPT 1770SS adalah:

1) Login

Setelah melakukan registrasi, Wajib Pajak dapat melakukan pengisian SPT secara online. Untuk mengisi SPT 1770 S, klik tombol Isi SPT maka akan muncul tampilan Login. Langkah selanjutnya

- a. Masukkan email yang digunakan pada registrasi pada kolom Nama User.
- b. Masukkan *password* e-Filing yang diinputkan pada tahap registrasi pada kolom Password.
- c. Klik tombol Login.

2) Input Tahun Pajak dan Pembetulan

Setelah login, muncul form untuk menginput pembetulan dan Tahun Pajak. Input pembetulan ke berapa dan Tahun Pajak dari SPT yang akan dilaporkan. Jika SPT merupakan SPT normal, isi angka “0” pada kolom Pembetulan ke-

3) Input Identitas Pemberi Kerja

Setelah login dan menginput Pembetulan dan Tahun Pajak, maka tampilan yang muncul adalah seperti gambar berikut.

Isi:

1. Nama Pemberi Kerja sesuai dengan 1721
2. NPWP Pemberi Kerja, dengan 15 digit angka NPWP sesuai dengan 1721
3. Klik Next

4) Input Penghasilan

Tahap selanjutnya setelah tombol Next ditekan adalah menginput Penghasilan seperti pada gambar berikut.

1. Isi Penghasilan Bruto sesuai dengan 1721. Apabila tidak ada, ketik “0”
2. Isi Penghasilan Kena Pajak sesuai dengan 1721, Apabila tidak ada, ketik “0”
3. Klik Next

5) Input Pajak Penghasilan

Tahap selanjutnya setelah tombol Next ditekan adalah menginput Pajak Penghasilan seperti pada gambar berikut.

1. Isi PPh Pasal 21 Terutang sesuai dengan 1721. Apabila tidak ada, ketik “0”
2. Isi PPh yang Dipotong Pemberi kerja (Kredit Pajak) sesuai dengan 1721, Apabila tidak ada, ketik “0”
3. Isi PPh yang Kurang (Lebih) Dipotong sesuai dengan 1721, Apabila tidak ada, ketik “0”
4. Klik Next

6) Input Jumlah Harta dan Utang

Tahap selanjutnya setelah tombol Next ditekan adalah menginput Penghasilan seperti pada gambar berikut.

1. Isi Harta yang dimiliki pada akhir tahun pada kolom Jumlah Harta yang Dimiliki pada Akhir Tahun Pajak
2. Isi Utang yang dimiliki pada akhir tahun pada kolom Jumlah Kewajiban/Utang yang Dimiliki pada Akhir Tahun Pajak.
3. Klik Next

7) Simpan dan Preview

Tahap terakhir dari pengisian SPT adalah Simpan dan Preview. Klik Tombol gambar disket untuk menyimpan, dan klik tombol gambar dokumen untuk menampilkan hasil penginputan SPT (Preview).

(d) Edit SPT

Setelah mengisi dan menyimpan data SPT, jika diperlukan, dapat dilakukan Edit Data. Tahap-tahapnya adalah:

1. Klik menu Edit SPT, kemudian muncul tabel berisi daftar SPT yang telah kita buat dan belum terkirim.
2. Klik Ubah pada baris SPT yang akan diedit

Untuk Edit SPT 1770S, tampilannya adalah seperti gambar di bawah.

Klik pada tab yang datanya ingin diubah.

(e) Meminta Kode Verifikasi

Setelah mengisi dan menyimpan data SPT, diperlukan kode verifikasi untuk mengirim SPT. Tahapan meminta kode verifikasi adalah:

1. Klik menu Depan, kemudian muncul tabel berisi daftar SPT yang telah kita buat dan belum terkirim.
2. Klik Ambil Kode Verifikasi pada baris SPT yang akan dikirim
3. Klik Ya pada pertanyaan "Kode Verifikasi akan dikirim ke e-mail Anda. Kirimkan?"
4. Kode verifikasi terkirim ke email Anda. Jika kode verifikasi tidak terkirim, ulangi prosedur Meminta Kode Verifikasi

(f) Mengirim SPT

Setelah mendapatkan kode verifikasi SPT dapat dikirimkan, dengan:

- (1) Klik menu Submit SPT, kemudian muncul tabel berisi daftar SPT yang telah kita buat dan belum terkirim.
- (2) Klik kirim pada baris SPT yang akan dikirim
- (3) Masukkan Kode Verifikasi pada kolom Kode Verifikasi, lalu klik Kirim

Dengan meng-klik tombol kirim tersebut, maka anda telah selesai menyampaikan SPT Tahunan Anda, dan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) akan dikirim ke alamat email anda, sebagai bukti anda telah menyampaikan SPT Tahunan.

Jadi, kini Laporan Pajak menjadi lebih cepat, lebih murah, lebih mudah, dan kapan saja dengan e-Filing.

(4) Prosedur penggunaan E-Billing

E-billing merupakan sistem monitor pelaporan pembayaran pajak. Sistem ini bertujuan untuk memonitor seluruh pembayaran pajak yang dilakukan pada bank dan kantor pos secara on-line. Dengan adanya sistem pembayaran elektronik maka DJP mengharapkan agar wajib pajak tidak telat membayar pajak sebelum batas akhir pembayaran. Dari prosedur e-Billing yang telah di buat oleh DJP maka hasil Wawancara yang penulis lakukan dengan wajib pajak bernama Ratna Lita sebagai pengguna e-billing menyatakan:

“Di kesibukan saya ini bisa dengan mudah membayar pajak menggunakan internet banking karena tidak perlu keluar untuk membayar pajak dan kapan saja dapat melaksanakan kewajiban membayar pajak, cara pembayarannya pun mudah dan prosedur pembayaran sudah ada di web pajak.”

Berbeda lagi dengan wajib pajak yang penulis wawancarai bernama Sinta wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui kantor post yang mengatakan bahwa :

“Dengan membayar melalui kantor post akan lebih lebih gampang tanpa mengalami kegagalan membayar pajak, karena kalau menggunakan melalui sms maupun internet banking pernah terjadi kegagalan melakukan transaksi”

Pada dasarnya sistem e-billing merupakan sistem yang dapat mempermudah dalam proses pembayaran, akan tetapi dalam teknis pelaksanaannya selalu ada beberapa kendala.

Untuk itu wajib pajak perlu memahami langkah-langkah penggunaan e-billing. Adapun langkah awal cara wajib pajak untuk dapat melakukan pembayaran dengan billing sistem (www.pandupajak.org) yaitu:

1. WP mendaftar kepesertaan sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan mengajukan permohonan melalui <http://ssereg.pajak.go.id> untuk mendapatkan NIPB, nomor identitas pengguna (user id) dan Personal Identification Number (PIN)/Password. Elemen informasi yang disampaikan oleh Wajib Pajak dalam proses pendaftaran peserta billing meliputi:
 - a. Nomor Pokok Wajib Pajak;
 - b. Alamat surat elektronik (e-mail account) Wajib Pajak;
 - c. User ID yang dipilih Wajib Pajak.
2. WP melakukan pembuatan Kode billing dengan menginput setoran pajak sesuai dengan pembayaran yang dituju pada laman <http://sse.pajak.go.id> menggunakan nomor identitas pengguna (user id) dan Personal Identification Number (PIN).
3. Kode billing berlaku dalam waktu 48 (empat puluh delapan) jam sejak diterbitkan dan setelah melewati jangka waktu dimaksud secara otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat dipergunakan lagi, tetapi ,Wajib Pajak masih dapat membuat kembali Kode Billing.
4. WP melakukan pembayaran dengan menyampaikan Kode billing yang telah diperoleh kepada Teller Bank/Pos atau memasukan Kode billing melalui mesin ATM/internet banking yang disediakan Bank Persepsi yang ditunjuk.
5. Wajib Pajak menerima BPN (bukti Penerimaan negara) atas pembayaran pajak

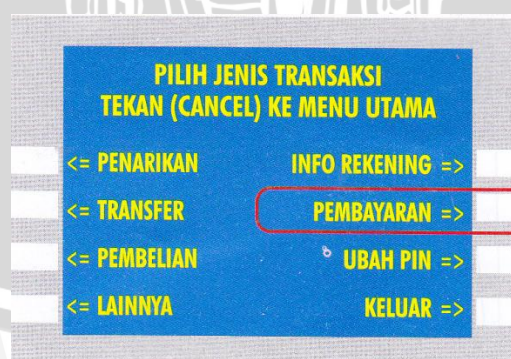
melalui pelaksanaan uji coba penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (billing sistem).

langkah-langkah pembayaran Pajak Penghasilan Final sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 melalui ATM

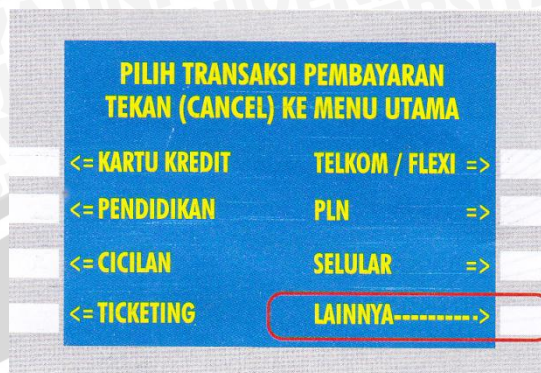
(a) Pada layar menu utama ATM, pilih menu TRANSAKSI LAINNYA;



(b) pilih menu PEMBAYARAN;



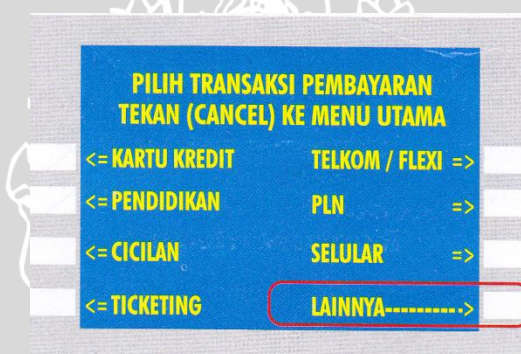
(c) pilih menu LAINNYA;



**PILIH TRANSAKSI PEMBAYARAN
TEKAN (CANCEL) KE MENU UTAMA**

<= KARTU KREDIT	TELKOM / FLEXI =>
<= PENDIDIKAN	PLN =>
<= CICILAN	SELULAR =>
<= TICKETING	LAINNYA----->

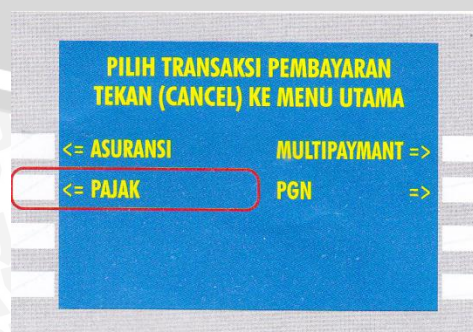
(d) pilih menu LAINNYA;



**PILIH TRANSAKSI PEMBAYARAN
TEKAN (CANCEL) KE MENU UTAMA**

<= KARTU KREDIT	TELKOM / FLEXI =>
<= PENDIDIKAN	PLN =>
<= CICILAN	SELULAR =>
<= TICKETING	LAINNYA----->

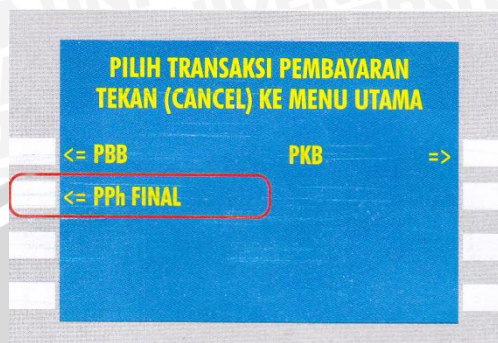
(e) pilih menu PAJAK;



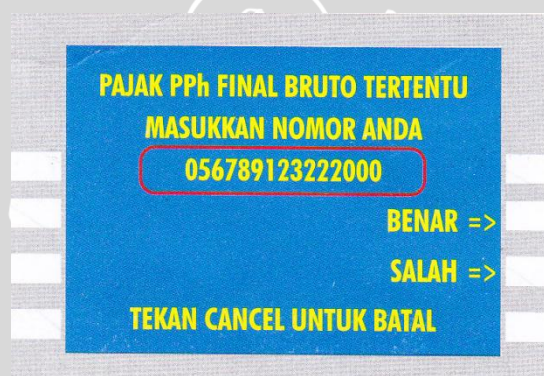
**PILIH TRANSAKSI PEMBAYARAN
TEKAN (CANCEL) KE MENU UTAMA**

<= ASURANSI	MULTIPAYMANT =>
<= PAJAK	PGN =>

(f) pilih menu PPh FINAL;



(g) isikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) anda;



b. Hasil pelaksanaan sistem elektronik Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dalam pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Malang Utara

(a) Hasil pelaksanaan E-SPT pada KPP Pratama Malang Pratama

Pelaksanaannya E-SPT pada KPP Pratama Malang Utara berjalan sejak tahun 2008. Pada tahun 2008 pengguna E-SPT jenis pajak badan PPH dari PPnBM sebesar 0.8% dari total wajib pajak KPP Pratama Malang Utara yang menggunakan e-SPT. Pada tahun 2009 jumlah wajib pajak badan PPH dari PPnBM dan PPN yang menggunakan E-SPT sebesar 0,6% dari keseluruhan

jumlah wajib pajak. Pada tahun 2010 jumlah wajib pajak badan PPh pasal 21/26, PPH pasal 23/26 dan PPH dari PPnBM yang menggunakan E-SPT berjumlah 0,3% dari keseluruhan wajib pajak. Pada tahun 2011 jumlah wajib pajak badan PPh pasal 21/26, PPH pasal 23/26, PPH pasal 4 ayat (2), PPH dari PPnBM dengan jumlah 1,5% dari keseluruhan jumlah wajib pajak. Pada tahun 2012 jumlah wajib pajak jenis pajak PPH dari PPnBM saja 0,5% dari jumlah keseluruhan wajib pajak.

KPP Pratama Malang Utara yang selalu menerapkan perubahan jenis-jenis pajak setiap tahunnya, membuat persentase peningkatan penggunaan E-SPT terlihat naik turun. Meskipun pada kenyataannya penggunaan E-SPT mengalami peningkatan. Hal itu dapat dilihat dari perbedaan pemungutan jenis-jenis pajak.

(b) Hasil pelaksanaan E-Filing pada KPP Pratama Malang Pratama.

E-filing mulai di laksanakan oleh KPP Pratama Malang utara sejak tahun 2009. Pada awal tahun 2009 pengguna e-filing dengan presentase sejumlah 0,002% wajib pajak pengguna e-filing. Tahun 2010 jumlah presentase pengguna E-Filing sebesar 0,11%. Sedangkan tahun 2011 jumlah seluruh wajib pajak KPP Pratama Malang Utara yang menggunakan E-Filing sebesar 0,8%. Sedangkan tahun 2012 sebanyak 1,2% wajib pajak menggunakan e-filing. Dari penjelasan di atas maka dapat dilihat jika, terjadi kenaikan jumlah pengguna E-filing dari tahun ke tahunnya.

(c) Hasil pelaksanaan e-Registrasi pada KPP Pratama Malang Pratama

E-Registrasi sendiri diterapkan di KPP Pratama Malang Utara mulai dari tahun 2008. Pada awal tahun penerapan E-registrasi hanya sedikit yang menggunakannya karena kurang mudahnya akses internet. Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara Dapat di lihat pada tabel 6 yaitu sebagai berikut :

Tabel 6

Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara

Tahun pajak	Jumlah wajib pajak badan	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi
2009	4.300	44.157
2010	4.702	52.196
2011	5.186	58.246
2012	5.644	63.542

Sumber : Seksi PDI

Dari Tabel 6 menyatakan bahwa setiap tahunnya wajib pajak badan maupun wajib pajak OP selalu bertambah. Dapat di perjelas dari wawancara kepada pegawai pajak Bayu Rahmanto mengenai penggunaan E-registrasi di KPP Pratama Malang Utara bahwa:

“Pendaftaran NPWP pada saat ini keseluruhan wajib pajak menggunakan E-Reg, meskipun ada yang mendaftar NPWP melalui KPP langsung itu pun Pegawai Pajak tetap menggunakan E-Reg yang dimana langsung terhubung ke pusat”.

Keberhasilan yang di capai dari penerapan e-registrasi pada KPP Pratama Malang Utara karena dalam pelaksanaan pendaftaran sistem pelayanan lebih mudah dan efektif. Hal itu dapat di lihat dari peningkatan wajib pajak setiap tahunnya.

(d) Hasil pelaksanaan E-Billing pada KPP Pratama Malang Pratama

Seperti yang dapat kita ketahui, melalui sistem pembayaran E-Billing, Wajib Pajak selain dapat langsung datang langsung ke bank persepsi, kantor post, juga bisa menyeter pajak dengan menggunakan fasilitas sms banking, internet banking, standing instuktion atau ATM. Sistem ini berguna untuk memonitor seluruh pembayaran pajak yang di lakukan pada bank, kantor pos maupun secara online. KPP Pratama ini sendiri bertugas. Dari kemudahan yang di berikan DJP dalam melakukan pembayaran pajak dapat dilihat adanya tercapai rencana dan realisasi penerimaan kpp pratama malang utara pada Tabel 7:



Tabel 7
RENCANA DAN REALISASI PENERIMAAN KPP PRATAMA MALANG UTARA
TAHUN 2007 S/D 2012

TAHUN	RENCANA	REALISASI			PENCAPAIAN
		MPN	PBB	TOTAL	
2007		13.896.928.595		13.896.928.595	
2008	170.396.410.000	124.836.872.545	11.852.909.940	136.689.782.485	80,22%
2009	191.798.579.994	161.720.538.645	32.343.907.586	194.064.446.231	101,18%
2010	233.047.259.775	195.901.829.520	39.774.234.932	235.676.064.452	101,13%
2011	272.475.426.174	230.319.241.655	16.657.709.438	246.976.951.093	90,64%
2012	258.483.987.272	267.396.597.631	19.756.500.413	287.153.098.044	111,09%
2013	379.111.707.000	144.343.178.845		144.343.178.845	38,07%
Rev 2013	337.628.091.000				



Dari tabel 7 yang berjudul “Rencana Dan Realisasi Penerimaan Kpp Pratama Malang Utara” maka dapat diketahui bahwa rencana yang di inginkan KPP Pratama Malang Utara bisa di katakan berhasil karena rencana yang diinginkan untuk mencapai pendapatan pajak tersebut tercapai sesuai dengan yang di targetkan.

c. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

a. Faktor Pendukung

Sepanjang tahun 2008, pelaksanaan pelayanan perpajakan melalui teknologi informasi secara elektronik di KPP Pratama Malang Utara mulai bergerak, dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan tersebut terdapat faktor pendukung KPP Pratama Malang Utara dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan.

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada dalam sebuah instansi publik yang berkewajiban memberikan layanan publik seperti pelayananan perpajakan, tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan satu hal yang perlu di perhatikan sebagai penunjang keberhasilan KPP Pratama Malang Utara. Sarana dan prasarana pada KPP Pratama Malang Utara mulai dari sarana yang di butuhkan yaitu pelayanan perpajakan dengan sistem elektronik.

Sarana dan Prasarana yang dapat menunjang sistem pelayanan yang baik dalam suatu pelayanan yang berbasis teknologi informasi maka KPP Pratama Malang Utara di sini memiliki faktor pendukung didalamnya. Sistem informasi

yang digunakan oleh KPP Pratama Malang Utara untuk mengolah data adalah sistem informasi yang berbasis komputer dengan bentuk pengolahan data desentralisasi. Semua data diinput dan diolah berdasarkan kebutuhan yang diperoleh dan dilakukan juga penyimpanan agar suatu saat data itu dibutuhkan tinggal dibuka dengan cepat. Para pegawai baik bawahan maupun atasan juga difasilitasi perangkat komputer agar pekerjaan kantor dapat diselesaikan dengan efektif dan dapat dengan mudah mengakses informasi melalui sistem jaringan intranet/Internet yang beroperasi dengan baik.

2. Sosialisasi

Sosialisasi dapat diartikan yaitu sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah Organisasi atau masyarakat. Dari pengertian sosialisasi tersebut maka dapat dikatakan faktor pendukung untuk mencapai keberhasilan pelayanan berawal dari sosialisasi yang dilakukan instansi yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor pendukung KPP Pratama Malang Utara yang dapat mempengaruhi jalannya Sistem Elektronik dalam pelayanan perpajakan yaitu dengan mengadakan sosialisasi. Dari wawancara penulis pada tanggal 21 Januari 2014 kepada pegawai pajak KPP Pratama Malang Utara yang bernama Selly Indrawat menyatakan

“Banyak sekali sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Utara, sebulan bisa 4 kali sosialisasinya, kita juga buka kelas pajak, bagi Wajib pajak yang ingin tau lebih banyak tentang pajak bisa ikut serta sosialisasi kelas di KPP Pratama Malang Utara”

3. Lokasi KPP Pratama Malang Utara

Lokasi KPP Pratama Malang Utara berada di pusat kota Malang sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Lokasinya banyak dilalui angkutan umum sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mencapai lokasi KPP Pratama Malang Utara. Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu Wajib Pajak, yang bernama Lilik pada tanggal 21 Januari 2014,

"Terjangkau tempatnya, walaupun nggak ada motor saya bisa ke sini soalnya banyak angkot juga yang lewat sini, rumah saya daerah Arjosari cuma naik 1 kali angkot aja mb"

2. Faktor Penghambat

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintahan yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik.

Untuk sumber daya manusia yang ada di KPP Pratama Malang Utara memiliki SDM keseluruhan sebanyak 73 pegawai yang didalamnya termasuk 25 tenaga Account Representative. Dimana fungsi penerimaan pajak sangat dipengaruhi sebagian besar secara signifikan atas kompetensi dan profesionalisme AR, dapat dikatakan AR berhubungan langsung dengan wajib pajak. Wajah Pelayanan KPP Pratama pun sebagian besar ada pada kualitas pelayanan AR

terhadap wajib pajak. Menurut hasil wawancara kepada Bambang Setyono pada tanggal 13 januari 2014 bahwa menjelaskan.

“Jumlah Pegawai pajak dengan Wajib pajak sangat jauh , tugas yang ditanggung kurang seimbang dengan pegawai pemeriksa pajak, sehingga penanganan keluhan wajib pajak kurang optimal tersedia ”

Dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak dengan SDM yang tersedia dalam KPP pratama masih dirasa tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang ada, sehingga mempengaruhi pelayanan perpajakan.

C. Analisis Data

1. Pelaksanaan Sistem Elektronik perpajakan

Penggunaan Sistem Elektronik yang lebih maju pada KPP pratama Malang Utara dengan resmi dapat digunakan pada tahun 2008 secara bertahap. Perkembangan teknologi informasi yang bertahap di KPP pratama Malang Utara adalah salah satu bentuk Evolusi e-government. Evolusi e-government adalah proses perubahan yang terjadi secara berangsur-angsur, perubahan itu berupa elektronik sistem pemerintahan dimana sesuatu perubahan tersebut menjadi bentuk lain yang lebih kompleks untuk mempermudah pemerintah.

Sistem Elektronik perpajakan tentu memiliki sebuah tujuan. Tujuan adanya Sistem Elektronik adalah untuk mempermudah wajib pajak mengakses segala sesuatu tentang pajak. Sesuai dengan konsep e-Government yaitu menciptakan hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat agar menuju *good governance*. Maka KPP pratama Malang Utara berusaha membuat Sistem Elektronik perpajakan berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari adanya elektronik sistem berupa e-SPT, e-Filing, e-Registrasi dan e-Billing.

Tujuan pengembangan e-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, adalah

1. Untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e- Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan ICT. Pemanfaatan ICT tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu:
 - a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
 - b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.
2. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan e-Government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:
 - a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
 - b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan

memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 maka pengembangan Sistem Elektronik di KPP pratama Malang utara harus bisa meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Tujuan pengembangan e-Government diarahkan untuk tercapainya kualitas layanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Adanya e-SPT, e-Filing, e-Registrasi dan e-Billing diharapkan dapat mencapai layanan publik yang berkualitas.

2. Hasil pelaksanaan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara.

Perkembangan teknologi informasi dalam sistem elektronik pemerintahan memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada elektronik sistem, seperti di dalam dunia pemerintah yaitu e government yang di terapkan oleh dunia perpajakan yang menggunakan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan. Pelayanan publik yang baik Menurut Hanif Nurcholis

(2005:175-176) adalah Pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dari hal tersebut maka dapat dikatakan pula pelayanan perpajakan merupakan salah satu pelayanan yang di mana dapat mensejahterahkan masyarakat.

Pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Malang Utara dapat dikatakan E-services yang di mana menurut Hoffman dan John (2006, 69-72) Jasa elektronik yang dihubungkan melalui internet dan dapat membantu dalam penyelesaian masalah, tugas, atau melakukan transaksi. E-services dapat digunakan oleh perseorangan, perusahaan dan e- services lainnya dapat diakses melalui jaringan yang lebih luas dari pada jasa tradisional.

Hasil pelaksanaan sistem elektronik dapat berhasil apabila menghasilkan perubahan mendasar dalam mencapai sasaran tujuan dari KPP Pratama Malang Utara itu sendiri. Keberhasilan yang tercapai pada KPP Pratama Malang Utara adalah dengan secara bertahap dengan mencapainya penerimaan pajak sesuai dengan sasaran. Keberhasilan sistem elektronik perpajakan membutuhkan kerjasama dan keterbukaan dari ke ud belah pihak baik dari KPP Pratama Malang Utara dengan wajib pajak itu sendiri, sehingga dapat tercapainya keberhasilan dalam pelayanan perpajakan dalam sistem elektroniknya.

3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan sistem Elektronik perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

a. Faktor Pendukung

1) Sarana dan Prasarana

Keberadaan sarana dan prasarana dalam sebuah instansi layanan publik memang menjadi suatu hal yang sangat penting. Maka dari itu sarana dan prasarana digunakan sebagai penunjang pelayanan yang di berikan oleh aparatur kepada masyarakat. Hal tersebut juga di lakukan KPP Pratama Malang Utara, pihak pelayanan pajak juga menyediakan sarana dan prasarana yang di berikan untuk masyarakat dan untuk pihak pelayanan pajak itu sendiri. Mulai dari penyediaan sistem yang mempermudah masyarakat yaitu dengan teknologi informasi berupa sistem eletronik. Dengan adanya sarana dan prasarana yang telah di sediakan oleh pihak layanan pajak diharapkan dapat mendukung serta memberikan layanan perpajakan yang maksimal demi kesejahteraan Negara.

2) Lokasi KPP Pratama Malang Utara

Lokasi dapat berkaitan dengan keberadaan suatu objek atau tempat hendak di datangi oleh masyarakat. Sebagai instansi penyediaan layanan masyarakat, khususnya layanan public dalam bidang perpajakan, maka lokasi kantor pajak harus dengan mudah di capai oleh masyarakat, agar masyarakat pun tangkas dalam melakukan pelaksaannya.

Dalam hal ini lokasi KPP Pratama Malang Utara terletak di tengah-tengah kota malang, dan lokasi KPP Pratama Malang Utara mudah di jangkau bagi

masyarakat. Hal tersebut dikarenakan KPP Pratama Malang Utara juga di lalui oleh angkutan umum sehingga mempermudah wajib pajak mencapai lokasi. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh instansi penyedia layanan public menurut Kepmen PAN Nomer 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public yakni kemudahan akses dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Maka dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan perpajakan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana perpajakan menjadi sangat penting.

b. Faktor penghambat

1) Sumber Daya Manusia KPP Pratama Malang Utara

Dalam sebuah organisasi, keberadaan manusia (Sumber daya Manusia) menjadi salah satu unsur organisasi yang paling penting karena tanpa adanya sumber daya manusia dalam sebuah organisasi maka organisasi tersebut tidak akan berjalan. Kedudukan SDM saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas dan kapabilitas SDM di dalamnya.

Hambatan yang utama KPP Pratama Malang Utara dari aspek sumber daya manusia (SDM) adalah dari segi jumlah pegawai pajak yang masih kurang, hal ini menyebabkan banyaknya data-data wajib pajak yang menumpuk untuk di

proses pada seksi pelayanan dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya, selain itu hambatan lainnya adalah masih adanya pegawai tempat pelayanan terpadu masih sering melakukan kesalahan atau kekeliruan dalam memasukan data wajib pajak karena masih kurangnya pemahaman pegawai TPT mengenai sistem yang digunakannya.

2) Kepatuhan Wajib Pajak yang kurang

Kurangnya kesadaran wajib pajak dapat dikarenakan wajib pajak yang masih kurang memahami penggunaan teknologi informasi perpajakan, yang dimana . Pajak masih dianggap sebagai sesuatu yang memberatkan. Hal tersebut disebabkan pengguna sistem elektronik merasa kesulitan untuk melakukan pembetulan apabila terjadi salah pengisian data. Untuk itu penggunaan sistem elektronik memerlukan tenaga khusus untuk memasukan data-data yang dibutuhkan dalam aplikasi sistem elektronik perpajakan.

Hal yang memberatkan pewajib pajak salah satunya adalah dalam melakukan pembayarannya, pewajib pajak masih mengalami kesulitan karena kurangnya pengetahuan melakukan kegiatan perpajakan. Hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan di BAB sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Penggunaan Sistem elektronik dapat mempermudah perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan.
2. Jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem elektronik setiap tahunnya mengalami kenaikan, akan tetapi jika di lihat dari perbandingan wajib pajak yang menggunakan sistem elektronik dengan wajib pajak yang menggunakan secara manual perbedaannya cukup jauh. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang sistem elektronik.
3. faktor penghambat jalannya sebuah sistem elektronik perpajakan yaitu dari segi jumlah pegawai pajak yang masih kurang, hal ini menyebabkan banyaknya data-data wajib pajak yang menumpuk untuk di proses pada seksi pelayanan dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, saran yang dapat penulis kemukakan yaitu sebagai berikut:

1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga perlu ditingkatkan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan Sistem elektronik kepada Wajib Pajak oleh KPP Pratama Malang Utara, sehingga wajib pajak akan lebih memahami penggunaan sistem elektronik, tujuan serta manfaat penerapan sistem elektronik sehingga akan timbul kesadaran dan motivasi pada diri Wajib Pajak untuk memanfaatkan fasilitas sistem elektronik.
2. Bagi Wajib Pajak yang belum memahami lebih jauh mengenai sistem elektronik perpajakan Akan lebih baik dapat menghubungi AR (*Account Representatif*) pada Kantor Pelayanan Pajak atau mengikuti kelas pajak yang telah di jadwal oleh KPP Pratama Malang Utara.
3. Perlu adanya peningkatan jumlah pegawai pajak dalam pelayanan perpajakan untuk menangani jumlah wajib pajak di 2 kecamatan.
4. Perlu juga sarana komputer untuk wajib pajak agar bisa melakukan pengisian maupun pelaporan SPT sendiri di KPP Pratama Malang Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari , Tunggul. 2008 . *Pengantar Hukum Pajak*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Brotodihardjo,R. Santoso. 1995. *Pengantar Hukum Pajak*. Bandung: PT eresco.
- Chaizi, Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan isu*. Jakarta:Kencana.
- Focus, fafa. 2010. *Strategi Cerdas Memengaruhi Dan Mempertahankan Konsumen*. Jakarta:visimedia
- Giarso.T,2004, *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*,Yogyakarta:Kanisius.
- Gunadi,dkk, 1997. *Perpajakan :jilid 1*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Indonnesia, Cetakan Kedua, 1991 .
- Hadi, Sutrisno. 1987. *Metodologi Research jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hanif, Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo.
- Hoffman, Douglas dan John Bateson. (2006). *Services Marketing Concepts, Strategies, Cases (Third Edition)*. South Western: Thomson.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Ilyas, Wirawan B. 2007. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat

Ismawan, Indra. 2001 . *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT alex mediakomputindo

Judisseno, Remsky K. 1997 . *Pajak dan strategi Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum,

Liberti, Pandiangan. 2007. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Nasir, M.1998 . *Metodelogi penelitian*. Jakarta; Ghalia Indonesia

Mattew B dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif (Terjemahan)*. Jakarta: UI Press.

Mardiasmo. 2009 . *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta. Penerbit Andi

Mathiason, John. 2009. *Internet Governance The New Frontier of Global Institutions*. London:Routledge.

Nurcholis, Hanif. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta:PTIK Pres Jakarta dan CV. Restu Agung.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Poerwadarminto. 1970. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Rahayu, Siti Kurnia. 2009 . *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Ratih Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*; Bandung: ALFABETA.

Rosdiana, Haula dan Edi Slamet. 2011, *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan*, Jakarta: visi media

Rogers, Everett M. dan F. Floyd Shoemaker. 1981. *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*. Surabaya : Usaha Nasional

Soemitro, Rochmat. 1979. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan 1994*, Bandung:Eresco,Cetakan ke-9,

Suandi , Erly . 2011 . *Hukum Pajak* . Jakarta: Sembara empat.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung : Alfabet

Sampara,Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

Taliziduhu, Ndraha. 1981. *Research: Teori, Metodologi, Administrasi*. Jil. I & II. Penerbit P.T. Bina Aksara. Jakarta.

The United Nations Department of Economic and Social Affairs [UNDESA]. 2008. *Division for Public Administration and Development Management. United Nations E-Government Survey from E-Government to Connected Governance*, United Nations New York.

Waluyo. 2011 . *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat

Warsito. Hermawan, 1997. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

UU:

Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007

Peraturan Direktorat jenderal pajak Nomor 24/PJ/2009

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Edaran direktorat jendral pajak nomor SE-98/PJ2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertical Di Lingkungan Direktorat Jendral Pajak.

Departemen Keuangan Republik Indonesia, Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia, Nomor 162/PMK.011/2012 tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

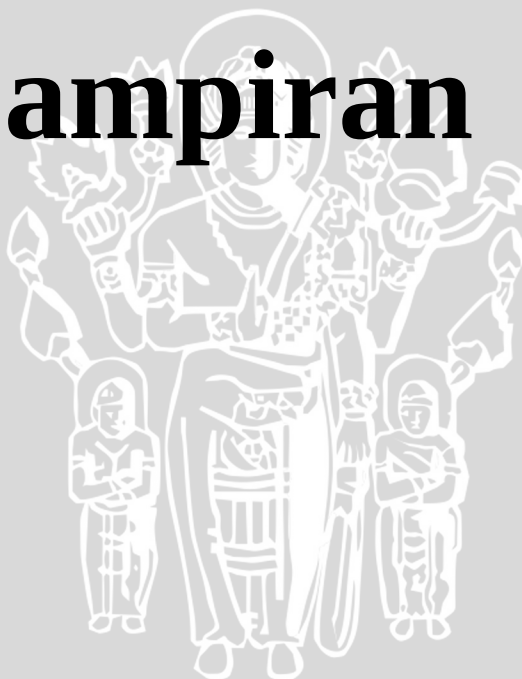
Web :

www.pajak.go.id

<http://vellanoortansia.wordpress.com/tag/e-payment/>6 juli 2013 pk1 22:40

http://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_elektronik/12 November 2013 pk1 08.00

Lampiran





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III

JALAN LETJEN S. PARMAN No.100 MALANG KODE POS 65122
TELEPON (0341) 403333 , 403481-82; FAKSIMILE (0341) 403483; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 500200
E-MAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S- 2661 /WPJ.12/2013
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Pemberian Izin Riset
a.n. Nita Rysaka, NPM 105030103111032

04 Desember 2013

Yth. Kepala Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
Jalan MT Haryono 163, Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 13762/UN.10.3/PG/2013 tanggal 22 November 2013 hal Riset, atas :

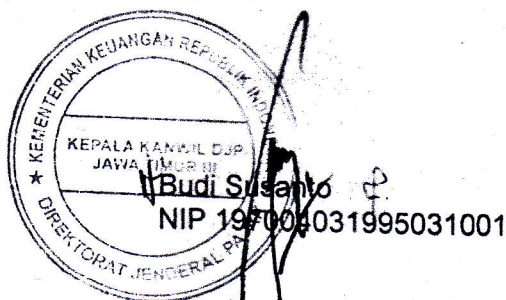
Nama / NPM : Nita Rysaka / 105030103111032

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Malang Utara, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,



Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan.

Kp.:BD.05/BD.0502



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Jawa Timur, Indonesia
Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 Fax. +62-341-558227
E-mail: fia@ub.ac.id Website: <http://fia.ub.ac.id>

Program Studi: •Sarjana: -Ilmu Administrasi Publik-Administrasi Pemerintahan-Perencanaan Pembangunan -Ilmu Perpustakaan-Ilmu Administrasi Bisnis-Perpajakan
-Bisnis Internasional- Hospitality dan Pariwisata
• Magister: -Ilmu Administrasi Publik-Ilmu Administrasi Bisnis•Doktor Ilmu Administrasi

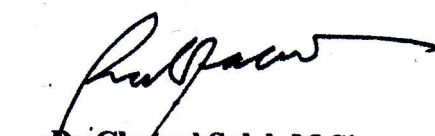
Nomor : 13762 /UN.10.3/PG/2013
Lampiran : 1 Eksemplar
Perihal : Riset
Kepala : Yth. Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III
Jln. Letjend. S. Parman No. 100 Malang
Di tempat

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan bapak/ibu/saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa :

Nama : Nita Rysaka
Alamat : Jl Kumis Kucing No. 38, Malang
Nim : 105030103111032
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Tema : Penerapan Sistem Elektronik dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)
Lamanya : 28 November - 28 Januari 2013
Peserta : 1 Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/ibu/saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 22 November 2013
Menyetujui,
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Adm. Publik


Dr. Choirul Saleh M.Si
NIP. 19600112 198701 1001

**TATA CARA PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUKUHAN
PENGUSAHA KENA PAJAK DAN PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUSAHA
KENA PAJAK DENGAN SISTEM E-REGISTRATION**

I. Umum

1. Petugas Pendaftaran Wajib Pajak yang selanjutnya disebut dengan Petugas Pendaftaran adalah petugas yang mempunyai kewenangan untuk menindaklanjuti permohonan Wajib Pajak yang meliputi permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan PKP dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau PKP pada sistem e-Registration.
2. Dokumen yang perlu disiapkan oleh Wajib Pajak untuk mengisi formulir permohonan dalam aplikasi e-Registration antara lain sebagai berikut:
 - a. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan/tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas:
 - Kartu Tanda Penduduk bagi Penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing
 - b. Untuk Wajib Pajak Badan:
 - Akte pendirian dan perubahan atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap;
 - NPWP Pimpinan/Penangggung Jawab Badan;
 - Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab.
 - c. Untuk Bendahara sebagai Wajib Pajak Pemungut/Pemotong:
 - surat penunjukan sebagai Bendahara;
 - Kartu Tanda Penduduk Bendahara.
 - d. Untuk Joint Operation (JO) sebagai Wajib Pajak Pemungut/Pemotong:
 - Perjanjian Kerjasama/Akte Pendirian sebagai JO;
 - Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab;
 - NPWP Pimpinan/Penangggung Jawab JO.
3. Pengisian alamat tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha pada formulir didasarkan pada kenyataan atau menurut keadaan sebenarnya, tanpa harus sesuai dengan alamat tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha pada dokumen formal seperti KTP/Paspor).
4. Wajib Pajak tidak perlu menyampaikan hardcopy dokumen sebagaimana dimaksud pada Bagian I angka 2 (dua) ke KPP terkait.
5. Perubahan data Wajib Pajak dan/atau PKP antara lain meliputi :
 - a. Perubahan Nama Wajib Pajak dan/atau PKP karena penggantian nama;
 - b. Perubahan bentuk badan hukum;
 - c. Perubahan alamat Wajib Pajak dan/atau PKP karena perpindahan tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha dalam wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak yang sama;
 - d. Perubahan status Wajib Pajak dan/atau PKP;
 - e. Perubahan jenis usaha karena ada perubahan kegiatan usaha Wajib Pajak dan/atau PKP.
6. Petugas konfirmasi lapangan adalah Account Representative yang menangani Wajib Pajak tersebut atau pelaksana pada Seksi Ekstensifikasi Perpajakan atau petugas lain yang ditunjuk oleh Kepala KPP untuk melakukan konfirmasi lapangan.

II. Tata cara pendaftaran NPWP dan/atau pengukuhan PKP melalui internet

- A. Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak
1. Membuka situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id>.
 2. Memilih menu sistem e-Registration.
 3. Membuat account dengan melakukan login pada sistem e-Registration.
 4. Login ke sistem e-Registration dengan mengisi username dan password yang telah dibuat.
 5. Memilih menu "Permohonan Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan PKP".
 6. Memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (Orang Pribadi, Badan atau Bendahara)
 7. Mengisi formulir permohonan pada layar komputer dengan lengkap dan benar.
 8. Memilih tombol "daftar" untuk mengirim Formulir Permohonan Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan PKP.
 9. Mencetak formulir permohonan yang sudah diisi secara lengkap dan SKTS melalui aplikasi e-Registration.
 10. Menerima SKT, NPWP dan/atau SPPKP dari KPP dimana Wajib Pajak Terdaftar.

Catatan.

Wajib Pajak dan/atau PKP dapat menggunakan SKTS untuk melakukan pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan di luar bidang perpajakan.

- B. Petugas pendaftaran Wajib Pajak pada KPP tempat Wajib Pajak seharusnya terdaftar
1. Memantau informasi permohonan Wajib Pajak pada sistem e-Registration setiap hari kerja.
 2. Menerima, memproses dan melakukan filtering atas isian Formulir Permohonan Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan PKP yang disampaikan melalui sistem e-Registration.
 3. Menerbitkan SKT, Kartu NPWP, dan/atau SPPKP paling lama 1(satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran dan/atau pengukuhan melalui Sistem e-Registration diterima KPP, sepanjang permohonan pendaftaran NPWP dan/atau pengukuhan PKP diisi secara lengkap.
 4. Menyampaikan SKT, NPWP dan/atau SPPKP kepada Wajib Pajak.
 5. Setelah menerbitkan SKT dan Kartu NPWP serta SPPKP, Kepala Kantor dalam jangka waktu paling lama 1 tahun menugaskan petugas konfirmasi lapangan untuk melakukan konfirmasi lapangan dengan prioritas sesuai tingkat resiko Wajib Pajak dalam rangka membuktikan kebenaran pengisian formulir permohonan yang disampaikan Wajib Pajak.
 6. Kategori Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak berisiko antara lain:
 - a. Wajib Pajak yang dikirim surat tetapi "Kembali dari Pos (Kempos)" dengan dibubuhi catatan dari Kantor Pos berupa:
 - Nama tidak dikenal; atau
 - Alamat tidak ditemukan; atau
 - Rumah/gedung tidak dihuni.
 - b. Tidak menyampaikan SPT.
 - c. Wajib Pajak yang sering berpindah KPP tempat terdaftar.
 - d. Wajib Pajak yang sering berpindah alamat tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat usaha.
 - e. Wajib Pajak yang melaporkan adanya kegiatan ekspor.
 - f. Wajib Pajak yang melakukan kegiatan impor (terlihat dari adanya pembayaran pajak dalam rangka impor) tetapi tidak berstatus sebagai PKP.
 - g. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan restitusi.
 - h. Wajib Pajak yang tidak berstatus sebagai PKP tetapi menyampaikan SPT Masa PPN.
 - i. Wajib Pajak baru berdiri langsung melakukan penyerahan dalam jumlah besar tetapi jumlah kurang bayarnya relatif kecil.
 - j. Wajib Pajak Badan yang akte pendiriannya dibuat di hadapan notaris yang sama dan tanggal pendiriannya pada waktu yang bersamaan atau berdekatan.
 - k. Wajib Pajak yang memiliki nama yang aneh (misalnya Mr. X, PT ABCDE, XYZ).
 - l. Wajib Pajak lain yang menurut pertimbangan Kepala KPP termasuk Wajib Pajak berisiko.
 7. Dalam hal hasil konfirmasi lapangan menunjukkan bahwa data yang disampaikan oleh Wajib Pajak terdaftar dan/atau PKP terdaftar tidak benar, KPP menerbitkan Surat Penghapusan NPWP, Surat Pencabutan SKT dan/atau Surat Pencabutan SPPKP secara jabatan untuk disampaikan kepada Wajib Pajak dan/atau PKP.

Catatan.

Dalam hal tempat tinggal atau tempat kedudukan usaha dan/atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak dan/atau PKP di wilayah KP2KP yang tidak sekota dengan KPP, Kepala KPP dapat meminta bantuan KP2KP untuk membuktikan kebenaran pengisian formulir yang diisi melalui sistem e-Registration.

III. Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet

- A. Wajib Pajak dan/atau PKP
1. Melakukan kegiatan yang sama sebagaimana pada Bagian II. A. angka 1 sampai dengan angka 4.
 2. Memilih menu "Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau PKP".
 3. Memilih Jenis Wajib Pajak yang sesuai (Orang Pribadi, Badan atau Bendahara).
 4. Mengisi Formulir Permohonan Perubahan Data pada layar komputer dengan lengkap dan benar.
 5. Memilih tombol "perbarui" untuk mengirim Formulir Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau PKP.
 6. Mencetak Formulir Permohonan Perubahan Data yang sudah diisi secara lengkap dan SKTS melalui sistem e-Registration.
 7. Menerima SKT, NPWP dan/atau SPPKP dari KPP Wajib Pajak terdaftar.
- B. Petugas pendaftaran Wajib Pajak pada KPP tempat Wajib Pajak seharusnya terdaftar
- Melakukan kegiatan yang sama sebagaimana pada Bagian II. B angka 1 sampai dengan angka 7 terkait dengan permohonan perubahan data Wajib Pajak dan/atau PKP.

LAMPIRAN
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR
PER-1/PJ/2014 TENTANG TATA CARA PENYAMPAIAN
SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN BAGI WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI YANG MENGGUNAKAN FORMULIR
1770S ATAU 1770SS SECARA *e-FILING* MELALUI
WEBSITE DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(www.pajak.go.id)

FORMULIR PERMOHONAN *e-FIN*

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak
Jalan

Sehubungan dengan penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), maka bersama ini saya bertindak selaku Wajib Pajak/Kuasa Wajib Pajak *) atas:

Nama Wajib Pajak :
NPWP :
Alamat :
NIK/No.KTP/Passport*) :
Alamat *e-mail* :
No Telepon/ Handphone :

mengajukan permohonan untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*.

Berkenaan dengan permohonan di atas, saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data yang diisikan di atas benar dan telah siap untuk menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), dan menyadari sepenuhnya akan segala akibatnya termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang membuat permohonan,

(.....Nama jelas.....)

*) coret salah satu

**PETUNJUK PENGISIAN
FORMULIR PERMOHONAN e-FIN**

Kantor Pelayanan Pajak	: diisi dengan Nama KPP dimana Wajib Pajak melakukan permohonan e-FIN.
Jalan	: diisi alamat KPP dimana Wajib Pajak melakukan permohonan e-FIN.
Nama Wajib Pajak	: diisi dengan nama lengkap Wajib Pajak sesuai KTP/Paspor.
NPWP	: diisi dengan Nomor Pokok Wajib Pajak.
Alamat	: diisi dengan alamat tempat tinggal Wajib Pajak yang sebenarnya.
NIK/No. KTP/passport	: diisi Nomor Induk Kependudukan (NIK)/ nomor Kartu Tanda Penduduk atau nomor Paspor dan Negara asal untuk warga negara asing.
Alamat e-mail	: diisi dengan alamat e-mail Wajib Pajak.
No Telepon/Handphone	: diisi dengan Nomor Telepon/Handphone Wajib Pajak.

Catatan :

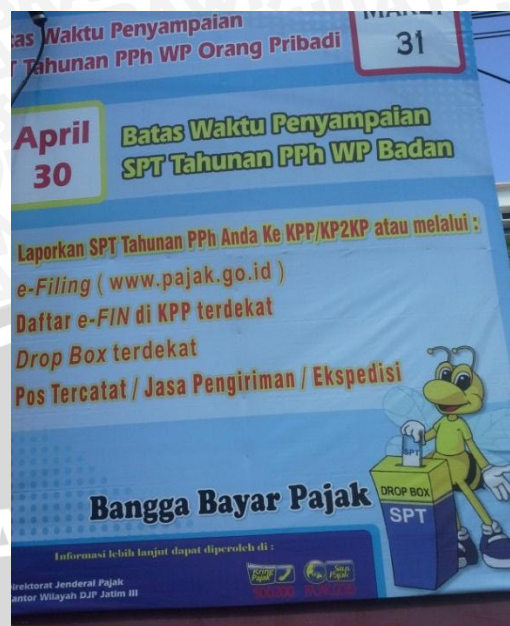
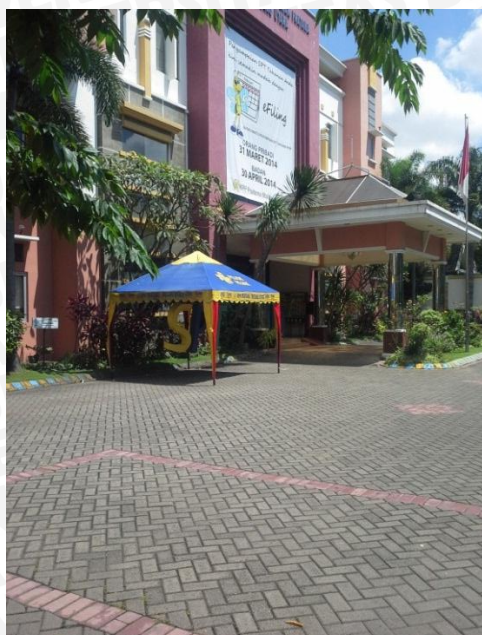
1. Formulir Pendaftaran Wajib Pajak ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Kuasa Wajib Pajak.
2. Wajib Pajak harus melampirkan fotokopi NPWP, fotokopi KTP dan menunjukkan identitas diri Wajib Pajak.
3. Wajib Pajak harus menyampaikan surat kuasa khusus (asli) yang dibubuhi meterai dalam hal permohonan diisi dan ditandatangani oleh kuasa Wajib Pajak.

Angket Mengenai Pembayaran Pajak:

1. Membayar pajak melalui apa ?
 - a. ATM
 - b. internet banking
 - c. Kantor post
 - d. Bank
 - e. Dll..
2. Apakah pembayaran pajak secara elektronik efektif di lakukan ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah dengan menggunakan pembayaran secara elektronik dapat mempermudah anda?
(isi jika menggunakan ATM/Internet Banking)
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Berapa lama anda melakukan pembayaran secara elektronik? (isi jika menggunakan ATM/Internet Banking)
 - a. Baru Saja
 - b. 1 tahun
 - c. 2 tahun
 - d. Dll..



TERIMA KASIH ^_^



Gambar 1 : Spanduk – spanduk batas waktu pelaporan E-filing di depan KPP Pratama Malang Utara



Gambar 2 : foto bersama dengan pegawai pajak KPP Pratama Malang Utara