

**EFEKTIVITAS SISTEM *E-REGISTRATION*, *E-SPT* DAN *E-FILING*
DALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN
PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

ANDHIKA DEBY HANGGARA

NIM 135030401111084



Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

MOTTO

“Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”

-QS. Yusuf 87-

“Seseorang yang optimis akan melihat adanya kesempatan dalam setiap malapetaka, sedangkan orang pesimis melihat malapetaka dalam setiap kesempatan”

-Rasulullah Muhammad SAW-

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu”

-Ali bin Abi Thalib-

“Sakitmu semoga menjelma menjadi bahagiamu. Petang dan terang jangan lupa sebut nama Tuhanmu yang maha penyayang.

Semoga kau tak lupa, bahwa Dia yang mengatur segala di semesta. Menghamba dan Menyembah pada Tuhanmu yang satu.

Sakitmu semoga menjadi penghapus dosa-dosa”

-M-

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektifitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam
Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang
Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Malang Utara)

Disusun oleh : Andhika Deby Hanggara

NIM : 135030401111084

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Perpajakan

Malang, 9 Juli 2018

Komisi Pembimbing
Ketua

Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si

NIP. 195308101981032012



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juli 2018
Jam : 08.00
Skripsiatasnama : Andhika Deby Hanggara
Judul : Efektifitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*
dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan
Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Malang Utara)

Dan Dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si
NIP. 19530810 198103 2 012

Anggota

Siti Ragil Handayani, Dr. M.Si
NIP. 19630923 198802 2 001

Anggota

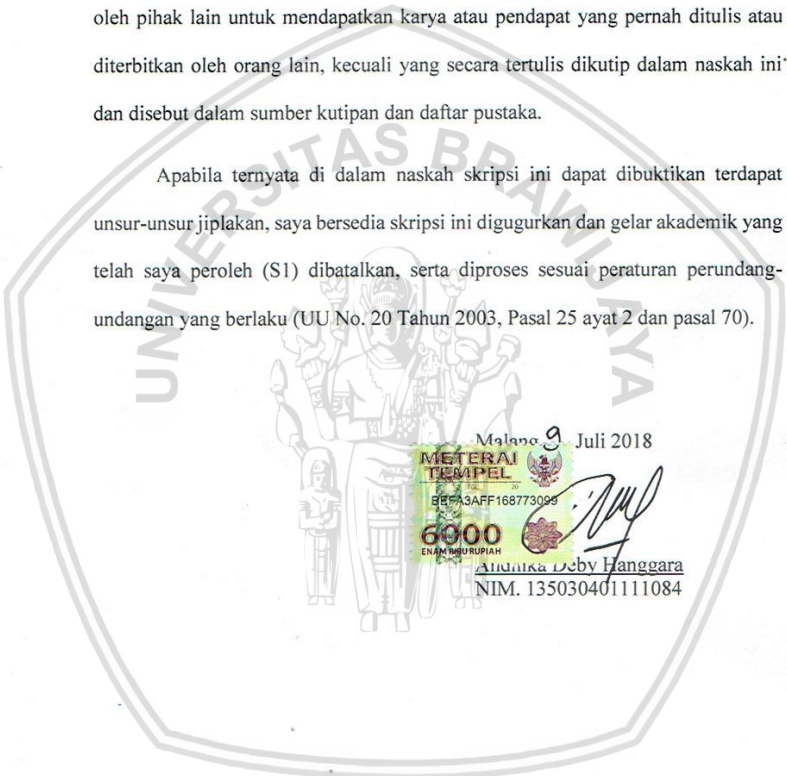
Brillyanes Sanawiri, SAB, MBA
NIK. 2012018312281001



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 mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang 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 telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).



Melana, 9 Juli 2018
METERAI
TEMPEL
Rp 6000
ENAM RIBU RUPIAH
Melana
Melana Debby Hanggara
NIM. 135030401111084



Ringkasan

Hanggara, Andhika Deby, 2018, Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si. 127 halaman

Indonesia telah melakukan modernisasi sistem perpajakan. Penerapan sistem pendaftaran NPWP dengan *e-Registration* dan pelaporan SPT dengan *e-SPT/e-Filing* telah berjalan. Penerapan diharapkan dapat meningkatkan pertambahan wajib pajak dan meningkatkan tingkat pelaporan pajak sehingga diterima peningkatan penerimaan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam upaya peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara (2) hambatan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak menggunakan Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* di KPP Pratama Malang Utara. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Hasil penelitian ini adalah Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* berhasil menaikkan pendaftaran NPWP oleh wajib pajak orang Pribadi dan pelaporan SPT oleh wajib pajak orang pribadi. Walaupun Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* sudah berhasil meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi dan pelaporan SPT orang pribadi tetapi penerimaan pajak dari orang pribadi masih mengalami fluktuasi. Hal ini menggambarkan bahwa ada praduga Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* tidak terkatit dengan penerimaan pajak tetapi ada faktor lain yang mungkin berasal dari Pengaruh Inflasi, Pemeriksaan Pajak Dan Jumlah Wajib Pajak. Hambatan dari sistem *e-Registration* yang ditemui oleh petugas KPP Pratama Malang Utara berasal dari faktor Teknologi yaitu belum adanya pemberitahuan tentang kasus permohonan pemindahan dan pengukuhan PKP. Hambatan lain terkadang adanya jaringan internet yang melambat. Upaya yang dilakukan petugas KPP Pratama Malang Utara adalah dengan menulis daftar manual permohonan pemindahan dan pengukuhan PKP yang tidak muncul pemberitahuan. Hambatan dari sistem *e-SPT/e-Filing* yang ditemui oleh petugas KPP Pratama Malang Utara berasal dari faktor Sumber Daya Manusia yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak dan dari faktor Teknologi yaitu server yang melambat ketika masa-masa akhir pelaporan. Upaya yang dilakukan petugas KPP Pratama Malang Utara adalah dengan melakukan sosialisasi, membuka layanan konsultasi dan membuat ruangan khusus untuk pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing*.

Kata Kunci: Efektivitas, *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, Penerimaan Pajak, KPP Pratama Malang Utara

Summary

Hanggara, Andhika Deby, 2018, The Effectiveness of e-Registration, e-SPT and e-Filing System in Efforts to Increase Personal Tax Income (Study Case at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si. 127 Pages

Indonesia has been done the modernization of taxation system. The system of registration an NPWP with *e-Registration* and reporting system of Tax Return with *e-SPT/e-Filing* has been run. The system expected to improve taxpayer and increase level of tax reporting so will be raising the tax revenue.

This study aims to find out: (1) The effectiveness of *e-Registration* System, *e-SPT* and *e-Filing* in effort to improve the tax revenue at KPP Pratama Malang Utara (2) obstacles in effort of improve the tax revenue use *e-Registration*, *e-SPT* and *e-filing* System at KPP Pratama Malang Utara. The type of research in this study is qualitative research with a study approach case.

The result of this research is e-Registration System, e-SPT and e-Filing successfully increase registration of NPWP by individual taxpayer and SPT reporting by individual taxpayer. Although e-Registration, e-SPT and e-Filing systems have succeeded in increasing the number of individual taxpayers and the reporting of private tax returns, but tax receipts from private individuals are still experiencing fluctuations. This illustrates that there is a presumption of e-Registration System, e-SPT and e-Filing not related to tax revenue but there are other factors that may come from Influence Inflation, Tax Inspection and Taxpayer Number. Obstacles of the e-Registration system which is received by KPP Pratama Malang Utara officers is from the technological factor that there is no notification about the case of the request for the transfer and confirmation of the PFM. Another obstacle is the occurrence of a slow Internet network. Efforts made by officers KPP Pratama Malang Utara is to write a list of manuals for the application of transfer and confirmation of PKP that did not appear notice. The obstacles of e-SPT / e-filing system encountered by KPP Pratama Malang Utara officers come from human resources factor that is lack of knowledge of taxpayer and from technology factor that is server which slows down during the final reporting period. Efforts made by officers KPP Pratama Malang North is to socialize, open consulting services and create a special room for reporting SPT with e-SPT / e-Filing system.

Keywords: Effectiveness, *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, Tax Revenue, KPP Pratama Malang Utara

**KUPERSEMBAHKAN KARYAKU TERUNTUK
BAPAK DAN IBU TERCINTAKU
ADIK TERSAYANGKU
KAKEK (ALM) DAN NENEK TERBAIKKU
SERTA TEMAN DAN SAHABATKU**



Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku dosen pembimbing.

Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MAB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Bapak Heru Pamungkas Wibowo selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, Saudara Haris dan Saudara Ozi serta Saudari Astri yang telah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara. Rekan-rekan Perpajakan angkatan 2013 yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih penulis persembahkan kepada Bapak dan Ibu tercinta atas dorongan dan doa yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama menuntut ilmu.

Malang, 9 Juli 2018

Penulis

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala Puja dan Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas ijin, anugerah dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Efektivitas Sistem e-Registration, e-SPT dan e-Filing dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*”. Sholawat dan salam dihaturkan kepada Rasulullah Muhammad SAW atas suri tauladan yang terbaik bagi umat manusia, dan doa terbaik tak lupa untuk keluarga tercinta, sahabat, dan seluruh umat muslim di seluruh Dunia. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebaikan, bimbingan dan rahmat kepada kita semua.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Keluarga saya, Bapak, Ibu, Nenek, Adik dan Almarhum Kakek, terimakasih atas doa, dukungan dan semangat yang senantiasa diberikan kepada peneliti hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MAB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Ibu Saparila Worokinasih, Dr., S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang dengan baik membimbing serta mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Haris selaku Staff Seksi Pelayanan, Saudari Astri selaku Staff Seksi Pelayanan dan Saudara Ozi selaku Staff Seksi Pelayanan yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bantuan serta dukungannya dalam menyusun skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan perpajakan yaitu Hafis, Iqbal, Kevin dan Luthfi yang telah menjadi sahabat seperjuangan selama perkuliahan.
8. Teman-teman satu bimbingan yang telah berjuang bersama-sama.
9. Teman-teman yang inspiratif yaitu Mega, Anang, Ekky dan David yang selalu memberikan pemacu untuk segera menyusul untuk menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman satu kampung yaitu Dodon, Agus, Saiful dan lainnya yang selalu ada untuk penyegaran suasana dan perjalanan jauh.

Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 9 Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris	12
B. Tinjauan Teoritis	16
1. Sistem Informasi	16
a. Pengertian Sistem	16
b. Pengertian Informasi	16
c. Pengertian Sistem Informasi	17
d. Fungsi Sistem Informasi	18
e. Komponen Sistem Informasi	18
f. <i>e-Registration, e-SPT dan e-Filing</i>	20
2. Efektifitas Sistem Informasi	21
a. Efektivitas	21
b. Efektivitas Sistem Informasi	22
3. Pajak	22
a. Pengertian Pajak	22
b. Ciri-ciri Pajak	22
c. Fungsi Pajak	23
d. Jenis Pajak	24
e. Asas Pemungutan Pajak	26

f. Sistem Pemungutan Pajak	26
g. Wajib Pajak (WP)	28
h. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	29
i. Subjek Pajak.....	29
j. Pajak Penghasilan (PPh)	31
k. Surat Pemberitahuan (SPT).....	32
l. Ekstensifikasi Perpajakan.....	35
m. Tunggakan Pajak	36
n. Penerimaan Pajak	37
C. Kerangka Pemikiran.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	39
B. Fokus Penelitian	40
C. Lokasi Penelitian.....	41
D. Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Keabsahan Data.....	45
G. Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.....	48
B. Penyajian Data	56
1. Data Target dan Realisasi.....	56
2. Data Wawancara Informan	59
3. Pendaftaran NPWP secara manual dan dengan sistem <i>e-Registration</i>	68
4. Pelaporan SPT secara manual dan dengan sistem <i>e-SPT/e-Filing</i>	73
C. Analisis Data dan Pembahasan	76
1. Efektivitas Sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filing</i> dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak di KPP Pratama Malang Utara	76
2. Hambatan yang dialami dalam upaya peningkatan penerimaan pajak dengan Sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filing</i> di KPP Pratama Malang Utara	90
3. Hubungan efektivitas sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filing</i> dengan penambahan penerimaan pajak.....	93
D. Keterbatasan Penelitian.....	97



BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	99
	B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
2.	Gambaran Umum Kecamatan Blimbing.....	51
3.	Gambaran Umum Kecamatan Lowokwaru.....	52
4.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Nama Jabatan	55
5.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
6.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan.....	55
7.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	56
8.	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	56
9.	Target dan Realisasi penggunaan <i>e-Registration</i>	57
10.	Target dan Realisasi penggunaan <i>e-SPT/e-Filing</i>	57
11.	Penerimaan Pajak Orang Pribadi	58
12.	Perbandingan format pendaftaran NPWP Manual dengan <i>sistem e-Registration</i>	70
13.	Perbandingan format pelaporan SPT Manual dengan <i>sistem e-SPT/e-Filing</i>	74



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran	38
2.	Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara	54



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	LAMPIRAN I Pedoman Wawancara e-Registration	107
2.	LAMPIRAN II Pedoman Wawancara e-SPT/e-Filing.....	108
3.	LAMPIRAN III Pedoman Dokumentasi.....	109
4.	LAMPIRAN IV Hasil Wawancara e-Registration.....	110
5.	LAMPIRAN V Hasil Wawancara e-SPT/e-Filing.....	118
6.	LAMPIRAN VI Hasil Dokumentasi.....	125
7.	LAMPIRAN VII Surat izin riset.....	126
8.	CURICULUM VITAE.....	127



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Resmi, 2014:1). Pajak di Indonesia diatur dalam sebuah Undang-Undang. Undang-undang yang mengatur perpajakan di Indonesia adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009.

Indonesia adalah negara dengan penerimaan pajak yang besar. Pajak di Indonesia adalah komponen utama dalam Anggaran Penerimaan Belanja Negara dan merupakan komponen terbesar dari penerimaan yang lain. Keadaan ini dapat dilihat dari penerimaan pajak dari tahun 2012 sampai tahun 2016. Penerimaan negara dari pajak memiliki persentase berturut-turut mulai tahun 2012 sebesar 73,59%, tahun 2013 sebesar 75,22%, tahun 2014 sebesar 74,20%, tahun 2015 sebesar 82,91% dan tahun 2016 sebesar 86,26 (Badan Pusat Statistik, 2012-2017). Kondisi Keadaan tersebut membuat pajak begitu penting bagi Indonesia.

Penerimaan Pajak di Indonesia yang lebih dari 70% dari APBN dalam 5 tahun terakhir sejak tahun 2012 menunjukkan potensi penerimaan yang besar. Penerimaan bertambah setiap tahunnya dan menunjukkan Indonesia sangat bergantung kepada penerimaan pajak dalam membiayai belanja APBN. Hal tersebut membuat Menteri Keuangan melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 167/PMK.01/2012 melakukan Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan implementasi program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional (Pandiangan, 2008:15). Modernisasi perpajakan dibentuk oleh Tim modernisasi administrasi perpajakan dengan tujuan menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran 1) tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, 2) tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan 3) tercapainya produktifitas aparatur perpajakan yang tinggi sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat (Rahayu, 2010:135).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah institusi yang mengelola pajak di Indonesia. Institusi DJP berada di bawah Kementerian Keuangan. Tugas utama dari DJP adalah menghimpun dan mengadministrasikan pajak. Pekerjaan yang dilakukan oleh DJP dalam hal menghimpun dan mengadministrasikan pajak dilakukan dengan didukung oleh sebuah sistem. Penggunaan sistem diharapkan mampu membuat percepatan kinerja dan mendukung transparansi, keterbukaan dan memperkecil potensi Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Tugas dari DJP sangatlah

penting melihat dari penerimaan pajak yang kontribusinya sangat besar bagi penerimaan negara Indonesia.

Berbagai keadaan diatas membuat DJP menerapkan sebuah sistem informasi yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP merupakan salah satu bagian dari reformasi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-160/PJ/2006 SIDJP adalah sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern DJP dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat. SIDJP menghubungkan semua sistem administrasi perpajakan yang ada di Indonesia. SIDJP akan menghubungkan semua KPP dengan Kanwil dan kantor pusat DJP. SIDJP berfungsi untuk memantau seluruh kegiatan administrasi perpajakan yang ada di seluruh KPP dan Kanwil dengan kantor DJP.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ/2007 menjelaskan bahwa SIDJP adalah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang menggabungkan seluruh aplikasi perpajakan yang ada di DJP, yaitu SIP, SISMIOP, SIMPP, SIG, dan SIDJP dalam versi yang sekarang. SIP adalah Sistem Informasi Perpajakan yang mulai digunakan oleh DJP mulai awal tahun 1994. DJP kemudian memperkenalkan sistem untuk administrasi perpajakan bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yaitu SISMOP. SISMIOP adalah singkatan dari Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak. Pada tahun 2005 DJP memperkenalkan Sistem Informasi Manajemen Pemeriksaan Pajak (SIMPP). Sistem lain yang digabungkan dalam SIDJP adalah SIG yaitu Sistem Informasi Geografis. SIG berfungsi sebagai

pembuat peta digital untuk kepentingan pendataan dalam bidang PBB untuk basis data SISMIOP.

SIDJP digunakan oleh semua pegawai pajak di KPP, Kantor Wilayah dan Kantor Pusat DJP. SIDJP digunakan oleh semua seksi di KPP mulai dari Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi. SIDJP terhubung dengan semua bagian dalam KPP sehingga Kepala Kantor maupun pegawai pajak lain dapat melihat data-data hasil pekerjaan di dalam KPP sesuai dengan kewenangan mereka. Terhubungnya pekerjaan pegawai dalam satu kantor akan meningkatkan kinerja sehingga akan didapatkan hasil yang maksimal dalam pekerjaan.

Tujuan utama dibentuknya SIDJP adalah SIDJP diharapkan dapat menghasilkan profil wajib pajak yang akurat. Data wajib pajak yang akurat diharapkan tercipta dengan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. Konsep dasar penerapan SIDJP adalah adanya suatu pengolahan berbagai transaksi masukan bagi wajib pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak yang terintegrasi dengan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam aplikasi SIDJP (Saputra, 2014:2).

SIDJP bekerja dengan manajemen kasus yaitu SIDJP akan menghasilkan suatu kasus yang akan diproses oleh pegawai yang berkaitan dengan kasus yang dihasilkan. Kasus akan muncul akibat adanya pendaftaran, pelaporan dan

pembayaran. Setiap kasus yang muncul dan diproses akan secara otomatis memperbaharui data wajib pajak sehingga data wajib pajak kedepannya akan terbaharui mengikuti kegiatan perpajakannya apakah itu pendaftaran NPWP, pelaporan SPT atau pembayaran Pajak.

Salah satu tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan penerimaan perpajakan dengan produktifitas dari aparatur perpajakan yang tinggi. Peningkatan penerimaan pajak dapat dicapai dengan beberapa cara. Cara-cara tersebut adalah meningkatkan pendaftaran NPWP, meningkatkan pembayaran pajak dan meningkatkan pelaporan SPT. DJP dalam upaya mewujudkan peningkatan tersebut adalah dengan membuat sistem elektronik yang terhubung dengan SIDJP yaitu *e-Registration* dan *e-SPT/e-Filing*. Sistem elektronik ini diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk mendaftar NPWP dan melaporkan SPT sehingga akan didapatkan peningkatan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

e-Registration adalah sistem pendafaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan wajib Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung secara *online* dengan DJP menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2009. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dapat dilakukan oleh wajib pajak dengan mengakses aplikasi *e-Registration* secara *online* melalui *Web Browser*. Wajib pajak dapat mengakses <https://ereg.pajak.go.id/> untuk melakukan pendaftaran.

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2009 *e-SPT* adalah SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak

dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh DJP. *e-Filing* menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui *website* DJP atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Pelaporan SPT menggunakan *e-SPT* dan *e-Filing* dilakukan secara *online*. Wajib pajak dapat mengunduh aplikasi *e-SPT* yang telah disediakan oleh DJP dan mengisi sesuai dengan SPT yang akan dilaporkan. Wajib pajak kemudian melaporkan hasil *e-SPT* tadi dengan menggunakan *e-Filing*.

Pada KPP Pratama Malang Utara seksi yang bertugas untuk memproses pendaftaran NPWP baik secara Manual maupun dengan *e-Registration* adalah seksi ekstensifikasi. Seksi ekstensifikasi menerima berkas pendaftaran dari petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) untuk pendaftaran NPWP secara manual dan secara *e-Registration* akan masuk dalam tugas mereka yang akan ditampilkan oleh SIDJP. Sedangkan untuk pelaporan SPT dengan *e-SPT/e-Filing* pelaporan akan diterima langsung oleh seksi pelayanan dan akan diproses. Sedangkan pelaporan SPT dengan cara manual akan diterima oleh petugas TPT kemudian akan diserahkan ke seksi pelayanan.

Pada dasarnya Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) adalah suatu sistem yang digunakan oleh institusi DJP dalam menjalankan tugasnya. SIDJP digunakan oleh DJP dan terintegrasi dengan Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di bawahnya. SIDJP terhubung dengan sistem elektronik *e-Registration* dan *e-SPT/e-Filing*. SIDJP berfungsi untuk mengelola

data transaksi dari *e-Registration* (Pendaftaran NPWP) dan *e-SPT/e-Filing* (Pelaporan SPT).

KPP Pratama Malang Utara mempunyai lingkup kerja dengan jumlah kepala keluarga 91.958 jiwa (subbagian Umum KPP Pratama Malang Utara, 2015). Lingkup kerja KPP Pratama Malang Utara sendiri terdiri dari dua kecamatan, yaitu kecamatan Blimbing dan kecamatan Lowokwaru. Kecamatan Blimbing terdiri dari 11 (sebelas) kelurahan, yaitu Jodipan, Polehan, Kesatrian, Bunul Rejo, Purwantoro, Pandanwangi, Blimbing, Purwodadi, Arjosari, Polowijen dan Balarjosari. Sedangkan kecamatan Lowokwaru terdiri dari 12 (dua belas) kelurahan, yaitu Merjosari, Dinoyo, Sumpersari, Ketawanggede, Jatimulyo, Lowokwaru, Tulustejo, Mojolangu, Tlogomas, Tunggulwulung, Tunjungsekar dan Tasikmandu.

KPP Pratama Malang Utara mempunyai jumlah wajib pajak terdaftar yang besar. Menurut data pada tahun 2014 menunjukkan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar pada KPP Pratama Malang Utara sebanyak 73.589 (Adiatma, 2015:2). Jumlah tersebut 80% dari jumlah kepala keluarga di lingkup kerja KPP Pratama Malang Utara. Sedangkan data pada 2014 jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar yang lapor SPT tahunan adalah 40.527 (Adiatma, 2015:2). Jumlah tersebut hanya sekitar 55% dari total wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Data lain pada tahun 2013 menunjukkan tunggakan pajak yang masih besar yaitu sebesar Rp 11.007.853.216 (Rifqiansyah, 2014:2). Jumlah ini dapat dikatakan besar karena penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara tahun 2013 sebesar Rp 29.251.000.000 (Pratama, 2016:2) atau sebesar 37,6% dari penerimaan pajak pada tahun 2013.

Sistem elektronik *e-Registration* dan *e-SPT/e-Filing* diharapkan dapat membantu para wajib pajak untuk mendaftar NPWP dan melaporkan SPT mengingat masih belum maksimalnya wajib pajak yang terdaftar memiliki NPWP dan masih rendahnya pelaporan SPT yang dilakukan oleh wajib pajak yang sudah terdaftar. Kemudahan yang didapatkan wajib pajak dari sistem elektronik tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk lebih taat pajak. Kemudahan sistem elektronik juga seharusnya dapat meningkatkan pendaftaran NPWP dan pelaporan SPT oleh wajib pajak. Apabila kemauan wajib pajak untuk mendaftar NPWP dan melaporkan SPT mengalami kenaikan maka diharapkan adanya peningkatan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara untuk menguji Efektivitas sistem *e-Registration* dan *e-SPT/e-Filing* sehingga mendapatkan hasil data wajib yang terbaharui, peningkatan pendaftaran NPWP sehingga meningkatkan jumlah wajib pajak dan peningkatan kepatuhan pelaporan pajak. Peningkatan jumlah wajib pajak dan peningkatan kepatuhan pelaporan SPT diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak maka penulis mengambil judul penelitian **“Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam upaya peningkatan penerimaan pajak?
2. Apa hambatan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak menggunakan Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Efektivitas penggunaan Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam upaya peningkatan penerimaan pajak
2. Menganalisis hambatan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak menggunakan Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*

D. Manfaat Penelitian

1. Aspek Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap perpajakan yang berkaitan dengan Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam upaya peningkatan penerimaan pajak.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pemerintah untuk Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* sehingga

didapatkan pengelolaan yang baik sehingga didapatkan peningkatan penerimaan pajak.

E. Sitematika Pembahasan

Penulisan penelitian ini dibagi menjadi tiga bab, yang meliputi bab pendahuluan, bab tinjauan pustaka, bab metode penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tinjauan pustaka sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, validitas data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan, yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, penggunaan *e-Registration* dan *e-SPT/e-Filing* pembahasan yang meliputi Efektivitas sistem *e-Registration* dalam meningkatkan pendaftaran

NPWP, Efektivitas sistem *e-SPT/e-Filing* dalam meningkatkan pelaporan SPT dan Hubungan efektivitas sistem *e-Registration, e-SPT dan e-Filing* dengan penambahan penerimaan pajak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan kepada pembaca serta peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Dalam penelitian ini, penulis akan mencoba menunjukkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak yang akan digunakan peneliti sebagai pedoman dan referensi dalam melaksanakan penelitian ini.

1. Toma Yanuar Putra (2015)

Toma Yanuar Putra pada tahun 2015 melakukan penelitian berkaitan dengan pengaruh penerapan sistem administrasi *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Singosari. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari penerapan masing-masing sistem elektronik dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan apakah ada sistem yang mempunyai pengaruh signifikan ataupun dominan terhadap kepatuhan tingkat wajib pajak.

2. Enggar Putri Wulandari (2015)

Enggar Putri Wulandari pada tahun 2015 melakukan penelitian berkaitan dengan Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Registration*. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Penelitian dilakukan untuk mengetahui proses pelayanan pendaftaran

nomor pokok wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan *e-Registration* dan mengetahui hasil penerapan dari layanan tersebut.

3. Gusma Dwi Avianto (2016)

Gusma Dwi Avianto pada tahun 2016 melakukan penelitian berkaitan dengan Analisa Peranan *e-Filing* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam penerapan pelayanan pajak dengan sistem *e-Filing* dan apakah sistem *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPTnya.

4. Indah Permata Hati (2016)

Indah Permata Hati pada tahun 2016 melakukan penelitian dengan judul Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (*e-SPT*) terhadap Efektivitas dan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Batu. Penelitian dilakukan untuk mengetahui penerapan pelaporan *e-SPT* Masa PPN, dampak penerapan terhadap efektivitas dan kontribusi penerimaan pajak PPN dan kendala penerapan *e-SPT* Masa PPN.

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Toma Yanuar Putra (2015)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> , dan <i>e-Filing</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di	Penelitian Penjelasan (<i>Explanatory Research</i>)	1. <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filing</i> berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak 2. <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filing</i> mempunyai pengaruh

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)		signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak 3. <i>e-Registration</i> mempunyai pengaruh yang paling kuat atau dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
Enggar Putri Wulandari (2015)	Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara <i>e-Registration</i> (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)	Penelitian deskriptif	1. proses pelayanan pendaftaran NPWP orang pribadi dengan <i>e-Registration</i> di KPP Pratama Surabaya Wonocolo telah berjalan dengan baik sesuai SE-20/PJ/2013 2. penerapan <i>e-Registration</i> telah meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang mendaftar dan berkontribusi 85,19% dari total pendaftaran pada tahun 2013
Gusma Dwi Avianto (2016)	Analisa Peranan <i>e-Filing</i> Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	1. penggunaan <i>e-Filing</i> meningkat setiap tahun dan melebihi perkembangan pelaporan secara manual 2. faktor pendukung antara lain wajib yang menyadari secara pribadi kewajibannya, ingin mencoba aplikasi <i>e-Filing</i> , sosialisasi dan jaringan internet 3. faktor penghambat adalah pengetahuan wajib pajak yang kurang

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Indah Permata Hati (2016)	Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (<i>e-SPT</i>) Terhadap Efektivitas Dan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> terdapat perbedaan efektivitas dan kontribusi sebelum dan sesudah PER-11/PJ/2013 terhadap penerimaan pelaporan dengan <i>e-SPT</i> PER-11/PJ/2013 meningkatkan efektivitas dan kontribusi penerimaan PPN Kendali penerapan PER-11/PJ/2013 adalah Wajib Pajak yang masih belum mengetahui bahwa hasil laporan <i>e-SPT</i> Masa PPN harus dibuka di aplikasi <i>e-SPT</i>, Wajib Pajak belum memahami penggunaan aplikasi dan kepedulian yang masih rendah

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah berkaitan dengan Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam upaya peningkatan penerimaan pajak. Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu dimana Toma Yanuar Putra melakukan penelitian terhadap Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, Enggar Putri Wulandari melakukan penelitian untuk mengetahui Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara *e-Registration*, Gusma Dwi Avianto melakukan penelitian tentang Analisa Peranan *e-Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan

Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Indah Permata Sari penelitiannya melihat Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (*e-Spt*) Terhadap Efektivitas Dan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai. Perbedaan dengan keempat penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu tidak membahas Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam upaya peningkatan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

B. Tinjauan Teoritis

1. Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem

Sistem menurut McLeod dan Shell (2004:9) adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian lain menurut O'Brien (2005:29) sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur. Berdasarkan kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan komponen yang bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan.

b. Pengertian Informasi

Menurut Sutabri (2005:9). Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan dari mengambil atau memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan

kesalahan data memberikan informasi yang berkualitas. Informasi merupakan data yang telah diubah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu atau hasil dari pengungkapan data yang secara prinsip memiliki sifat yang lebih dibandingkan data mentah. Pengertian lain menurut Faisal (2008:27) Informasi adalah data yang telah diubah dan siap digunakan oleh pengambil keputusan, informasi merupakan produk akhir dari suatu sistem. Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan informasi adalah data hasil sebuah sistem yang telah diolah, dibentuk atau dimanipulasi digunakan untuk bahan pengambilan keputusan. Informasi dapat juga dianggap suatu data untuk diolah lagi dan menjadikan informasi sesuai dengan keperluan unit kerja tertentu.

c. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi menurut Mcleod (2001:11) merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi. Pengertian lain menurut O'Brien (2005:5) Sistem informasi merupakan kombinasi teratur apapun dari organisasi-organisasi, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Selanjutnya menurut Laudon & Laudon (2005:9) sistem informasi secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi.

d. Fungsi Sistem Informasi

- 1) untuk meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara efektif dan efisien kepada pengguna, tanpa dengan perantara sistem informasi,
- 2) memperbaiki suatu produktifitas aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem,
- 3) menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis,
- 4) mengidentifikasi kebutuhan mengenai keterampilan pendukung sistem informasi,
- 5) mengantisipasi dan memahami akan konsekuensi ekonomi,
- 6) menatapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi,
- 7) mengembangkan proses perencanaan perencaan yang efektif.

e. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi menerima sumber data sebagai data masuk (*input*) dan memprosesnya sebagai informasi dalam bentuk data keluaran (*output*). Komponen yang terlibat di dalam sistem informasi mendayagunakan agar sistem informasi mencapai tujuan. Komponen-komponen sistem informasi (Susanto, 2004:61) adalah sebagai berikut:

- 1) Perangkat keras (*hardware*) merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

- 2) Perangkat lunak (*software*) adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. Perangkat lunak (*software*) dikelompokkan menjadi dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*application software*). Perangkat lunak (*software*) sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak (*software*) yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*operating system*), interpreter dan kompiller (*compiler*).
- 3) SDM (*Brainware*) merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.
- 4) Basis data (*database*) merupakan kumpulan data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan di dalam komputer.
- 5) Prosedur (*procedure*) merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.
- 6) Jaringan komunikasi (*communication network*) merupakan kumpulan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.

f. *e-Registration, e-SPT dan e-Filing*

Menurut Pandiangan (2005:34) *e-Registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Tujuan *e-Registration*

- 1) Memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk mendaftar, *update*, hapus dan informasi apapun, kapanpun serta dimana saja
- 2) Memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan optimal baik secara operasional dan administrative kepada masyarakat dengan menggunakan fasilitas terkini dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu *internet*.

e-SPT Menurut Pandiangan (2005:35) adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Selanjutnya Pandiangan (2005:38) menyatakan bahwa *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem online dan real time". Dari pengertian tersebut *e-Filing* adalah suatu cara untuk menyampaikan SPT dengan menggunakan komputer yang terhubung langsung dengan internet, penyampaian SPT secara *online* ini dapat dilakukan secara *online* dan *real time* yang langsung disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak.

Keunggulan *e-Filing*

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7);
- 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; dan
- 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 WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

2. Efektivitas Sistem Informasi

a. Efektivitas

Efektivitas menurut Mardiasmo (2002:132) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan organisasi dikatakan efektif apabila proses dalam kegiatan tersebut memenuhi sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Pengertian lain menurut Northcraft & Neale

dalam Marina (2013:3) Efektivitas adalah kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan utama atau misi perusahaan. Dua definisi tersebut menggambarkan bahwa efektivitas adalah tentang bagaimana suatu organisasi atau perusahaan telah mencapai tujuan utama dari yang harapan.

b. Efektivitas Sistem Informasi

Menurut McLeod dalam Susanto (2007:41) Efektivitas sistem artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan.

3. Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut Andriani dalam Rahayu (2010:22) Pajak adalah iuran pada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak dapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

b. Ciri-ciri Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1) ciri-ciri dari pajak adalah:

- 1) Iuran kepada negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)

2) Berdasarkan Undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya

3) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi

Dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah

4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

c. Fungsi pajak

Menurut Rahayu (2010:3) Pajak yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat memiliki fungsi sebagai kegunaan suatu hal. Fungsi pajak tersebut meliputi kegunaan pokok dan manfaat pokok pajak. Namun secara umum, pajak yang berlaku di Indonesia memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1) Fungsi *budgetair*

Fungsi Budgetair ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) ke dalam kas negara atau anggaran negara berdasarkan

peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak dari penduduknya

2) Fungsi *Regulered*

Fungsi *Regulered* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Merupakan fungsi lain dari pajak sebagai fungsi budgetair. Disamping usaha untuk memasukkan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimasukkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam hal sektor swasta.

d. Jenis Pajak

Jenis pajak menurut Mardiasmo (2011:5) yaitu:

1) Menurut golongannya

a) Pajak langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan

b) Pajak tidak langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2) Menurut sifatnya

a) Pajak subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan wajib pajak. Contoh:

Pajak Penghasilan

b) Pajak objektif

Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3) Menurut Lembaga Pemungutnya

a) Pajak pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Bea Materai.

b) Pajak daerah

Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas:

1) Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar kendaraan Bermotor.

2) Pajak kabupaten/kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

e. Asas pemungutan pajak

Terdapat tiga asas pemungutan pajak menurut Resmi (2014:10)

1) Asas domisili

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap wajib pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (wajib pajak dalam negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

2) Asas sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

3) Asas kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya pajak bangsa Indonesia dikenakan atas setiap orang yang bukan berkebangsaan Indonesia tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

f. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan menurut Resmi (2014:11) yaitu:

1) *Official assessment system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparat perpajakan. Dengan demikian, berhasil tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada aparat perpajakan.

2) *Self assessment system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

- a) Menghitung sendiri pajak yang terutang
- b) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- c) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang
- d) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
- e) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Dengan demikian, berhasil tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada wajib pajak sendiri.

3) *With holding system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundangan-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung kepada pihak ketiga yang ditunjuk.

g. Wajib Pajak (WP)

Wajib Pajak (WP) menurut Gunadi (2013:3) adalah orang pribadi atau badan yang oleh UU Perpajakan dimaksudkan untuk mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, termasuk membayar pajak. Pengertian lain menurut Fidel (2010:136) Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang berlokasi di Indonesia, yang menerima atau memperoleh penghasilan bagi orang pribadi yang jumlahnya dalam setahun melampaui batas minimal pengenaan pajak, yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Oleh karena itu, wajib pajak adalah orang atau badan yang sekaligus memenuhi syarat subjektif dan objektif.

h. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

(1) Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak

Menurut Suandy (2013:106) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

(2) Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak

Menurut Suandy (2013:109)

- a) Suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak
- b) Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan

i. Subjek Pajak

Fidel (2010:131) Subjek pajak adalah orang, badan atau kesatuan lainnya yang memenuhi syarat-syarat subjektif, yaitu bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Subjek pajak baru menjadi wajib pajak kalau sekaligus memenuhi syarat-syarat objektif. Pada umumnya Subjek pajak dibedakan menjadi 2 yaitu:

- 1) Subjek pajak orang pribadi, yaitu Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 bulan atau Orang pribadi yang dalam suatu tahun

pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

- 2) Subjek pajak badan yaitu: Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:
 - a) Pembentukannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan
 - b) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah
 - c) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah pusat atau Pemerintah Daerah
 - d) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara
- Pengertian wajib pajak ini adalah pengertian menurut ketentuan formal perpajakan, yaitu suatu ketentuan yang menjamin bahwa pelaksanaan ketentuan material akan menjadi suatu kenyataan yang baik dan benar. Ketentuan formal ini menganggap siapa saja yang ditunjuk untuk melakukan kewajiban perpajakan adalah sebagai wajib pajak. Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak terdiri dari wajib pajak aktif dan wajib pajak non aktif. Wajib pajak aktif adalah wajib pajak yang mempunyai kegiatan usaha dan terdaftar di kantor pajak yang masih aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajiban menyampaikan SPT Masa Tahunan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan domisilinya, subjek pajak dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

a) Subjek Pajak Dalam Negeri (*Resident Tax Subject*)

Subjek pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan sejak kedatangan di Indonesia tidaklah harus berturut-turut, subjek pajak dalam negeri menjadi wajib pajak apabila mereka telah menerima atau memperoleh penghasilan yang besarnya melebihi penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

b) Subjek Pajak Luar Negeri (*NonResident Tax Subject*)

Subjek pajak luar negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia kurang dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan sejak kedatangannya di Indonesia tidaklah berturut-turut, tetapi mereka melakukan kegiatan usaha atau memperoleh penghasilan dari Indonesia. Subjek pajak luar negeri sekaligus menjadi wajib pajak sehubungan dengan penghasilan di Indonesia atau diperoleh mereka melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

j. Pajak Penghasilan (PPh)

Suandy (2013:43) menyatakan PPh termasuk dalam kategori sebagai pajak subjektif, artinya pajak dikenakan karena ada subjeknya yakni telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam peraturan perpajakan. Sehingga terdapat ketegasan bahwa apabila tidak ada subjek pajaknya, maka jelas tidak dapat dikenakan Pajak Penghasilan.

k. Surat Pemberitahuan (SPT)

1) Pengertian SPT

Mardiasmo (2011:29) menyatakan SPT adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2) Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Fungsi SPT menurut Mardiasmo (2011:29) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terhutang dan untuk melaporkan tentang:

- a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
- c) Harta dan kewajiban
- d) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak, yang ditentukan peraturan perundang-undangan.

3) Jenis SPT

Secara garis besar Surat Pemberitahuan (SPT) dibedakan menjadi dua macam, yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan dimana penjelasannya sebagai berikut:

- a) SPT Masa adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam masa pajak. Surat Pemberitahuan (SPT) masa terdiri dari SPT masa PPH Pasal 21/26, SPT masa PPH Pasal 22, SPT masa PPH Pasal 23, SPT masa PPH Pasal 25, SPT masa PPH Pasal 4 ayat 2, SPT masa PPH Pasal 15, SPT masa PPN dan PPnBM, SPT masa PPN bagi pemungut, SPT masa PPN bagi PKP pedagang eceran.
- b) SPT Tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran terutang dalam satu tahun pajak.

4) Batas Waktu Penyampaian SPT

Penyampaian SPT diatur jangka waktunya (Mardiasmo, 2011:36), yaitu:

- a) SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, selambat-lambatnya 3 bulan sejak akhir tahun.
- b) SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, 4 bulan setelah akhir tahun.

5) Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT Tahunan

- a) Apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT Tahunan maka akan dikenai sanksi administrative berupa denda sebesar Rp. 1.000.000 untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.
- b) Wajib Pajak karena kealpaan tidak menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara tidak dikenakan sanksi pidana apabila dilakukan pertama kali oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan 200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar.
- c) Wajib Pajak dengan sengaja tidak menyampaikan SPT sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dipidana paling singkat 6 (enam) bulan penjara dan paling lama 6 (enam) tahun penjara dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang bayar.

Penaan sanksi administrasi berupa denda tersebut 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 dengan 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

I. Ekstensifikasi Perpajakan

1) Pengertian Ekstensifikasi

Menurut Halim dalam Rahmi (2013:7) Ekstensifikasi pajak dan retribusi daerah merupakan suatu kebijakan yang dilakukan oleh daerah kota/kabupaten dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah melalui penciptaan sumber-sumber pajak dan retribusi daerah. Apabila dalam ranah DJP maka ekstensifikasi adalah suatu kebijakan yang dilakukan oleh DJP dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak melalui penciptaan sumber pajak dan salah satunya adalah dengan penerbitan NPWP.

2) Tujuan dan sasaran ekstensifikasi

Menurut SE-13/PJ/2007 tujuan dan sasaran ekstensifikasi adalah sebagai berikut:

- a) Tujuan ekstensifikasi adalah untuk memberikan NPWP dengan memperhatikan asas domisili, sedangkan pemenuhan kewajiban perpajakan timbul sebagai akibat pemberian NPWP tetap mengacu pada prinsip *self assessment*.
- b) Sasaran ekstensifikasi adalah daftar wajib pajak yang telah memenuhi syarat subjektif untuk diberikan NPWP dan/atau dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak yang disusun dari hasil analisis data dan informasi yang dimiliki dan/atau diperoleh KPP.

m. Tunggakan Pajak

Suandy (2013:126) menyatakan pada umumnya utang pajak timbul karena undang-undang, pemerintah dapat memaksakan pembayaran utang kepada wajib pajak Sedangkan untuk pencairan pajak. Pengertian pencairan tunggakan pajak yang dikemukakan oleh Waluyo (2006:64) adalah Pencairan tunggakan pajak adalah jumlah pembayaran tunggakan yang dapat terjadi karena

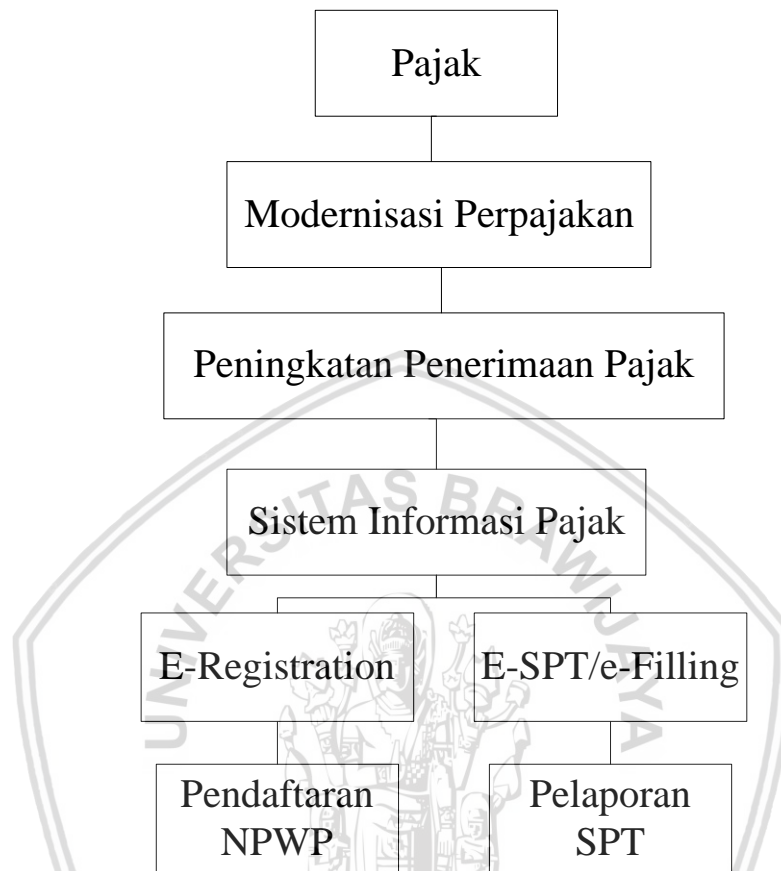
1. Pembayaran dengan menggunakan Surat Setoran Pajak
2. Pemindah bukuan
3. Pengajuan permohonan pembetulan
4. Pengajuan keberatan/banding
5. Penghapusan piutang
6. Wajib pajak pindah

Menurut Waluyo (2006:238) Perkembangan jumlah tunggakan pajak dari waktu ke waktu menunjukkan jumlah yang sangat besar. Peningkatan jumlah tunggakan ini belum dapat diimbangi dengan kegiatan pencairannya, namun demikian secara umum penerimaan pajak di bidang perpajakan semakin meningkat, terhadap tunggakan pajak maka dimaksudkan perlu dilaksanakan tindakan penagihan pajak yang mempunyai kekuatan hukum yang memaksa.

n. Penerimaan Pajak

Menurut Asmuri (2006:78) Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Pengertian lain menurut Soemitro (2004:44) Pajak merupakan gejala sosial, dan pajak hanya terdapat dalam masyarakat, jika tidak ada masyarakat, tidak mungkin ada pajak. Dua pernyataan tersebut menggambarkan bahwa penerimaan pajak sangat membutuhkan peran masyarakat kepada negara.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Besarnya penerimaan pajak di Indonesia membuat pemerintah melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan ini adalah peningkatan penerimaan pajak. DJP menerapkan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak untuk keperluan administrasi perpajakan. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memenuhi target penerimaan pajak. Aplikasi SIDJP terhubung dengan sistem elektronik yaitu *e-Registration* dan *e-SPT/e-Filing* yang diharapkan dapat meningkatkan kemauan untuk wajib pajak mendaftarkan NPWP dan meningkatkan kepatuhan Pelaporan SPT oleh wajib pajak terdaftar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan, prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapa pun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang peneliti yang bergaya induktif, berfokus pada makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan (Creswell, 2016:4).

Pendekatan studi kasus adalah rancangan penelitian dimana peneliti mengembangkan analisis mendalam atas suatu kasus, sering kali program, peristiwa, aktifitas, proses, atas satu individu atau lebih dimana kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktifitas. Peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Creswell, 2016:19). Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis

penelitian kualitatif karena peneliti ingin mengetahui dan memahami bagaimana anggapan partisipan tentang Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah bagaimana seorang peneliti memusatkan pembahasannya kedalam hal-hal yang merupakan tujuan penelitian. Fokus penelitian diharapkan akan membantu peneliti dalam melakukan penelitiannya. Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi penelitian guna memilih data-data yang relevan serta yang tidak relevan agar tidak dimasukkan kedalam data yang sedang dikumpulkan walaupun data itu menarik. Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif, artinya penyempurnaan rumusan fokus atau masalah masih tetap dilakukan pada saat penelitian dilaksanakan (Moleong, 2013:94).

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak di KPP Pratama Malang Utara.
 - a. Efektivitas sistem *e-Registration* dalam meningkatkan pendaftaran NPWP
 - b. Efektivitas sistem *e-SPT/e-Filing* dalam meningkatkan pelaporan SPT

- c. Hubungan efektivitas *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dengan penerimaan pajak
2. Hambatan yang dialami dalam upaya peningkatan penerimaan pajak dengan Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* di KPP Pratama Malang Utara.
 - a. Hambatan pendaftaran NPWP dengan *e-Registration*
 - b. Hambatan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak dengan *e-SPT/e-Filing*
 - c. Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara beralamat di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 29-31 Malang, Jawa Timur. Pemilihan situs penelitian sendiri adalah di seksi pelayanan dan seksi pusat data dan informasi (PDI). Seksi pelayanan berkaitan dengan kegiatan pendaftaran NPWP dan pelaporan SPT, dan seksi PDI untuk pengambilan data sekunder.

Alasan peneliti memilih KPP Pratama Malang Utara sebagai lokasi penelitian adalah karena data-data yang didapat peneliti dari penelitian-penelitian sebelumnya. Ada masalah berkaitan berkaitan dengan jumlah wajib pajak terdaftar dan pelaporan SPT Orang Pribadi. Masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Wajib Pajak terdaftar yang belum maksimal dibandingkan dengan Jumlah Kepala Keluarga yang terdapat di lingkup kerja KPP Malang Utara,

2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT masih sedikit dari yang terdaftar

D. Sumber Data

Peneliti dalam penelitian ini akan menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Azwar (2013:91) data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti baik pribadi maupun dari perusahaan yang telah mengolah data untuk kepentingan penelitian, seperti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Wawancara akan dilakukan dengan 1 (satu) seksi di KPP Pratama Malang Utara. Seksi yang akan diwawancarai adalah seksi pelayanan.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain meliputi dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, serta arsip-arsip yang berhubungan dengan penelitian. Data-data sekunder yang akan diambil adalah data yang berkaitan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar, penambahan wajib pajak orang pribadi dengan pendaftaran NPWP secara manual dan menggunakan *e-Registration* dan Pelaporan SPT secara manual maupun dengan *e-SPT/e-Filing*. Data yang diambil adalah periode tahun 2013-2017.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara-cara (Creswell, 2016:254) berikut:

1. Observasi kualitatif

Observasi kualitatif adalah ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti) aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian. Peneliti dalam observasi kualitatif ini akan mengajukan pertanyaan kepada pegawai pajak berkaitan dengan Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam upaya peningkatan penerimaan pajak. Peneliti akan melihat Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* ditinjau dari efektivitas fungsi Pendaftaran NPWP dan Pelaporan SPT.

2. Wawancara kualitatif

Peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadapan) dengan partisipan, mewancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*open-ended*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan

opini dari partisipan. Peneliti akan melakukan wawancara terkait *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* kepada 2 (dua) seksi terkait dengan upaya peningkatan penerimaan pajak yaitu seksi ekstensifikasi dan seksi pelayanan apakah Sistem *e-Registration* dan *e-SPT/e-Filing* sudah efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak. Peneliti juga akan melakukan wawancara terkait hambatan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak dengan Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*. Wawancara akan dilakukan dengan 3 (tiga) narasumber yaitu Seksi Pelayanan: Kepala dan 2 (dua) staff.

3. Dokumen-dokumen kualitatif

Dokumen ini berupa dokumen publik (misalnya, Koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, *e-mail*). Dokumen-dokumen yang akan diteliti oleh peneliti adalah berkaitan Pendaftaran NPWP dan Pelaporan SPT. Data lain yang juga akan diambil adalah jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar, Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan dan Penerimaan Pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan.

4. Materi audio visual dan visual kualitatif

Data ini bisa berupa foto, objek seni, *videotape*, atau segala jenis suara/bunyi. Masukkan juga prosedur pengumpulan data kreatif yang masuk ke dalam kategori etnografi *visual* dan juga mencakup kisah hidup, naratif *visual* metafora, dan arsip *digital*. Peneliti akan merekam wawancara

dengan narasumber, mengambil foto dokumentasi dengan narasumber dan foto tempat penelitian.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data (Validitas) merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Creswell merekomendasikan berbagai strategi dalam proses validitas data salah satunya adalah Mentrangulasi sumber data informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Jika tema-tema dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan, maka proses ini dapat menambah validitas penelitian (Creswell, 2016:269). Triangulasi Sumber adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Dari hasil perbandingan tersebut akan lebih memantapkan kebenaran yang digali dari beberapa sumber data yang berbeda (Denzin dalam Moleong, 2013:330). Peneliti akan membandingkan hasil dari data-data yang diambil dari KPP Pratama Malang Utara. Data-data yang akan dibandingkan adalah data hasil wawancara dengan seksi terkait dalam 1 (satu) seksi terdapat 3 (tiga) narasumber.

G. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan. Ketika wawancara sedang berlangsung, peneliti dapat menganalisis wawancara yang terkumpul sebelumnya, menuliskan memo yang pada akhirnya dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan menyusun struktur laporan akhir (Creswell, 2016:260). Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya (Moleong, 2013:247).

Langkah-langkah analisis data (Creswell, 2016:264) adalah sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini akan menggunakan data-data yang diperoleh dari lapangan. Data-data tersebut berupa transkrip wawancara, catatan hasil observasi, dokumen, gambar dan rekaman. Data-data tersebut akan dipilah-pilah dan disusun kedalam beberapa kategori berdasarkan sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Peneliti akan membaca kembali data-data yang terkumpul dari lapangan secara keseluruhan. Peneliti akan membuat sebuah gagasan utama yang terkandung dalam setiap data yang diperoleh. Setelah mendapatkan gagasan utama dari masing-masing data yang diperoleh peneliti akan memberikan catatan-catatan khusus pada setiap data.

3. Memulai *coding* semua data. Peneliti akan mengumpulkan sebuah kalimat atau paragraf teks dari data yang memiliki kesamaan makna ke dalam kategori kode. Kode-kode akan diberi sebuah istilah masing-masing berdasarkan kesamaan makna. Pembuatan kode ini bertujuan untuk mengetahui data-data dari narasumber yang memiliki kesamaan makna.
4. Menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting* (ranah), orang (partisipan), kategori, dan tema yang akan dianalisis. Peneliti akan membuat kode-kode yang mencakup informasi mengenai orang, lokasi atau peristiwa dalam *setting* (ranah) tertentu. Setelah didapat kode tertentu peneliti akan membuat sejumlah tema. Tema-tema tersebut akan menjadi hasil utama dalam penelitian kualitatif.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam laporan kualitatif. Peneliti akan menyampaikan hasil laporan meliputi pembahasan hubungan antar tema yang telah diperoleh selama proses analisis data. Peneliti juga dapat menggunakan visual, gambar atau tabel untuk membantu menyajikan pembahasan ini.
6. Pembuatan Interpretasi dalam penelitian kualitatif atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literatur atau teori.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto 29-31 Kotak pos 38, 65122 Malang, Jawa Timur. KPP Pratama Malang Utara berada di wilayah kerja Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) III Jawa Timur. KPP Pratama Malang Utara merupakan salah satu Kantor Pajak di Malang selain KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Madya Malang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara bekerja berdasarkan dengan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Pernghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenang Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara berdasarkan peraturan yang sudah ada. Adapun visi, misi, fungsi, peran strategis, kekuatan sumber daya dan struktur organisasi akan dijelaskan dibawah.

1. Visi

Visi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sejalan dengan visi dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu Menjadi institusi Penghimpunan Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

2. Misi

Misi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara adalah menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban pemenuhan kewajiban perpajakan;
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional; dan
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

3. Fungsi

Pelaksana tugas berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Pernghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut:

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, KPP Pratama Malang Utara menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, dan pendataan objek dan subjek pajak;
 - b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
 - c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
 - d. Penyuluhan Perpajakan;
 - e. Pelayanan Perpajakan
 - f. Pelaksanaan Pendaftaran Wajib Pajak;
 - g. Pelaksanaan ekstensifikasi;
 - h. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
 - i. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
 - j. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
 - k. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
 - l. Pembetulan ketetapan pajak;
 - m. Pelaksanaan administrasi kantor.
4. Peran strategis Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara merupakan Instansi Pemerintah di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mengemban tugas untuk mengamankan Penerimaan Negara dari sektor perpajakan setiap tahunnya di wilayah kerja yang meliputi 2 (dua) kecamatan, yaitu Blimbing dan Lowokwaru.

Dalam menjalankan tugas tersebut, KPP Pratama Malang Utara tetap memperhatikan asas keadilan dan kepastian hukum. Hal ini dapat dilihat dari usaha-

usaha yang telah dilakukan dan proses perbaikan kinerja yang terus menerus berlangsung, antara lain: meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan mengikutkan pegawai dalam program pendidikan kedinasan maupun non kedinasan serta meningkatkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang tercapainya pelayanan yang maksimal.

5. Kekuatan sumber daya

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara memiliki 2 (dua) wilayah kerja yaitu kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru. Detail dari masing-masing wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara adalah sebagai berikut:

a. Kecamatan Blimbing

Tabel 2. Gambaran Umum Kecamatan Blimbing

No	Uraian	Keterangan
1.	Luas Wilayah	17,77 km ²
2.	Jumlah Penduduk	171.935 Jiwa
3.	Jumlah KK	48.669

Sumber: Subbagian Umum KPP Pratama Malang Utara, 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Kecamatan Blimbing mempunyai jumlah penduduk sebanyak 183.400 jiwa dari 48.669 Kepala Keluarga dan Luas wilayah yang mencapai 17,76 km².

Kecamatan Blimbing meliputi sebelas kelurahan yaitu :

- 1) Kelurahan Jodipan,
- 2) Kelurahan Polehan,
- 3) Kelurahan Kesatrian,

- 4) Kelurahan Bunul Rejo,
 - 5) Kelurahan Purwantoro,
 - 6) Kelurahan Pandanwangi,
 - 7) Kelurahan Blimbing,
 - 8) Kelurahan Purwodadi,
 - 9) Kelurahan Arjosari,
 - 10) Kelurahan Polowijen,
 - 11) Kelurahan Balearjosari
- b. Kecamatan Lowokwaru

Tabel 3. Gambaran Umum Kecamatan Lowokwaru

No	Uraian	Keterangan
1.	Luas Wilayah	22,60 KM
2.	Jumlah Penduduk	182.794 Jiwa
3.	Jumlah KK	43.289

Sumber: Subbagian Umum KPP Pratama Malang Utara, 2016

Untuk wilayah kecamatan lowokwaru jumlah penduduk sejumlah 182.794 jiwa dari 43.289 kepala keluarga dengan luas wilayah 22,60 km².

Kecamatan Lowokwaru meliputi duabelas kelurahan yaitu :

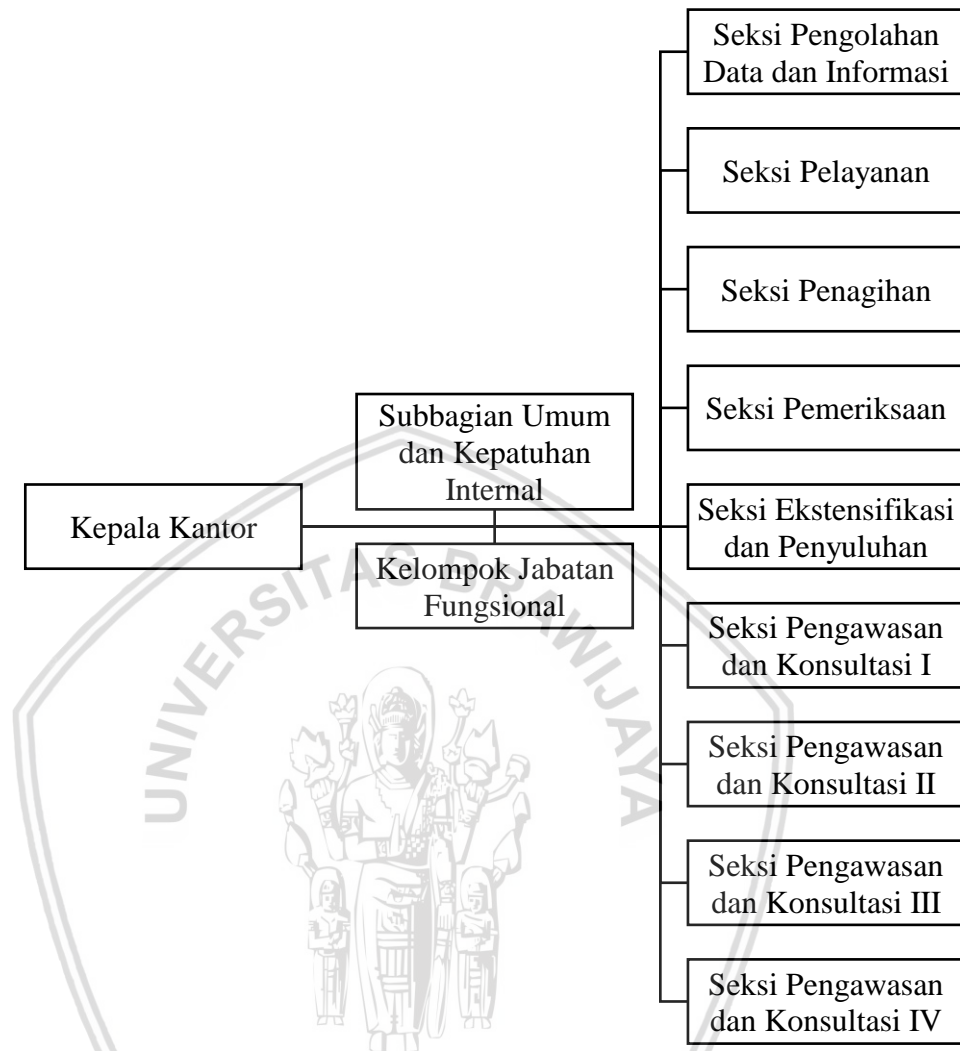
- 1) Kelurahan Merjosari,
- 2) Kelurahan Dinoyo,
- 3) Kelurahan Sumbersari,
- 4) Kelurahan Ketawanggede,
- 5) Kelurahan Jatimulyo,
- 6) Kelurahan Lowokwaru,
- 7) Kelurahan Tulusrejo,

- 8) Kelurahan Mojolangu,
- 9) Kelurahan Tlogomas,
- 10) Kelurahan Tunggulwulung,
- 11) Kelurahan Tunjungsekar,
- 12) Kelurahan Tasikmadu.

c. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, maka struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara terdiri dari:





Gambar 2. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara

Sumber: Subbagian Umum KPP Pratama Malang Utara, 2016

d. Sumber Daya Manusia

Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara pada tahun 2015 secara keseluruhan mencapai 85 orang, yang terbagi sebagai berikut:



Tabel 4. Komposisi Pegawai Berdasarkan Nama Jabatan

No.	Nama Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor	1
2	Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum dan KI	10
3	Account Representative (AR)	32
4	Pelaksana	29
5	Juru Sita	3
6	Operator Console (OC)	1
7	Bendaharawan	1
8	Sekretaris	1
9	Fungsional Pemeriksa Pajak	7

Sumber: Subbagian Umum KPP Pratama Malang Utara, 2016

Tabel 5. Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

N O	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Rincian								
			Ka KPP	Es 4	AR	Pelak -sana	JSPN	O C	Bend	Sekr	F P P
1	Strata-2	7		7							
2	Strata-1 / Diploma-IV	32	1	3	17	6					5
3	Diploma-III	20			11	7					2
4	Diploma-I	17			4	6	3	1	1	1	
5	SMA sederajat	8				8					
6	SMP sederajat	1				1					

Sumber: Subbagian Umum KPP Pratama Malang Utara, 2016

Tabel 6. Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan

N O	Golongan	Jumlah	Rincian								
			Ka KPP	Es 4	AR	Pelak -sana	JSPN	O C	Bend	Sekr	F P P
1	IV-b	2	1								1
2	IV-a	5		5							
3	III-d	10		6	2						2
4	III-c	6			4						2
5	III-b	17			10	6					1
6	III-a	15			5	9	1				
7	II-d	10			6	4					1
8	II-c	18			3	10	2	1	1	1	
9	II-a	2				2					

Sumber: Subbagian Umum KPP Pratama Malang Utara, 2016

Tabel 7. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Golongan	Jumlah	Rincian								
			Ka KPP	Es 4	AR	Pelak- sana	JSPN	OC	Bend	Sekr	FPP
1	Perempuan	31		1	15	14			1		
2	Laki-laki	54	1	9	19	13	3	1		1	7

Sumber: Subbagian Umum KPP Pratama Malang Utara, 2016

B. Penyajian Data

1. Data Target dan Realisasi

- a. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar

Tabel 8. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar

Tahun	Jumlah WP
2015	82,414
2016	87,345
2017	91,506

Sumber: Data KPP Pratama Malang Utara, 2018

Data diatas menunjukkan bahwa dalam 3 tahun terakhir pertumbuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara menunjukkan pertumbuhan yang positif. Kenaikan Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2015 sebanyak 82.414 Wajib Pajak menjadi sebesar 87.345 Wajib Pajak pada tahun 2016 artinya terjadi kenaikan sebesar 4.931 Wajib Pajak Orang Pribadi atau sebesar 5,98% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2017 Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar mengalami kenaikan dari 87.345 Wajib Pajak pada tahun 2016 menjadi 91.506 Wajib Pajak atau mengalami peningkatan sebesar 4.161 Wajib Pajak atau 4,76% dari tahun sebelumnya.

b. Target dan Realisasi penggunaan *e-Registration***Tabel 9. Target dan Realisasi penggunaan *e-Registration***

Tahun	Target	Realisasi
2015	-	670
2016	-	880
2017	-	879

Sumber: Data KPP Pratama Malang Utara, 2018

KPP Pratama Malang Utara tidak memasang seberapa banyak target mereka untuk pendaftaran Wajib Pajak orang Orang Pribadi baru baik pendaftaran secara manual maupun melalui *e-Registration*. Walaupun tidak ada target dalam penambahan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan *e-Registration* cukup besar yaitu sebesar 670 pada 2015. Pendaftaran dengan *e-Registration* mengalami kenaikan sebesar 33.3% (660 menjadi 880) pada tahun 2016 dibanding tahun sebelumnya dan turun 0.11 (880 menjadi 879) pada tahun 2017 dibandingkan tahun sebelumnya. Tetapi apabila dibandingkan dengan total penambahan Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar maka penggunaan *e-Registration* meningkat dari sebesar 17,84% dari total penambahan Wajib Pajak orang pribadi (880 dari 4.931) bertambah sebesar 21,12% dari total penambahan Wajib Pajak Orang Pribadi (879 dari 4.161).

c. Target dan Realisasi penggunaan *e-SPT/e-Filing***Tabel 10. Target dan Realisasi penggunaan *e-SPT/e-Filing***

Tahun	Target		Realisasi		%
	<i>E-SPT</i>	<i>E-Filing</i>	<i>E-SPT</i>	<i>E-Filing</i>	
2015	-	-	25	9,460	
2016	-	-	92	21,147	
2017	-	14,113	116	24,103	171 %

Sumber: Data KPP Pratama Malang Utara, 2018

KPP Pratama Malang Utara dalam 3 (tiga) tahun terakhir hanya membuat target pelaporan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan *e-SPT* atau *e-Filing* pada tahun 2017 dengan target pelaporan menggunakan *e-Filing* sebesar 14.113 laporan. Target ini pun terpenuhi dengan persentase mencapai 171% (24.103) dari target pelaporan atau melampaui target yang ditetapkan. Pelaporan menggunakan *e-SPT/e-Filing* pun meningkat setiap tahun dalam 3 (tahun) terakhir. Untuk *e-SPT* dari tahun 2015 sebesar 25 pelapor naik pada tahun 2016 menjadi 92 pelapor (268%) dan kembali naik pada tahun 2017 menjadi 116 pelapor (26,08%). Untuk *e-Filing* pada tahun 2015 sebesar 9.460 pelapor naik pada tahun 2016 menjadi 21.147 pelapor (123,54%) dan kembali naik pada 2017 menjadi 24.103 (13,97%).

d. Penerimaan Pajak Orang Pribadi

Tabel 11. Penerimaan Pajak Orang Pribadi

Tahun	Penerimaan
2015	15,308,249,410
2016	10,201,649,354
2017	15,240,843,338

Sumber: Data KPP Pratama Malang Utara, 2018

Penerimaan Pajak Malang Utara pada tahun 2015 adalah sebesar Rp15.308.249.410. Pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi Rp10.201.649.354 atau sebesar 33,36% (Rp5.106.600.056) dari penerimaan tahun sebelumnya. Pada tahun 2017 mengalami peningkatan penerimaan menjadi Rp15.240.843.338 atau naik 49,39% (Rp5.039.193.984).

2. Data Wawancara Informan

a. Efektivitas sistem *e-Registration* dalam meningkatkan pendaftaran NPWP

Peneliti: Apa yang melatar belakangi penerapan sistem *e-Registration*?

Informan A: *“Ya itu tadi ini kan aplikasi ya aplikasi untuk memudahkan yang jelas untuk memudahkan petugas untuk menerima permohonan contoh ada permohonan pendaftaran wajib pajak kan ada syarat-syaratnya. Ya aplikasi ini otomatis misalnya untuk orang pribadi dia otomatis syaratnya fotokopi npwp fotokopi ktp, kecamatannya betul atau tidak jadi aplikasi itu langsung memfilter memfilter betul tidak untuk KPP sini daftarnya contohnya seperti itu. Betul tidak itu NIK itu sudah online atau tidak. Kalau tidak aplikasinya otomatis nolak kayak gitu. Terus untuk nyetaknya juga kan kita harus punya format baku ya kalau kayak NPWP terus surat-surat PKP aplikasi ini yang istilahnya supaya semua KPP semua seluruh Indonesia itu formatnya baku satu format nah itu gunanya aplikasinya e-reg”*

Informan B: *“Seperti itu tadi ya mempermudah, mempermudah prosedurnya, kevalidan datanya ya itu”*

Informan C: *“Tujuannya untuk mempermudah bagi WP yang mau daftar NPWP ya. Kalau bagi Kantor juga memudahkan juga ya enaknyanya sekarang sudah ada validasi NIK WP jadi lebih mudah”*

Latar belakang penerapan sistem *e-Registration* adalah untuk mempermudah petugas dalam memproses permohonan pendaftaran wajib pajak. Sistem *e-Registration* akan mencari dimana pendaftar NPWP seharusnya mendaftar dimana sehingga memudahkan karena tidak harus datang ke KPP. Adanya validasi dengan NIK dari DISPENDUK juga mempermudah pemrosesan pendaftaran wajib pajak. *e-Registration* juga berfungsi agar terciptanya format yang sama di semua KPP. Selain mempermudah pemrosesan pendaftaran NPWP oleh KPP sistem *e-Registration* juga mempermudah wajib pajak untuk mendaftar NPWP.

Peneliti: Bagaimana ketepatan waktu pemrosesan setelah WP mendaftar dengan e-Registration?

Informan A: *“Jadi e-reg ini kan ada e-reg punya KPP jadi intranet, yang kedua itu e-reg online e-regnya yang dipegang wajib pajak jadi itu wajib pajak kalau mau mendaftar NPWP bisa melalui e-reg online itu e-reg via internet ya. WP tinggal daftar aja ikuti sesuai aturannya itu nanti akan muncul langsung di e-reg intranet punya KPP. Disini tinggal menyesuaikan data KTP sama isiannya kalau isiannya sudah setuju kita tinggal approve aja dan itu langsung online makanya itu cepet tidak perlu ngantri datang ke kantor kan”*

Informan B: *“Kalau kecepatan pemrosesan kan itu bergantung kepada prosedur pengolahannya kalau misalnya kalau 5 hari kerja ya diusahakan dari petugasnya sendiri kalau dikasih jatuh tempo 5 hari kerja ya harus diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja itu. Jadi kalau ada petugas yang belum menyelesaikan dalam 5 hari kerja maka di sistem e-reg ini akan muncul tanggungan pekerjaan petugasnya itu. Jadi e-reg itu memberikan pemberitahuan ke petugas kalau disini itu belum ada keputusannya”*

Informan C: *“Sudah cepet ya 90% pasti selesai kecuali untuk yang upload tidak jelas ya. Maksudnya kayak fotokopian yang tidak jelas jadi bukan aslinya yang diupload fotokopinya yang diupload jadi tidak jelas dan kita tidak bisa memastikan kan itu biasanya teman-teman menghubungi ya ada nomor teleponnya”*

Pemrosesan pendaftaran NPWP tinggal menyesuaikan dengan data dari KTP dengan NIK. Ketika data yang ada sesuai maka dapat disetujui pendaftaran NPWP dari wajib pajak dan apabila tidak maka akan ditolak. KPP Pratama Malang Utara memberikan jatuh tempo pemrosesan NPWP selama 5 (lima) hari kepada petugas untuk menyelesaikan pendaftaran. Ketika sebuah permohonan sudah lewat jatuh tempo maka akan muncul pemberitahuan di sistem *e-Registration*. Sedangkan untuk data yang kurang jelas maka pihak KPP akan menghubungi wajib pajak pendaftar NPWP.

Peneliti: Apakah data pendaftaran e-Registration dari WP dapat dipercaya?

Informan A: *“Kalau datanya kita percaya kitakan juga ncocokan sama KTP dia upload. Terus kita juga menyamakan nomor KTP yang diupload dengan kependudukan kita ada itu di aplikasi e-reg itu sinkron dengan data kependudukan. Kalau namanya sama, alamatnya sama tanggalnya sudah sinkron ya kita percaya sama yang diupload itu kalau misalnya tidak itu perlu dicurigai itu dari sini bisa ditolak”*

Informan B: *“Kalau itu kan ada pendaftaran ya misalnya ini itu ada NIK, NIK itu divalidasi misalnya tidak valid NIKnya itu bisa dimintakan data tambahan untuk memperkuat datanya itu kalau memang benar kalau ternyata tidak benar maka otomatis akan ditolak. Kalau selebihnya mengacu pada KTP datanya”*

Informan C: *“Iya kita suruh upload ulang. WP kan tidak tahu kalau kita tidak kasih tau kan kadang-kadang ada yang meremehkan begini aja bisa mungkin. Terkadang tulisannya itu buram sekali seperti itu. Biasanya juga salah input ya mungkin karena terburu-buru kadang tidak sesuai dengan tempat tinggal dan tidak sama dengan KTP ya ya kita tolak biasanya biar cepet biar tepat waktu gitu”*

Data pendaftaran NPWP akan divalidasi untuk mengetahui apakah dapat diproses atau tidak. Validasi dilakukan dengan mencocokkan data KTP dengan NIK. Apabila sesuai dapat diproses dan apabila tidak akan ditolak. Petugas juga dapat meminta tambahan data kepada pendaftar NPWP untuk memperkuat data namun apabila data tidak benar maka akan tetap ditolak. Petugas juga bisa meminta pendaftar NPWP untuk mengupload ulang semua data yang diperlukan dan apabila tidak sesuai tetap akan ditolak.

b. Efektivitas sistem e-SPT/e-Filing dalam meningkatkan pelaporan SPT

Peneliti: Apa tujuan penerapan e-SPT/e-Filing di kantor ini?

Informan A: *“Untuk mempermudah ya wajib pajak dipermudah kami pegawai juga dipermudah ya. Pegawai tidak perlu merakam lagi seperti pelaporan manual. Selain itu juga kecepatan pemrosesan ya”*

Informan B: *“Saya kira untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaporan ya. Seperti tadi e-spt dan e-filing ini sudah wajib digunakan untuk WP yang lapor dengan aplikasi tersebut”*

Informan C: *“Tentunya mempermudah pegawai ya, mempercepat proses alur pelaporan SPT lah. WP ya kalau lapor dengan e-spt atau e-filing kita kantor tidak perlu susah-susah input ulang data pelaporan ya jadi prosesnya cepet. Kalau ada kurang bayar atau apa jadinya juga cepat diproses ya”*

Penerapan e-SPT/e-Filing bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Petugas KPP juga mendapatkan kemudahan dengan proses penerimaan SPT karena tidak perlu melakukan input ulang. Bagi wajib pajak yang sudah pernah melapor dengan e-SPT/e-Filing maka wajib untuk melapor dengan menggunakan sistem tersebut.

Peneliti: Bagaimana ketetapan waktu pemrosesan e-SPT/e-Filing?

Informan A: *“Server pada akhir maret itu down kalau kata saya kecepatannya pasti down pasti melambat kalau bagusya bagus dia januari cepet, februari cepet ya mudah digunakan Cuma maret april tanggal tanggal terakhir itu down”*

Informan B: *“Kalau e-spt itu kan setelah menerima dari wajib pajak itu tinggal dilaporkan disini jadi sudah selesai jadi nggak ada jadi kan misalnya sudah dilaporkan jadi nggak ada perekaman lagi jadi nanti ARnya yang meneliti apakah SPT itu betul atau ada kesalahan disitu kalau misalnya ada kurang bayar nanti yang menerbitkan surat tagihannya nanti ya ARnya itu”*

Informan C: *“Lebih cepat ya kalau dibandingkan dengan lapor manual soalnya pegawai disini juga tidak perlu melakukan perekaman ulang seperti saat WP lapor manual.”*

Waktu pelaporan SPT dengan e-SPT/e-Filing relatif cepat. Sistem hanya akan melambat ketika bulan Maret dan April dimana merupakan tenggat waktu pelaporan SPT orang pribadi. Penerimaan SPT juga tidak perlu melakukan perekaman ulang. SPT dapat langsung diterima dan diteliti oleh AR.

Penerimaan SPT akan lebih cepat daripada penerimaan manual yang harus direkam ulang.

Peneliti: Apakah data pelaporan melalui e-SPT/e-Filing akurat?

Informan A: *“e-filing itu kan wajib pajaknya sendiri ya jadi wajib pajak itu ngisi sendiri penghasilannya berapa bruto kalau misalnya kalau dia punya penghasilan sewa diisi keluarganya siapa saja diisi hartanya apa saja diisi dia kan ngisi secara mandiri dan di terakhir isian itu ada pernyataan bahwa yang diisi diatas semua itu benar, lengkap, jelas intinya dapat dipertanggungjawabkan”*

Informan B: *“Kalau untuk keakuratan harusnya lebih akurat dari lapor manual ya soalnya kalau e-filling itu kan di aplikasinya harus ada yang diisi dan itu biasanya yang wajib-wajib”*

Informan C: *“Kita percaya dengan WP tetapi sudah prosedurnya bahwa pelaporan SPT itu juga akan diteliti oleh AR dari WP itu. Kita apabila ada penurunan pembayaran kan juga konfirmasi ke WP”*

Data pelaporan SPT menjadi tanggungjawab pelapor SPT. Data yang dilaporkan harus dapat dipertanggungjawabkan. e-SPT/e-Filing memberikan data pelaporan yang lebih akurat daripada data dari pelaporan manual karena dalam e-SPT/e-Filing ada kewajiban untuk mengisi data tertentu. Data kemudian masih akan diteliti oleh AR ketika sudah diterima SPT dari pelaporan SPT.

c. Hambatan yang dialami dalam upaya peningkatan penerimaan pajak dengan Sistem e-Registration, e-SPT dan e-Filing di KPP Pratama Malang Utara

Peneliti: Hambatan pemrosesannya di e-reg itu apa saja?

Informan A: *“Kalau e-reg ini sudah bagus ya sudah bagus daripada yang sebelumnya yang saya bilang e-reg kpp 2 itu masih sering down kalau dulu istilahnya belum stabil kalau yang ini sudah bagus sudah sangat baik”*

Informan B: *“Selama ini tidak terlalu banyak hambatan. Kalau misalnya ini yang seperti tindak lanjut permohonan kan atas permohonan itu masih ada*

tindak lanjutnya itu dari permohonan pemindahan, pengukuhan PKP terus penghapusan kayak gitu itu masih belum ada daftar permohonan yang belum terselesaikan jadi misalnya masih ada permohonan yang belum terselesaikan itu masih muncul disini tapi daftarnya itu tidak bisa dilihat secara utuh berapa semuanya jadi kita lihatnya satu-persatu disini”

Informan C: *“Hambatan e-reg itu kadang kita ada perbaikan otomatis pelayanan agak terganggu ya disitu aja Namanya juga online ya tergantung yang kadang-kadang katanya lemot ya kita usahakan yang terbaik namun kan kadang-kadang ada yang tidak bisa diperkirakan seperti itu kan. Hambatannya disitu saja masalah sambungan internet”*

Sistem e-Registration sudah sangat baik dibandingkan dengan sistem e-Registration KPP 2 sehingga jarang ditemui penurunan performa dalam pemrosesan NPWP. Hambatan ditemukan saat adanya permohonan pemindahan, pengukuhan PKP karena daftar permohonan yang belum terselesaikan tidak muncul. Hambatan terjadi ketika adanya pembaruan aplikasi. Masalah sambungan internet juga menjadi hambatan ketika ada penurunan performa. Dapat diketikahui bahwa hambatan dari sistem e-Registration muncul hanya dari sisi teknis sistem.

Peneliti: Apa saja hambatan dari e-SPT/e-Filing?

Informan A: *“Pertama untuk wajib pajak yang belum paham IT kita sudah pandu disini tetapi tetap belum paham. Yang kedua servernya tadi servernya pada waktu digunakan bersamaan tadi di tanggal 2 terakhir biasanya itu bisa cuma terlalu lambat mungkin kedepannya bisa diatasi ya kayak SBMPTN dulu itu sering down ya sekarang pengumuman SBMPTN itu dibagi ke lokal kalau tidak salah nantinya mungkin kedepannya kayak gitu tapi masih belum”*

Informan B: *“Hambatannya mungkin untuk WP yang kurang tahu teknologi kan mereka harus mengerjakannya lewat laptop apalagi misalnya kalau ada error-error gitu jadi mereka biasanya ada pegawai sih yang ditugaskan seperti itu”*

Informan C: *“Hambatannya itu waktu hari-hari terakhir tenggat pelaporan biasanya server itu melambat. Apalagi WP yang ngantri di kantor itu banyak jadi pelayanan kerjanya lebih ya”*

Hambatan pelaporan e-SPT/e-Filing adalah adanya wajib pajak yang belum paham tentang sistem *e-SPT/e-Filing*. Hambatan lain datang dari server dari sistem *e-SPT/e-Filing* yang mengalami penurunan ketika digunakan ditanggal-tanggal terakhir sebelum berakhirnya masa pelaporan SPT. Banyak wajib pajak yang belum mengerti tentang sistem *e-SPT/e-Filing* sehingga saat penggunaan ditemukan kesalahan-kesalahan saat penggunaan. Hambatan datang saat server *e-SPT/e-Filing* melambat dan antrian wajib pajak di kantor yang banyak sehingga pekerjaan menjadi lebih. Dapat diketahui bahwa hambatan yang datang di sistem e-SPT/e-Filing karena faktor Sumber Daya Manusia dan faktor teknis sistem.

Peneliti: Apa cara untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

Informan A: *“Sosialisasi keluar, kita juga punya helpdesk untuk konsultasi, aplikasi yang terus menerus dikembangkan, jadi kalau di DJP itu punya bagian untuk pengembangan IT direktorat TIB namanya itu dia terus menerus mengembangkan saya yakin nanti tampilannya bukan tampilannya aja tapi kecepatannya pasti lebih bagus kemarin itu sempet ganti tampilan pasti terus menerus update itu untuk lebih baik ya”*

Informan B: *“Biasanya yang saya lakukan sih membuat daftarnya di word habis itu kita serahkan daftar misalnya penghapusan ini ke pemeriksaan”*
“Untuk mengatasinya wajib pajak bisa melakukan konsultasi dengan kantor langsung ya”

Informan C: *“Mungkin ditingkatkan kapasitas servernya ya”*
“Itu tadi kami ada ruang e-Filing di lantai atas terus kita juga mewajibkan wajib pajak yang pernah lapor dengan e-SPT atau e-Filing wajib lapor dengan itu”

Petugas KPP mempunyai inisiatif sendiri dengan membuat daftar permohonan yang belum terselesaikan dan menyerahkan kepada seksi pemeriksaan untuk diproses selanjutnya. Petugas KPP juga berharap agar kapasitas server untuk sistem *e-Registration* ditingkatkan agar kecepatan

pemrosesan pendaftaran NPWP tidak melambat. KPP Pratama Malang Utara juga melakukan sosialisasi keluar. KPP Pratama Malang Utara juga mempunyai bagian *helpdesk* untuk wajib pajak dapat melakukan konsultasi tentang sistem *e-SPT/e-Filing*. KPP juga menyediakan ruangan *e-Filing* diatas untuk keperluan wajib pajak melapor dan belajar melapor SPT dengan menggunakan sistem *e-SPT/e-Filing*

d. Hubungan efektivitas sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dengan penambahan penerimaan pajak

Peneliti: Apakah *e-Registration* ini tujuannya untuk peningkatan penerimaan pajak nantinya?

Informan A: *“Kalau ini bisa namun secara tidak langsung. Jadi sebenarnya kalau misalnya e-reg itu ya itu Cuma masuk ke master file data data aja datanya yang data yang masuk ke e-reg ini apa saja cuma nama, alamat terus habis itu nomor telepon nomor telepon kan sama alamat itu kan bisa bisa untuk itu ya penggalan potensi penerimaan ya kalau misalnya kita ngirim surat himbauan ya kita tahu alamatnya darimana ya dari pertama kali waktu daftar NPWP itu kan kita nginput ini nginput di aplikasi e-reg terus habis itu PKP misalnya PKP itu kalau misalnya e-reg sendiri nggak nggali potensi ya cuma e-reg ini untuk administrasinya aja administrasi wajib pajak mengajukan PKP Pengusaha Kena Pajak itu istilahnya. Kalau petugasnya ini gak berhubungan dengan e-reg itu kan turun lapangan itu kita bisa gali potensi disana jadi misalnya ada sewa waktu kita survei ternyata rumahnya sewa itu kan harusnya terutang pph 4 ayat 2 kita berikan alket ke ARnya. Jadi kalau bilang ini gali potensi nggak secara langsung”*

Informan B: *“Kalau untuk penerimaan pajak itu kan tunggakan-tunggakan ya itu tidak bisa dilihat disini sih itu dilihat di sistem SIDJP. Kalau e-reg kan permohonannya tentang permohonan NPWP terus NPWP istri itu data-datanya aja pencabutan pengukuhan PKP. Kalau dari sini mungkin supportnya di pengukuhan PKP ya nanti kalau dikukuhkan PKP kan nanti ada tambahan penerimaan pajak dari PPNnya”*

Informan C: *“Tentunya berpengaruh karena semua kemudahan kan tentunya wajib pajak belum disebut wajib pajak lah kalau belum punya NPWP ya. Mau daftar itu belum sempat belum sempat dengan adanya ini e-reg mereka ya udah*

tolong daftarin lewat online. Misalnya mau daftarin pegawainya atau apa ya tinggal daftar online tinggal upload kalau dia daaang kesini kan harus datang sendiri ya orangnya sendiri kecuali dia memberikan surat kuasa khusus ya. Tetapi dengan adanya e-reg dia nggak perlu tinggal di upload kan sesuai buktinya. Ada pengaruhnya ada peningkatan NPWP itu kan berpengaruh juga ke pembayaran ya”

Hubungan efektivitas sistem *e-Registration* dengan penambahan penerimaan pajak tidak terjadi secara langsung. Sistem *e-Registration* sebagai salah satu cara pendaftaran NPWP selain dengan cara manual tidak langsung mempengaruhi tingkat penerimaan pajak. Sistem *e-Registration* dapat memberikan data pendaftaran NPWP oleh wajib pajak yang dapat dijadikan untuk penggalan potensi di daerah wajib pajak pendaftar NPWP. Sistem *e-Registration* mendukung pertumbuhan penerimaan pajak dari penguahan Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena wajib membayar PPN. *e-Registration* berpengaruh kepada penerimaan pajak karena ketika wajib pajak mendaftarkan NPWP maka wajib pajak akan membayar pajaknya sehingga terjadi pertumbuhan penerimaan pajak dari wajib pajak baru.

Apakah penerapan e-SPT/e-Filing berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak?

Informan A: *“Kalau pengaruh langsung tidak kalau tingkat kepatuhan iya mungkin jadi kita punya tingkat kepatuhan pelaporan ya jadi kita itu punya perbandingan bagaimana tingkat wajib pajak seluruh dengan jumlah yang melaporkan spt. wajib pajak itu punya kewajiban melaporkan dan menyetorkan secara mandiri sendiri ini wajib pajak juga ada yang tidak melaporkan begitu dengan adanya aplikasi ini e-filing e-spt yang memudahkan itu otomatis meningkatkan kepatuhan. kalau misalnya untuk penerimaan tidak secara langsung. Kalau misalnya e-filing e-spt ya itu memudahkan kita kalau misalnya pelaporan harta atau pelaporan penghasilan itu juga bisa kita buat trigger. Trigger dalam artian pada tahun 2014 penghasilan wajib pajak dalam setahun misalnya 100 juta naik ke 200 2015, 2016 turun itu turun kenapa itu bisa kita jadikan trigger langsung kita kasih surat konfirmasi kenapa turun langsung datang wajib pajak ke kantor”*

Informan B: *“Kalau dengan e-spt/e-filing kalau nggak laporan itu kan ada dendanya mungkin dapat penerimaan pajak dari tambahan seperti itu”*

Informan C: *“Berpengaruh ya seperti e-reg tadi. Apalagi dengan ada e-spt dan e-filing wajib pajak itu sebenarnya dimudahkan tinggal lapor dengan ngetik tidak usah lapor ke Kantor. Pegawai juga dimudahkan karena tidak perlu input ulang jadi cepat prosesnya kalau ada kekurangan bayar atau lainnya bisa cepat tahunya”*

Hubungan sistem *e-SPT/e-Filing* dengan penambahan penerimaan pajak tidak secara langsung. Sistem *e-SPT/e-Filing* lebih berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT. Pengaruh terhadap penerimaan pajak dari penerapan sistem *e-SPT/e-Filing* tidak secara langsung tetapi dengan adanya pelaporan maka dapat diketahui denda untuk wajib pajak yang tidak melapor. Sistem *e-SPT/e-Filing* berpengaruh tidak langsung berpengaruh terhadap penerimaan pajak. peningkatan penerimaan pajak akan terjadi ketika adanya kekurangan bayar.

3. Pendaftaran NPWP secara manual dan dengan sistem *e-Registration*

a. Pendaftaran NPWP secara Manual

Tata cara pendaftaran NPWP secara manual adalah sebagai berikut:

- 1) Datang ke kantor pajak terdekat sesuai alamat KTP
- 2) Mengisi form pendaftaran NPWP Pribadi secara lengkap dan benar.
- 3) Menyerahkan berkas; fotokopi ktp, surat keterangan kerja dan form pendaftaran
- 4) kartu NPWP anda akan dikirim melalui POS untuk kartu NPWP pribadi dan bukti penfataran NPWP

b. Pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration*

Tata cara pendaftaran NPWP dengan menggunakan *e-Registration* adalah sebagai berikut:

- 1) Wajib Pajak mengunjungi situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
- 2) Selanjutnya memilih menu *e-Registration*
- 3) Sebelum mendaftar Wajib Pajak harus membuat akun Wajib Pajak untuk memperoleh *username* dan *password*
- 4) Setelah Wajib Pajak telah memiliki *username* dan *password* selanjutnya log in pada sistem *e-Registration* dan mengisi *username* dan *password* yang telah dibuat sebelumnya
- 5) Wajib Pajak memilih kategori yaitu Badan, Orang Pribadi dan Bendaharawan
- 6) Mengisi formulir Permohonan Pendaftaran secara *online* dengan jelas dan benar
- 7) Memilih tombol “daftar” dan formulir akan terkirim secara elektronik ke KPP dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran
- 8) Mencetak formulir registrasi dan kartu terdaftar sementara untuk selanjutnya dikirim melalui pos ke KPP dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan
- 9) Apabila dianggap lengkap Wajib Pajak akan mendapatkan kartu NPWP asli

- c. Perbandingan format pendaftaran NPWP secara Manual dengan Pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration*

Tabel 12. Perbandingan format pendaftaran NPWP Manual dengan sistem *e-Registration*

Form pendaftaran NPWP secara manual	Form pendaftaran NPWP dengan sistem e-Registration
NPWP Induk (untuk pendaftar wajib pajak dengan status cabang/isteri yang tidak pisah harta/orang pribadi pengusaha tertentu)	<p>Kategori</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Pendaftaran <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan Wajib Pajak/Pendaftaran Secara Jabatan b. Orang Pribadi c. Wanita yang telah hidup berpisah berdasarkan putusan hakim 2. Kategori <ol style="list-style-type: none"> a. Istri dengan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan b. Istri memilih menjalankan hak dan kewajiban perpajakan terpisah c. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak 3. Status pusat cabang <ol style="list-style-type: none"> a. Pusat b. Cabang c. OPPT d. NPWP Induk/Pusat
<p>Identitas Wajib Pajak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Title/Gelar 2. Nama Wajib Pajak 3. Tempat/Tanggal lahir 4. Status Perkawinan 5. Kebangsaan 6. Pekerjaan 	<p>Identitas Wajib Pajak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Wajib Pajak <ol style="list-style-type: none"> a. Gelar depan b. Gelar belakang 2. Tempat/Tgl lahir 3. Status pernikahan 4. Kebangsaan 5. Nomor Telepon

	6. Nomor Handphone 7. E-mail
Alamat Tempat Tinggal Sekarang 1. Alamat tempat tinggal a. Jalan b. Blok c. Nomor d. RT/RW e. Kelurahan f. Kecamatan g. Kota/Kabupaten h. Kode Pos i. Propinsi 2. Telepon/Facsimile dan E-mail a. Nomor Telepon b. No. Handphone c. E-mail	Sumber Penghasilan 1. PNS 2. TNI/POLRI 3. Pensiunan 4. Pegawai Swasta 5. Pegawai BUMN/BUMD 6. Pegawai Badan Publik 7. Pejabat Negara/Daerah 8. Pekerja pada pemberi kerja yang tidak termasuk sebagai Subjek Pajak 9. Pegawai Lainnya
Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Sendiri 1. Jenis Usaha/Pekerjaan Bebas 2. Alamat tempat usaha a. Jalan b. Blok c. Nomor d. RT/RW e. Kelurahan f. Kecamatan g. Kota/Kabupaten h. Kode Pos i. Propinsi j. Nomor Telepon 3. Merk Dagang/Usaha 4. Mengajukan Permohonan untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak	Alamat Tempat Tinggal 1. Jalan 2. Blok 3. Nomor, RT/RW 4. Kode Wilayah 5. Kelurahan/Desa 6. Kecamatan 7. Kota/kabupaten 8. Propinsi 9. Kode Pos 10. Nomor Telepon, Nomor faksimile 11. Nomor Handphone
Pernyataan kebenaran data bahwa benar dan lengkap	Alamat Domisili (KTP) 1. Jalan 2. Blok 3. Nomor, RT/RW 4. Kode Wilayah 5. Kelurahan/Desa 6. Kecamatan 7. Kota/kabupaten 8. Propinsi

	9. Kode Pos 10. Nomor Telepon, Nomor faksimile 11. Nomor Handphone
	Info Tambahan 1. Jumlah Tanggungan 2. Kisaran Penghasilan Per Bulan a. Kurang dari Rp 2.000.000 b. Rp 2.000.000 s/d Rp 4.999.999 c. Rp 5.000.000 s/d Rp 9.999.999 d. Rp 10.000.000 s/d Rp 19.999.999 e. Rp 20.000.000 atau lebih
	Persyaratan dan Pernyataan 1. Unggah (jenis file gif/jpg/jpeg/png; ukuran file max. 1MB/file) 2. Kirim manual a. Fotokopi KTP b. Fotokopi dokumen terkait izin kegiatan usaha 3. Pernyataan persetujuan

Sumber: Diolah Peneliti dari form Pendaftaran NPWP Manual dan dengan sistem *e-Registration*

Dapat dilihat dari tabel perbandingan diatas bahwa format pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* masih sama dengan format pendaftaran NPWP secara manual. Sistem *e-Registration* memiliki jenis sumber penghasilan dan rentang penghasilan dibandingkan dengan pendaftaran secara manual. Perbedaan hanya ada pada lampiran yang dibutuhkan untuk pendaftaran. Pendaftaran dengan sistem *e-Registration*

lampiran diupload dengan format gambar sedangkan manual dilampirkan di form pendaftaran NPWP.

4. Pelaporan SPT secara manual dan dengan sistem *e-SPT/e-Filing*

a. Pelaporan SPT secara manual

- 1) Wajib Pajak yang mengisi form SPT Tahunan yang telah didownload dari situs DJP atau yang telah didapat dari KPP
- 2) SPT diisi secara benar, lengkap dan jelas
- 3) SPT kemudian diberikan kepada petugas pajak langsung ke KPP atau mengirim menggunakan jasa pengiriman
- 4) Wajib Pajak akan menerima bukti penyampaian ketika datang langsung ke KPP dan apabila menggunakan jasa pengiriman bukti pengiriman akan dianggap sebagai bukti penyampaian

b. Pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing*

Tata cara penyampaian SPT secara *e-Filing* berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-1/PJ/2014 adalah:

- 1) Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *situs* DJP harus memiliki *e-FIN*
- 2) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* harus mendaftarkan diri melalui *situs* DJP paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender
- 3) Pendaftaran dilakukan dengan mencantumkan
 - a) Alamat surat elektronik (*e-mail address*); dan
 - b) Nomor telepon genggam (*handphone*), untuk pengiriman kode verifikasi, notifikasi dan bukti penerimaan elektronik

- 4) Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri dapat menyampaikan SPT secara *e-filing* dengan cara mengisi aplikasi *e-SPT* dengan benar, lengkap, dan jelas
 - 5) Wajib Pajak yang telah mengisi aplikasi *e-SPT* meminta kode verifikasi pada *situs* DJP
 - 6) Hasil pengisian aplikasi *e-SPT* dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang diperoleh dari DJP
 - 7) Hasil pengisian aplikasi *e-SPT* dinyatakan lengkap apabila seluruh elemen digitalnya telah diisi
 - 8) Dalam hal pengisian *e-SPT* dinyatakan lengkap, kepada Wajib Pajak diberikan bukti penerimaan elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT
 - 9) Bukti penerimaan elektronik disampaikan kepada Wajib Pajak melalui alamat surat elektronik (*e-mail address*)
 - 10) Penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *situs* DJP dapat dilakukan setiap saat dengan standar Waktu Indonesia Bagian Barat
- c. Perbandingan Format Pelaporan SPT secara Manual dan Pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing*

Tabel 13. Perbandingan format Pelaporan SPT Manual dengan sistem *e-SPT/e-Filing*

Form SPT Manual	Form SPT dengan sistem <i>e-SPT/e-Filing</i>
SPT Pembetulan ke Tahun Pajak	Isi Data Formulir 1. Data Formulir

	<ol style="list-style-type: none"> a. Tahun Pajak b. Status SPT (Normal/Pembetulan) c. Pembetulan ke
Identitas wajib pajak <ol style="list-style-type: none"> 1. NPWP 2. Nama Wajib Pajak 	Pajak Penghasilan <ol style="list-style-type: none"> 1. Penghasilan Bruto Dalam Negeri Sehubungan dengan Pekerjaan dan Penghasilan Neto dalam negeri lainnya 2. Pengurangan 3. Penghasilan Tidak Kena Pajak 4. Penghasilan Kena Pajak 5. Pajak Penghasilan Terutang 6. Pajak Penghasilan yang telah dipotong oleh pihak lain 7.
Pajak Penghasilan <ol style="list-style-type: none"> 1. Penghasilan Bruto dalam Negeri Sehubungan dengan Pekerjaan dan Penghasilan Neto dalam Negeri Lainnya 2. Pengurangan 3. Penghasilan Tidak Kena Pajak <ol style="list-style-type: none"> a. TK/ b. K/ c. K/I/ 4. Penghasilan Kena Pajak 5. Pajak Penghasilan Terutang 6. Pajak Penghasilan yang telah Dipotong oleh Pihak Lain 7. <ol style="list-style-type: none"> a. Pajak Penghasilan yang Harus Dibayar Sendiri b. Pajak Penghasilan yang Lebih Dipotong 	Penghasilan yang dikenakan PPh Final dan yang dikecualikan dari Objek Pajak <ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar Pengenaan Pajak/Penghasilan Bruto Pajak Penghasilan Final 2. Pajak Penghasilan Final Terutang 3. Penghasilan yang Dikecualikan dari Objek Pajak
Penghasilan Yang Dikenakan PPh Final dan yang Dikecualikan dari Objek Pajak	Daftar Harta dan Kewajiban <ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah Keseluruhan Harta yang dimiliki pada akhir tahun pajak

<ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar Pengenaan Pajak/penghasilan Bruto Pajak Penghasilan Final 2. Pajak Penghasilan Final Terutang 3. Penghasilan yang Dikecualikan dari Objek Pajak 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Jumlah keseluruhan kewajiban/utang pada akhir tahun pajak
<p>Daftar Harta dan Kewajiban</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah Keseluruhan Harta yang Dimiliki pada Akhir Tahun Pajak 2. Jumlah Keseluruhan Kewajiban/Utang pada Akhir Tahun Pajak 	<p>Pernyataan bahwa data benar, lengkap dan jelas</p>
<p>Pernyataan bahwa data benar, lengkap dan jelas Tanggal pelaporan Tanda tangan</p>	

Sumber: Diolah Peneliti dari form SPT 1770SS Manual dan dengan sistem *e-SPT/e-Filing*

Dapat dikatakan format pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* sama dengan format pelaporan SPT secara manual. Perbedaan hanya terdapat pada data wajib pajak karena untuk sistem *e-SPT/e-Filing* data wajib pajak otomatis terbaca saat *log in* di situs *e-Filing* DJP. Perbedaan lain pelaporan secara manual membutuhkan tanda tangan dan dengan sistem *e-SPT/e-Filing* dengan *password* pada akun *e-Filing* DJP.

C. Analisis Data dan Pembahasan

- 1) **Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak di KPP Pratama Malang Utara**
 - a. Efektivitas sistem *e-Registration* dalam meningkatkan pendaftaran NPWP

Tujuan dari penerapan sistem *e-Registration* dari informan A adalah mempermudah petugas untuk menerima permohonan pendaftaran wajib pajak. Sistem *e-Registration* juga memiliki keunggulan dengan adanya proses penyaringan data secara otomatis data-data dari pendaftar NPWP seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Data pendaftaran akan disaring sehingga akan masuk KPP sesuai dengan wajib pajak pendaftar tinggal. Sistem *e-Registration* juga terintegrasi dengan data Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga apabila data dari pendaftaran NPWP tidak sesuai dengan data NIK maka permohonan pendaftaran akan ditolak. Tujuan penerapan sistem *e-Registration* dari informan B adalah untuk mempermudah prosedur dan kevalidan data. Pernyataan dari informan B dapat dikatakan sesuai dengan pernyataan informan A. Informan C juga mengatakan bahwa tujuan penerapan sistem *e-Registration* adalah untuk mempermudah bagi wajib pajak yang mau mendaftar NPWP dan juga mempermudah kantor dalam memproses pendaftaran. Validasi NIK juga memudahkan pekerjaan KPP dalam memproses pendaftaran NPWP oleh wajib pajak.

Berdasarkan informasi diatas ketiga informan berpendapat bahwa tujuan dari penerapan sistem *e-Registration* di KPP Pratama Malang Utara adalah

- 1) Mempermudah bagi wajib pajak untuk mendaftar NPWP
- 2) Mempermudah bagi petugas kantor pajak untuk memproses pendaftaran NPWP oleh wajib pajak

Hal ini sesuai dengan tujuan penyediaan layanan *e-Registration* oleh DJP sebagai berikut:

- 1) Memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk mendaftar, *update*, hapus dan informasi apapun, kapanpun serta dimana saja
- 2) Memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan optimal baik secara operasional dan administratif kepada masyarakat dengan menggunakan fasilitas terkini dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu *internet*.

Berkaitan dengan pembahasan diatas dapat dikatakan bahwa sistem *e-Registration* telah memenuhi tujuan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pemakaian sistem *e-Registration* mempermudah pemakai dari pihak pendaftar NPWP dan pemroses pendaftaran NPWP. Sistem *e-Registration* akan mendukung proses pendaftaran NPWP sehingga proses kerja di KPP Pratama Malang Utara akan menjadi efektif.

Hal ini juga sesuai dengan teori efektivitas dari Mardiasmo. Mardiasmo menjelaskan bahwa Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan organisasi dikatakan efektif apabila proses dalam kegiatan tersebut memenuhi sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*) (Mardiasmo, 2002:132). Dalam hal ini KPP Pratama Malang Utara telah memaksimalkan sistem *e-Registration* untuk memberikan kemudahan bagi petugas pajak untuk memproses pendaftaran NPWP oleh wajib pajak. Wajib Pajak pendaftar juga

dipermudah dengan tidak harus datang ke Kantor untuk melakukan pendaftaran NPWP. Dua hal tersebut juga merupakan tujuan dari DJP berkaitan dengan penerapan sistem *e-Registration*.

Waktu yang diperlukan oleh sistem *e-Registration* untuk memproses pendaftaran NPWP menurut informan A sebenarnya hanya tinggal mencocokkan data pendaftaran dengan data NIK di kependudukan sehingga proses pemrosesan pendaftaran NPWP cepat karena tinggal menyetujui pendaftaran dengan data yang sesuai. Informan B memberikan informasi bahwa di KPP Pratama Malang Utara pemrosesan pendaftaran NPWP diberi tenggat waktu 5 hari kerja. Apabila pendaftaran NPWP belum terselesaikan dalam 5 hari kerja maka akan ada pemberitahuan sistem bahwa ada tanggungan pekerjaan. Informan C memberikan informasi bahwa pemrosesan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* sudah cepat. Pihak KPP Pratama Malang Utara hanya akan mengalami kendala ketika berkas yang diberikan pendaftar NPWP kurang jelas.

Berdasarkan informasi dari 2 informan yaitu informan A dan informan C dapat dikatakan bahwa proses pemrosesan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di KPP Pratama Malang Utara sudah cepat. Ketepatan waktu pemrosesan pendaftaran NPWP ini juga akan menjadikan proses kerja KPP Pratama Malang Utara lebih efektif. Efektivitas sistem sendiri menurut Widjanto adalah Sistem dapat dikatakan efektif apabila sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (*timely*), akurat (*accurate*), dan dapat

dipercaya (*reliable*) (Widjajanto, 2001:4). Dalam hal ini sistem e-Registration di KPP Malang Utara sudah memenuhi salah satu unsur efektifitas sistem yaitu dapat menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu.

Ketentuan dari pendaftaran pajak adalah wajib mendaftar dengan adalah dengan mendaftar secara manual dan mendaftar dengan sistem *e-Registration*. Pendaftar diwajibkan untuk melengkapi pendaftaran dengan syarat-syarat sesuai dengan Peraturan DJP no. PER-38/PJ/2013 sebagai berikut:

- 1) Fotokopi Kartu Penduduk Indonesia (KTP), dan
- 2) Fotokopi dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang, atau
- 3) Surat keterangan tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa, atau
- 4) Lembar tagihan listrik dari perusahaan listrik/bukti pembayaran listrik.

Atau

- 1) Fotokopi e-KTP, dan
- 2) Surat pernyataan di atas materai yang menyatakan bahwa anda benar-benar menjalankan usaha atau pekerjaan bebas

Syarat-syarat diatas berguna untuk validasi yang dilakukan petugas pajak KPP Pratama Malang Utara untuk memproses pendaftaran NPWP.

Data pendaftaran yang masuk akan divalidasi oleh petugas pajak apakah dapat diproses atau tidak. Pemrosesan data pendaftaran menggunakan data KTP yang dicocokkan dengan NIK. Menurut informasi dari informan A pemrosesan pendaftaran akan dilakukan dengan cara mencocokkan data KTP dengan data kependudukan apabila nama, alamat dan tanggal sudah sesuai maka pendaftaran dapat diproses dan apabila tidak akan ditolak karena mencurigakan. Informan B menginformasikan dalam pendaftaran ada NIK. NIK akan divalidasi jika hasil dari validasi tidak valid maka petugas KPP Pratama Malang Utara dapat meminta data tambahan kepada pendaftar NPWP untuk memperkuat datanya namun apabila masih tidak benar maka akan ditolak Informan C juga mengatakan bahwa data yang tidak valid akan dimantakan data tambahan dan mengupload ulang pendaftarannya. Jika data masih belum valid maka pendaftaran akan ditolak

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan dari ketiga informan adalah

- 1) Data pendaftar pajak harus sesuai dengan data NIK dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 2) Data yang sesuai akan diproses pendaftaran NPWPnya dan
- 3) Data yang tidak sesuai dengan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan ditolak

Hasil pembahasan diatas dapat dikatakn bahwa sistem *e-Registration* tetap melakukan proses validasi yang merupakan ketentuan dari DJP. Adanya validasi akan menjamin bahwa data informasi dari pemrosesan pendaftaran

NPWP dengan sistem *e-Registration* lengkap. Kewajiban melampirkan syarat-syarat pendaftaran juga sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan untuk melakukan proses validasi. Data yang akurat dan dapat dipercaya juga merupakan salah satu unsur efektivitas sistem Widjajanto yaitu Sistem dapat dikatakan efektif apabila sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (*timely*), akurat (*accurate*), dan dapat dipercaya (*reliable*) (Widjajanto, 2001:4). Sehingga dapat dikatakan bahwa sistem *e-Registration* di KPP Pratama Malang Utara sudah efektif menurut teori efektivitas sistem dari Widjajanto.

b. Efektivitas sistem *e-SPT/e-Filing* dalam meningkatkan pelaporan SPT

Tujuan dari penerapan sistem *e-SPT/e-Filing* untuk pelaporan SPT menurut informasi dari informan A adalah untuk mempermudah bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT dan bagi petugas KPP Pratama Malang Utara untuk memproses pelaporan SPT karena tidak perlu melakukan perekaman ulang SPT yang dilaporkan seperti pelaporan secara manual. Menurut informasi dari informan B penerapan sistem *e-SPT/e-Filing* juga mempermudah pelaporan SPT bagi wajib pajak. Informan C juga menginformasikan bahwa penerapan sistem *e-SPT/e-Filing* bertujuan untuk memudahkan pegawai dalam memproses pelaporan SPT

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-SPT/e-Filing* bertujuan untuk:

- 1) Memudahkan pelaporan SPT oleh wajib pajak

- 2) Memudahkan pemrosesan pelaporan SPT oleh petugas KPP Pratama Malang Utara

Hal ini sesuai dengan keunggulan yang ditawarkan oleh DJP dalam sistem *e-Filing* sebagai berikut:

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7);
- 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; dan
- 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 WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem *e-SPT/e-Filing* ini akan membuat proses pelaporan SPT dan pemrosesan pelaporan SPT menjadi semakin mudah. Kemudahan akan mendukung proses kerja dalam KPP Pratama Malang Utara. Pencapaian akhir suatu tujuan adalah

merupakan unsur efektivitas yang dikemukakan oleh Mardiasmo yaitu Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan organisasi dikatakan efektif apabila proses dalam kegiatan tersebut memenuhi sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*) (Mardiasmo, 2002:132). Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa penerapan sistem *e-SPT/e-Filing* sudah efektif menurut teori efektivitas Mardiasmo.

Waktu pelaporan SPT yang diperlukan dengan sistem *e-SPT/e-Filing* relatif cepat. Sistem hanya akan melambat ketika bulan Maret dan April. Bulan Maret April memang merupakan tenggat waktu pelaporan SPT sehingga pelaporan SPT pasti akan banyak. Informan B menginformasikan bahwa pemrosesan pelaporan SPT tinggal melaporkan dengan sistem *e-SPT/e-Filing*. Pelaporan SPT akan diterima petugas pajak tanpa perlu melakukan perekaman ulang. SPT kemudian akan diteliti oleh Account Representative (AR). Tidak adanya perekaman ulang menunjukkan bahwa pemrosesan pelaporan SPT lebih cepat dibandingkan manual. Informan C juga menginformasikan hal yang sama dengan informan B yaitu pemrosesan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* lebih cepat karena tidak perlu melakukan perekaman ulang seperti pelaporan SPT secara manual.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dikatakan bahwa informan B dan informan C menginformasikan bahwa

- a. Pemrosesan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* lebih cepat

- b. Pelaporan SPT lebih cepat karena tidak perlu melakukan perekaman lagi seperti pelaporan manual

Hal ini juga termasuk elemen pendukung efektivitas sistem yaitu informasi harus disajikan dalam waktu yang tepat.

Ketentuan pelaporan SPT menurut Pasal 3 Undang-undang KUP mewajibkan bahwa setiap harus mengisi SPT dengan

- 1) SPT diisi dengan benar, lengkap, dan jelas
- 2) Ditulis dengan bahasa Indonesia menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah
- 3) Wajib menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jendral Pajak tempat wajib pajak terdaftar

Adanya sistem *e-SPT/e-Filing* memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT karena *e-SPT/e-Filing* dilengkapi dengan

- 1) Penghitungan menggunakan sistem komputer sehingga perhitungan dapat dilakukan secara tepat
- 2) Pengisian SPT dalam bentuk *wizard* sehingga memudahkan pengisian
- 3) Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT

Suatu sistem dalam hal dapat dikatakan efektif harus memenuhi beberapa unsur. Salah satunya adalah sistem harus dapat menyajikan informasi secara tepat waktu. Dalam hal ini sistem *e-SPT/e-Filing* di KPP Malang Utara sudah bisa menjanjikan hal tersebut. Sehingga telah memenuhi salah satu unsur sebagaimana teori efektivitas sistem dari Widjadjanto yaitu Sistem

dapat dikatakan efektif apabila sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (*timely*), akurat (*accurate*), dan dapat dipercaya (*reliable*) (Widjajanto, 2001:4).

Berkaitan dengan kelengkapan data informan A menginformasikan data dari pelaporan SPT dengan *e-Filing* yang pada dasarnya dapat dipertanggungjawabkan oleh pelapor SPT. Menurut informasi dari informan B data pelaporan SPT dengan *e-SPT/e-Filing* lebih akurat dari pelaporan SPT secara manual karena ada kewajiban mengisi data tertentu di aplikasi *e-SPT/e-Filing*. Informan C menginformasikan pelaporan SPT wajib pajak dengan sistem *e-SPT/e-Filing* tetapi sudah ada prosedur bahwa SPT tetap akan dileliti oleh *Account Representative* (AR) dan apabila ada penurunan pembayaran akan dilakukan dengan wajib pajak terkait.

Berdasarkan pembahasan diatas ketiga informan menganggap data dari pelaporan SPT dengan *e-SPT/e-Filing* dapat dipercaya. Data dapat lebih akurat karena adanya fasilitas dari sistem *e-SPT/e-Filing* yaitu perhitungan dengan sistem komputer, pengisian dengan sistem *wizard* yang memudahkan dan adanya validasi pengisian SPT. Dengan ini maka sistem *e-SPT/e-Filing* di KPP Pratama Malang Utara telah memenuhi ketiga unsur efektivitas sistem Mardiasmo yaitu Sistem dapat dikatakan efektif apabila sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (*timely*), akurat (*accurate*), dan dapat dipercaya (*reliable*) (Widjajanto, 2001:4).

c. Kesimpulan

1) Efektivitas sistem *e-Registration* dalam meningkatkan pendaftaran NPWP

Pembahasan menghasilkan beberapa hal yang dapat disimpulkan bahwa sistem *e-Registration*:

- a) Mempermudah bagi wajib pajak untuk mendaftar NPWP
- b) Mempermudah bagi petugas kantor pajak untuk memproses pendaftaran NPWP oleh wajib pajak
- c) Pemrosesan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di KPP Pratama Malang Utara cepat
- d) Data yang akurat karena adanya proses validasi
 1. Data pendaftar pajak harus sesuai dengan data NIK dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 2. Data yang sesuai akan diproses pendaftaran NPWPnya dan
 3. Data yang tidak sesuai dengan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan ditolak
- e) Format yang konsisten dan sesuai dengan ketentuan saat ini (Tabel 12 Penyajian data)

Sehingga dapat dikatakan bahwa sistem *e-Registration* telah memenuhi syarat efektivitas sistem karena sistem *e-Registration* memberikan kemudahan pendaftaran NPWP bagi wajib pajak dan kemudahan pemrosesan pendaftaran NPWP bagi petugas pajak. Waktu yang diperlukan oleh sistem *e-Registration* juga cepat. Cara pendaftaran

NPWP dengan sistem *e-Registration* juga masih sama dengan pendaftaran manual soal data yang diperlukan untuk pendaftaran. Adanya validasi dengan NIK juga memudahkan dan tentunya data yang dihasilkan akan akurat. Hal ini sesuai dengan Efektivitas Sistem menurut McLeod (Susanto, 2007:41) “Efektivitas sistem artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan”.

- 2) Efektivitas sistem *e-SPT/e-Filing* dalam meningkatkan pelaporan SPT
Pembahasan menghasilkan beberapa hal yang dapat disimpulkan bahwa sistem *e-SPT/e-Filing*:
 - a) Memudahkan pelaporan SPT oleh wajib pajak
 - b) Memudahkan pemrosesan pelaporan SPT oleh petugas KPP Pratama Malang Utara
 - c) Pemrosesan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* lebih cepat
 - d) Pelaporan SPT lebih cepat karena tidak perlu melakukan perekaman lagi seperti pelaporan manual
 - e) Data dapat lebih akurat karena adanya fasilitas dari sistem *e-SPT/e-Filing* yaitu

1. Perhitungan dengan sistem komputer,
 2. Pengisian dengan sistem *wizard* yang memudahkan dan
 3. Adanya validasi pengisian SPT.
- f) Format yang konsisten dan sesuai dengan ketentuan saat ini (Tabel 13 Penyajian data)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem *e-SPT/e-Filing* sudah memenuhi syarat efektivitas sistem. Kemudahan sistem *e-SPT/e-Filing* dapat ditemui dalam hal pelaporan SPT oleh wajib pajak maupun pemrosesan pelaporan SPT oleh petugas pajak. Sistem *e-SPT/e-Filing* memungkinkan pemrosesan pelaporan SPT lebih cepat karena tidak perlu melakukan perekaman ulang seperti pada pelaporan SPT secara manual. Data yang diperoleh dari pelaporan SPT dari *e-SPT/e-Filing* akan lebih akurat dari pelaporan SPT secara manual karena menggunakan perhitungan komputer, pengisian SPT dengan sistem *wizard* dan adanya validasi pengisian SPT. Pengisian data SPT juga sama dengan pelaporan SPT manual berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan Efektivitas Sistem menurut McLeod (Susanto, 2007:41) “Efektivitas sistem artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan”.

2) **Hambatan yang dialami dalam upaya peningkatan penerimaan pajak dengan Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* di KPP Pratama Malang Utara**

a. Hambatan pendaftaran NPWP dengan *e-Registration*

Menurut informan A sistem *e-Registration* sudah sangat baik dibandingkan dengan sistem sebelumnya yaitu *e-Registration* KPP 2 yang sering mengalami penurunan performa. Informan B juga berpendapat bahwa untuk memproses pendaftaran NPWP sistem *e-Registration* jarang mengalami kendala. Kendala hadir dari permohonan pemindahan, pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena tidak adanya daftar permohonan yang belum terselesaikan seperti pada pendaftaran NPWP. Untuk informan C menurutnya hambatan terjadi ketika adanya pembaharuan aplikasi. Masalah sambungan internet juga menjadi hambatan ketika ada penurunan performa.

Berdasarkan pernyataan diatas sistem *e-Registration* relatif jarang menemui hambatan. Berdasarkan pernyataan Informan B menemukan hambatan pada masalah permohonan pemindahan dan pengukuhan PKP yang tidak ada pemberitahuan ketika jatuh tempo. Informan C mengatakan hambatan hanya datang dari jaringan internet yang terkadang melambat.

b. Hambatan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak dengan *e-SPT/e-Filing*

Hambatan pemrosesan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* menurut informan A adalah adanya wajib pajak yang belum paham tentang sistem *e-SPT/e-Filing*. Hambatan lain datang dari server dari sistem *e-*

SPT/e-Filing yang mengalami penurunan ketika digunakan ditanggal-tanggal terakhir sebelum berakhirnya masa pelaporan SPT. Menurut informan B hambatan datang dari adanya wajib pajak yang belum mengerti tentang sistem *e-SPT/e-Filing* sehingga saat penggunaan ditemukan kesalahan-kesalahan saat penggunaan. Informan C mengatakan bahwa hambatan datang saat server *e-SPT/e-Filing* melambat dan antrian wajib pajak di kantor yang banyak sehingga pekerjaan menjadi lebih

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa hambatan dari pemrosesan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* adalah

- 1) Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang bagaimana cara pelaporan dengan menggunakan sistem *e-SPT/e-Filing* (menurut informan A dan informan B)
 - 2) Melambatnya server saat akhir-akhir masa pelaporan SPT (menurut informan A dan informan C).
- c. Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut

Hambatan dalam pemrosesan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* dikatakan jarang ditemui. Adapun Hambatan sistem *e-Registration* adanya masalah permohonan pemindahan dan pengukuhan PKP yang tidak ada pemberitahuan ketika jatuh tempo seperti pada permohonan pendaftaran NPWP. Untuk mengatasi hal tersebut informan B mempunyai inisiatif sendiri dengan membuat daftar permohonan yang belum terselesaikan dan menyerahkan kepada seksi pemeriksaan untuk diproses selanjutnya. Hambatan lain dalam sistem *e-Registration* yang

terkadang jarang terjadi adalah penurunan kecepatan yang sebenarnya tidak mengganggu proses kerja pegawai. Informan C berharap agar kapasitas server untuk sistem *e-Registration* ditingkatkan agar kecepatan pemrosesan pendaftaran NPWP tidak melambat.

Hambatan yang terjadi pada pemrosesan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang bagaimana cara pelaporan dengan menggunakan sistem *e-SPT/e-Filing*. Hambatan lainnya adalah melambatnya server saat akhir-akhir masa pelaporan SPT. Untuk mengatasi hambatan diatas informan A mengatakan KPP Pratama Malang Utara melakukan sosialisasi keluar. KPP Pratama Malang Utara juga mempunyai bagian *helpdesk* untuk wajib pajak dapat melakukan konsultasi tentang sistem *e-SPT/e-Filing*. untuk mengatasi melambatnya server informan A mengatakan bahwa DJP mempunyai bagian tersendiri khusus untuk pengembangan sistem-sistem yang ada di DJP sehingga kecepatan dari sistem di DJP juga akan semakin cepat. Informan B mengatakan bahwa untuk mengatasi wajib pajak yang belum mengerti tentang sistem *e-SPT/e-Filing* KPP Pratama Malang Utara membuka layanan konsultasi untuk wajib pajak. Wajib pajak dapat melakukan konsultasi langsung dengan petugas KPP Pratama Malang Utara di kantor. Menurut informan C upaya yang dilakukan untuk membantu wajib pajak yang belum mengetahui tentang sistem *e-SPT/e-Filing* KPP Pratama menyediakan ruangan *e-Filing* diatas untuk keperluan wajib pajak melapor dan belajar melapor SPT dengan menggunakan sistem *e-SPT/e-Filing*.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa ada beberapa upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi pada pemrosesan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* dan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing*. Upaya-upaya tersebut adalah

- 1) Inisiatif petugas dalam membuat daftar permohonan pengukuhan dan pemindahan PKP yang belum terselesaikan
 - 2) Sosialisasi keluar untuk mengenalkan sistem *e-SPT/e-Filing*
 - 3) Menyediakan ruangan khusus *e-Filing* untuk sarana belajar maupun pelaporan SPT bagi wajib pajak
 - 4) Membuka konsultasi tentang sistem *e-SPT/e-Filing* untuk wajib pajak
 - 5) Pembaharuan sistem dan penambahan kapasitas server
- 3) **Hubungan efektivitas sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dengan penambahan penerimaan pajak**

Hubungan efektivitas sistem *e-Registration* dengan penambahan penerimaan pajak menurut informan A tidak terjadi secara langsung. Sistem *e-Registration* sebagai salah satu cara pendaftaran NPWP selain dengan cara manual tidak langsung mempengaruhi tingkat penerimaan pajak. Sistem *e-Registration* dapat memberikan data pendaftaran NPWP oleh wajib pajak yang dapat dijadikan untuk penggalan potensi di daerah wajib pajak pendaftar NPWP. Informan B juga mengatakan sistem *e-Registration* tidak berpengaruh langsung terhadap penerimaan pajak. Sistem *e-Registration* mendukung penambahan penerimaan pajak dari pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena wajib membayar PPN. Menurut informan C penerapan sistem *e-*

Registration berpengaruh kepada penerimaan pajak karena ketika wajib pajak mendaftarkan NPWP maka wajib pajak akan membayar pajaknya sehingga terjadi penambahan penerimaan pajak dari wajib pajak baru.

Berdasarkan pernyataan di atas informan A menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Registration* tidak berdampak langsung terhadap peningkatan penerimaan pajak. Informan B dan informan C menyatakan penerapan sistem *e-Registration* berdampak terhadap peningkatan penerimaan pajak ketika:

- a) Adanya pengukuhan PKP sehingga akan diterima penerimaan PPN
- b) Adanya wajib baru sehingga akan terjadi pembayaran pajak di kemudian hari

Hal ini juga sesuai dengan data pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration*. Pendaftaran NPWP oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2015 adalah sebesar 670 pendaftaran. Pada tahun 2016 pendaftaran sebanyak 880 pendaftar. Pada tahun pendaftaran sebanyak 879 pendaftar. Dapat dikatakan wajib pajak setiap tahun di KPP Pratama Malang Utara bertambah tetapi tidak selalu penambahan wajib pajak juga sejalan dengan penambahan penerimaan pajak. Hal ini dibuktikan dari penerimaan dari Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2015 sebesar Rp15.308.249.410. Pada tahun 2016 Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami penambahan sebesar 4.931 tetapi penerimaan pajak turun dari Rp15.308.249.410 menjadi Rp10.201.649.354 atau turun sebesar Rp4.999.999.944. Pada Tahun 2017 Wajib Pajak Orang Pribadi kembali mengalami kenaikan sebesar 4.161 kali ini penerimaan pajak mengalami kenaikan dari 10.201.649.354 menjadi Rp15.240.843.338 atau kenaikan

sebesar Rp5.039.193.984. Kesimpulan yang didapat adalah penambahan Wajib Pajak Orang Pribadi belum tentu menambah penerimaan pajak penghasilan Orang Pribadi.

Data menunjukkan perbedaan dengan hasil dari kesimpulan peneliti setelah melakukan triangulasi dari pendapat ketiga informan. Data lebih mendukung pendapat informan A bahwa sistem *e-Registration* tidak berdampak langsung terhadap peningkatan penerimaan pajak. Pernah dilakukan penelitian tentang apa saja faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak. Penelitian dilakukan oleh Nicola Putra Pratama (2016) dengan judul Pengaruh Inflasi, Pemeriksaan Pajak Dan Jumlah Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. Inflasi berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak, pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak dan jumlah wajib pajak juga berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. penelitian ini sendiri membahas tentang *e-Registration* yang dalam hal ini berpengaruh terhadap jumlah wajib pajak dan jumlah wajib pajak seharusnya berpengaruh signifikan dengan penerimaan pajak. Tetapi peneliti tidak melakukan penelitian tentang Inflasi dan Pemeriksaan Pajak. Sehingga ada kemungkinan jika penurunan penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada tahun 2016 mungkin dipengaruhi oleh faktor Inflasi dan kesuksesan Pemeriksaan Pajak.

Hubungan sistem *e-SPT/e-Filing* dengan penambahan penerimaan pajak menurut informan A tidak secara langsung. Sistem *e-SPT/e-Filing* lebih berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT. Pengaruh terhadap

penerimaan pajak dari penerapan sistem *e-SPT/e-Filing* tidak secara langsung tetapi dengan adanya pelaporan maka dapat diketahui denda untuk wajib pajak yang tidak melapor. Sistem *e-SPT/e-Filing* berpengaruh tidak langsung berpengaruh terhadap penerimaan pajak. peningkatan penerimaan pajak akan terjadi ketika adanya kekurangan bayar.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa penerapan sistem *e-SPT/e-Filing* tidak berpengaruh secara langsung terhadap tingkat penerimaan pajak. Peningkatan pajak akan terjadi ketika

- a) Adanya denda terhadap wajib pajak atas laporan SPT
- b) Adanya kurang bayar oleh wajib atas laporan SPT

Hal ini juga sesuai dengan data yang didapatkan tentang pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing*. Pelaporan SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan sistem *e-SPT/e-Filing* dalam 3 tahun terkakhir yaitu 2015, 2016 dan 2017 mengalami kenaikan disetiap tahunnya. Pada tahun 2015 pelaporan dengan sistem *e-SPT/e-Filing* adalah sebesar 25 pelaporan dengan sistem *e-SPT* dan 9.460 pelaporan dengan sistem *e-Filing*. Pada tahun 2016 mengalami kenaikan pelaporan dengan *e-SPT* dari 25 menjadi 92 pelaporan dan *e-Filing* dari 9.460 pelaporan menjadi 21.147 pelaporan. Pada tahun 2017 mengalami kenaikan pelaporan dengan sistem *e-SPT* sebelumnya 92 naik menjadi 116 dan pelaporan dengan sistem *e-Filing* dari 21.147 pelaporan menjadi 24.103 pelaporan. Kenaikan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* tidak berbanding lurus dengan penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang diterima sama seperti dengan sistem *e-Registration*.

Pembahasan menghasilkan beberapa kesimpulan yang dapat peneliti temukan berikut beberapa hal tersebut:

- i. Pertambahan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan sistem manual dan sistem *e-Registration* pada tahun 2015, 2016 dan 2017 mengalami kenaikan tetapi tidak berbanding lurus dengan penerimaan pajak yang didapat KPP Pratama Malang Utara
- ii. Kenaikan pelaporan dengan sistem *e-SPT/e-Filing* oleh Wajib Pjaak Orang Pribadi pada tahun 2015, 2016 dan 2017 mengalami kenaikan tetapi tidak berbanding lurus dengan penerimaan pajak yang didapat KPP Pratama Malang Utara
- iii. Pertambahan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan sistem manual dan sistem *e-Registration* pada tahun 2015, 2016 dan 2017 berbanding lurus dengan Kenaikan pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

D. Keterbatasan Penelitian

Data berkaitan dengan target pendaftaran NPWP orang pribadi tidak tersedia karena KPP Pratama Malang utara tidak menetapkan target untuk pendaftaran NPWP setiap tahun. Target sendiri penting dalam mengukur seberapa efektif pendaftaran NPWP di sebuah KPP. Perbandingan Target dan Realisasi akan menunjukkan gambaran bagaimana efektivitas pendaftaran NPWP. Peneliti kemudian meneliti efektivitas pendaftaran NPWP dengan melihat bagaimana sistem *e-Registration* dapat membuat pendaftaran NPWP

lebih efektif dan dari hasil analisis diketahui bahwa dengan sistem *e-Registration* pendaftaran NPWP oleh orang pribadi naik dari tahun ke tahun sehingga dapat dikatakan bahwa sistem *e-Registration* efektif dalam hal meningkatkan pendaftaran NPWP.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Sistem *e-Registration* dan sistem *e-SPT/e-Filing* telah memenuhi kriteria efektivitas sistem menurut McLeod yaitu Efektivitas sistem artinya informasi sesuai dengan kebutuhan petugas KPP Pratama Malang Utara dalam mempermudah pemrosesan NPWP dari pendaftaran NPWP oleh wajib pajak, informasi yang ada telah disajikan dalam waktu yang tepat, format yang ada dapat mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya dalam hal pendaftaran NPWP secara manual dan pelaporan SPT secara manual, isinya sesuai dengan kebutuhan dan lengkap.

Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* berhasil menaikkan pendaftaran NPWP oleh wajib pajak orang Pribadi dan pelaporan SPT oleh wajib pajak orang pribadi. Walaupun Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* sudah berhasil meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi dan pelaporan SPT orang pribadi tetapi penerimaan pajak dari orang pribadi masih mengalami fluktuasi. Hal ini menggambarkan bahwa ada praduga Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* tidak terkatit dengan penerimaan pajak tetapi ada faktor lain yang mungkin berasal dari Pengaruh Inflasi, Pemeriksaan Pajak Dan Jumlah Wajib Pajak.

2. Hambatan dari sistem *e-Registration* yang ditemui oleh petugas KPP Pratama Malang Utara berasal dari faktor Teknologi ysitu belum adanya pemberitahuan

tentang kasus permohonan pemindahan dan pengukuhan PKP. Hambatan lain terkadang adanya jaringan internet yang melambat. Upaya yang dilakukan petugas KPP Pratama Malang Utara adalah dengan menulis daftar manual permohonan pemindahan dan pengukuhan PKP yang tidak muncul pemberitahuan.

Hambatan dari sistem *e-SPT/e-Filing* yang ditemui oleh petugas KPP Pratama Malang Utara berasal dari faktor Sumber Daya Manusia yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak dan dari faktor Teknologi yaitu server yang melambat ketika masa-masa akhir pelaporan. Upaya yang dilakukan petugas KPP Pratama Malang Utara adalah dengan melakukan sosialisasi, membuka layanan konsultasi dan membuat ruangan khusus untuk pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT/e-Filing*.

B. Saran

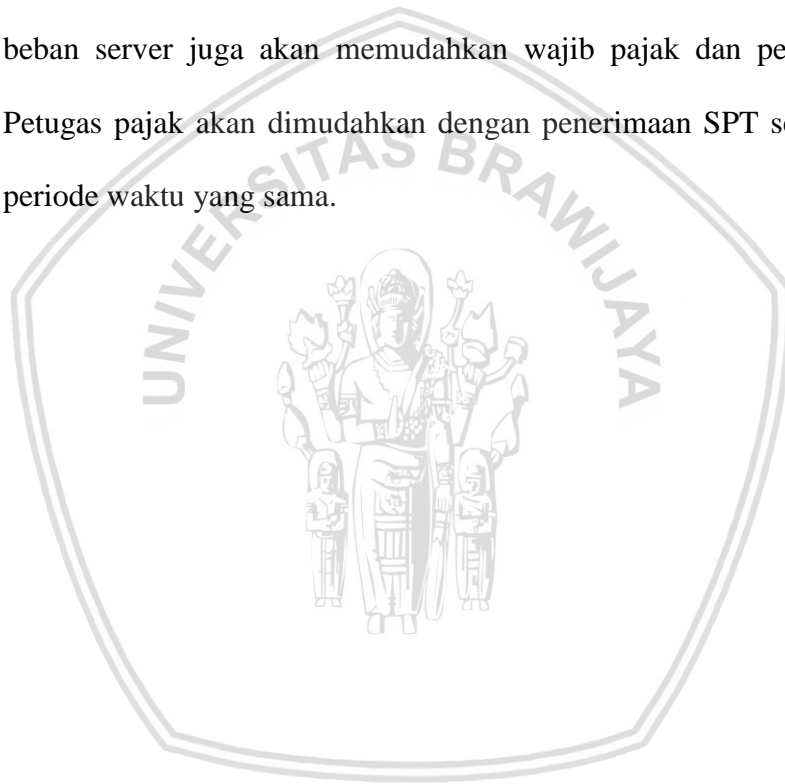
Peneliti terkait dengan Efektivitas Sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi menyarankan:

1. Diharapkan ada penelitian lanjutan yang mengambil permasalahan keterkaitan antara sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* terhadap tingkat penerimaan pajak
2. Diharapkan kepada Direktorat Jenderal Pajak dan kantor di bawahnya khususnya KPP Pratama Malang Utara untuk meningkatkan efektivitas

sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* karena hasil penelitian perbandingan efektivitas dengan pengeluaran

3. KPP Pratama Malang Utara dapat membuat target pendaftaran NPWP oleh wajib pajak dan pelaporan SPT sehingga dapat menunjang efektivitas sistem *e-Registration* supaya lebih baik
4. Direktorat Jenderal Pajak dalam masalah server untuk sistem *e-Registration* dan sistem *e-SPT/e-Filing* yang melambat sebaiknya melakukan periodisasi pelaporan mengingat banyaknya wajib pajak yang melaporkan SPT di akhir-akhir periode. Periodisasi dapat dilakukan dengan menjadwalkan wajib pajak orang pribadi sesuai kategori penghasilan mereka. Misalnya Orang Pribadi dengan penghasilan bruto tidak lebih dari Rp60.000.000 melaporkan paling akhir melaporkan SPTnya pada bulan Februari. Peneliti menyarankan demikian karena SPT yang digunakan adalah SPT 1770SS dimana merupakan SPT yang paling mudah untuk dilakukan pelaporan karena hanya memindah dari data bukti potong dan hanya melampirkan dari 1 pemberi kerja. Bagi wajib pajak dengan penghasilan bruto lebih dari Rp60.000.000 paling akhir melaporkan SPTnya pada bulan Maret dimana pelaporan SPT menggunakan SPT 1770S yang lebih sulit dari SPT 1770SS karena lampiran yang harus dilengkapi berupa bukti potong yang bisa lebih dari 1 (satu) pemberi kerja, harta dan anggota keluarga dan terakhir bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas, dari satu atau lebih pemberi kerja yang dikenakan Pajak

Penghasilan Final dan/atau bersifat Final, dan/atau dalam negeri lainnya/luar negeri batas akhir pelaporan SPTnya akhir bulan April dimana menggunakan SPT 1770 yang dapat mengakomodir pelaporan SPT dengan penghasilan dari pegawai tetap maupun pekerja bebas, honor dan penghasilan dalam negeri lainnya sehingga pengisian SPT lebih kompleks dari SPT 1770SS maupun 1770S. Periodisasi ini selain akan meringankan beban server juga akan memudahkan wajib pajak dan petugas pajak. Petugas pajak akan dimudahkan dengan penerimaan SPT sejenis dalam periode waktu yang sama.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Asmuri. 2006. *Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak Daerah Propinsi DKI Jakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Azwar. Saiffudin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Faisal. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Jaringan Malang*. Malang: UIN-Malang Press.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muria Kencana.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan Edisi 2013*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Laudon, Keneth C. dan Jane P. Laudon. 2005. *Management Information System Managing the digital firm diterjemahkan oleh Chriswan Sungkono*. Yogyakarta: Penerbit Andi Ofset.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- McLeod, R dan George, S. 2004. *Management information system diterjemahkan oleh Hendra Teguh*. Jakarta: PT Indeks.
- McLeod, Raymond. 2001. *Management information system diterjemahkan oleh Hendra Teguh*. Jakarta: PT. Prenbalindo.
- Moelong, Lexy J. 2013. *Metode Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- O'Brien, James. A. 2005. *Introduction to information system diterjemahkan oleh Dewi Fitriyani dan Beny Arnos*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Rasul, Abdul. dan Rasul, Juharis. 2007. *Teknologi dan Informasi 1*. Jakarta: Yudhistira.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soemitro, Rochmat. 2004. *Perpajakan*. Bandung: PT. Eresco.
- Suandy, Erly. 2013. *Hukum Pajak Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: PT Lingga Jaya.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia, Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal

- Adiatma, Adetya Erlan. 2015. *Pengaruh Edukasi, Sosialisasi, Dan Himbauan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Spt Tahunan Pajak Penghasilan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratamamalang Utara)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 8 No. 1. Malang: Universitas Brawijaya.
- Avianto, Gusma Dwi. 2016. *Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 9 No.1. Malang: Universitas Brawijaya.
- Dwi Arini, Citra Prabawati. 2016. *Analisis Efektifitas Pengolahan SPT Tahunan Melalui Prosedur Pengemasan ke Pusat Pengolahan dan Data Dokumen Perpajakan (PPDDP) (Studi Kasus Pada KPP Pratama Malang Utara)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 9 No.1. Malang: Universitas Brawijaya.
- Hati, Indah Permata. 2016. *Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (e-SPT) Terhadap Efektivitas Dan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 8 No.1. Malang: Universitas Brawijaya.
- Lestari, Marina. 2013. *Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 6 No. 2. Malang: Universitas Brawijaya.
- Pratama, Nicola Putra. 2016. *Pengaruh Inflasi, Pemeriksaan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak terhadap Pajak Penghasilan (Studi Pada Kantor Pelayanan*

Pajak Pratama Malang Utara Periode 2010-2014). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 8 No. 1. Malang: Universitas Brawijaya.

Putra, Yanuar Toma. 2015. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi e-Registration, e-SPT dan e-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 6 No. 1. Malang: Universitas Brawijaya.

Rifqiansyah, Hasbi. 2014. *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penagihan Pajak Aktif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15 No. 1. Malang: Universitas Brawijaya.

Saputra, Rahadian. 2014. *Analisis Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai (Studi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 3 No. 1. Malang: Universitas Brawijaya.

Sukmawati, Widdyah. 2013. *Efektifitas Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak Melalui Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 2 No. 1. Malang: Universitas Brawijaya.

Wulandari, Enggar Putri. 2015. *Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 6 No. 2. Malang: Universitas Brawijaya.

Peraturan, Surat Edaran, Undang-Undang

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 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).

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 19/PJ/2009 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan Direktur Jenderal Pajak.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan/atau Kena Pajak dengan Sistem e-Registration.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-38/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pindahan Wajib Pajak.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ/2007 tentang Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Wilayah DJP dan Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Seluruh Indonesia Tahun 2007-2008.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-08/PJ/2014 tentang Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan tahun 2014.

Surat Edaran Dirjen Pajak SE 08/PJ/2014 tentang Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan PPh pada Tahun 2014, A.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.