

**Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian  
Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Melalui e-  
Filing Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan  
Sektor Publik**

**(STUDI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG  
SELATAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya**

**Oleh:**

**FAHREZA PUTRA PRADANA ARDHY**

**105030113111011**



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

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Selasa  
Tanggal : 26 Agustus 2014  
Jam : 09.00 – 10.00  
Skripsi atas nama : Fahreza Putra Pradana Ardhy  
Judul : **Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian SPT Tahunan Melalui e-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**

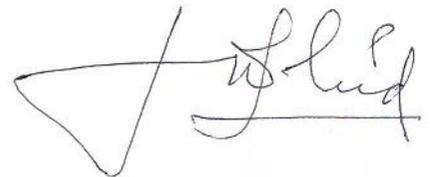
### MAJELIS PENGUJI

Ketua



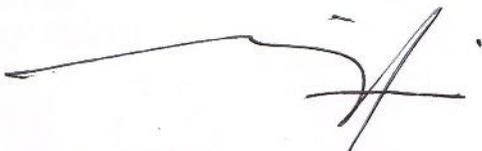
**Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si**  
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



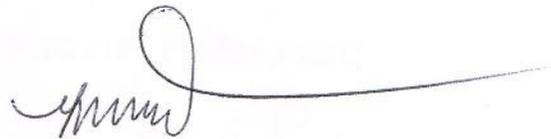
**Drs. Abdul Wachid, MAP**  
NIP. 19561209 198703 1 008

Anggota



**Drs. Mochamad Rozikin, MAP**  
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota



**Drs. Minto Hadi, M.Si**  
NIP. 19540127 198103 1 003

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian SPT Tahunan Melalui e-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Disusun Oleh : Fahreza Putra

NIM : 105030113111011

Fakultas : Ilmu Administrasi

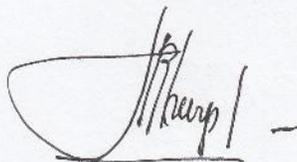
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 19 Agustus 2014

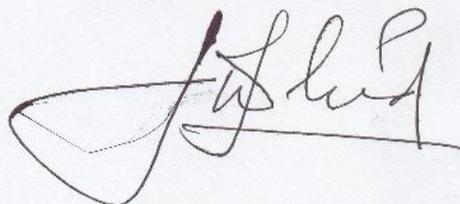
### Komisi Pembimbing

Ketua



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

Anggota



**Drs. Abdul Wachid, MAP**  
NIP. 19561209 198703 1 008

## 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 (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 18 Agustus 2014



Fahreza Putra

105030113111011

## MOTTO

*“Sesungguhnya seutama-utamanya hasil usaha ialah  
hasil usaha seseorang ditangannya sendiri”*

*(HR. Bukhori Muslim)*

*“Hanya kepada Engkau-lah kami menyembah dan hanya kepada  
Engkau-lah kami memohon pertolongan”*

*(Q:5 Al-Fatihah:5)*



## RINGKASAN

Fahreza Putra Pradana Ardhy, 2014, **Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Melalui e-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**, Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si., Drs. Abdul Wachid, M.AP.

Indonesia saat ini dapat dilihat sebagai negara yang berkembang. Dalam konteks negara berkembang, Indonesia masih perlu untuk lebih meningkatkan pembangunannya. Pembangunan tersebut bersumber pada pendapatan negara yaitu penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah. Tetapi dalam prakteknya penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama dengan nilai yang tinggi. Dalam penelitian ini berpijak pada pajak penghasilan dan pelaporan pajak penghasilan dalam SPT Tahunan. Situs dari penelitian ini adalah KPP Pratama Malang Selatan karena dalam laporan untuk wajib pajak yang terdaftar s.d 31 Desember dan melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-Filing adalah diatas dari target yang diharapkan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan dibatasi dengan dua fokus yaitu (1) penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik di KPP Pratama Malang Selatan, (2) faktor yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Sedangkan analisa data di lapangan yang digunakan adalah analisa deskriptif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang didapatkan dari penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sudah cukup berhasil. Dapat dilihat dengan tingkat penggunaan e-Filing yang melampaui dari target yang telah ditetapkan. Lalu banyaknya wajib pajak yang merasakan lebih mudah dan cepat dalam menghitung dan melaporkan SPT Tahunan mereka. Selain itu juga wajib pajak menyadari akan kewajiban sebagai wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan tepat waktu. Tetapi masih juga terdapat beberapa kendala seperti masih ada wajib pajak yang bingung dengan e-Filing tersebut, adanya wajib pajak yang memiliki kesibukan pula, serta kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah e-Filing dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan menjadi cepat dan mudah. Tingkat efektivitas dan efisiensi bagi aparatur dan bagi wajib pajak dapat ditingkatkan. Selain itu saran dalam penelitian ini adalah lebih ditingkatkannya sosialisasi dalam hal penggunaan e-Filing. Lebih memaksimalkan e-Filing untuk tahun pajak yang akan datang.

*Kata kunci: Penggunaan e-Filing, Tanggapan Wajib Pajak*

## SUMMARY

Fahreza Putra Pradana Ardhy, 2014, **Using Information Technology to Filling Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Through e-Filing as Efforts to Increase Public Service Sector (Study at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**, Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si., Drs. Abdul Wachid, M.AP.

---

Indonesia currently can be seen as developing countries. In the context of developing countries, Indonesia still needs to improve the developing. The source of development is national income such as income tax, income non-tax, and grants. But in practice, income tax is the main source of national income with high amount. In this research based on income tax and reporting the income tax reporting on SPT Tahunan. The site of this research is KPP Pratama Malang Selatan because in reports for taxpayers who are registered until December 31, and do reporting SPT Tahunan use e-Filing is above the expected target. With the goal of seeing the use of e-Filing for measuring and reporting the Annual SPT.

This research is descriptive research with qualitative approach, and is border with two focus are: (1) the use of information technology on filing SPT Tahunan using e-Filing in an effort to increase public sector services in the KPP Pratama Malang Selatan (2) factors that can be support or impede the use of information technology in the filing SPT Tahunan using e-Filing for tax payers in the KPP Pratama Malang Selatan. As for data analysis is descriptive analysis through the stages of data collection, data reduction, data presentation and collect the conclusion.

The results from the use of information technology in the filing SPT Tahunan using e-Filing has been successfully. Can be seen with the use of e-Filing rate that exceeds a predetermined target of. Then many tax payers who feel easier and quicker in calculating and reporting their SPT Tahunan. In addition, taxpayers would be aware of the obligations as taxpayers to report SPT Tahunan on time. But there are also some problem such as there are tax payers feel confused with e-Filing, the existence of a taxpayer who has a busy activity, as well as less apportionment socializing done. The conclusion that can be drawn are, e-Filing in fill and reporting SPT Tahunan becomes quick and easy. The effectiveness and efficiency of the apparatus and for taxpayers could be improved. In addition to suggestions in this study is more increased socialization in how to use e-Filing. More on maximizing e-Filing for next tax years.

*Key words: the use of e-Filing, Taxpayer's response*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan dan melimpahkan rahmat-Nya dan hidayah-Nya bagi peneliti untuk dapat menuntaskan skripsi yang berjudul **“Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Melalui e-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”**

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang dan Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
3. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si. serta Bapak Drs. Abdul Wachid, M.AP, selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar meluangkan waktu dan pikiran guna kesempurnaan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya dosen jurusan Administrasi Publik yang selama telah membimbing dan menularkan

kajian keilmuannya kepada penulis selama proses perkuliahan maupun diluar perkuliahan. Serta seluruh karyawan Fakultas Ilmu Administrasi.

5. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, doa, serta dukungan baik itu moril maupun materil yang tiada hentinya.
6. Bapak Bayu Kaniskha selaku Kepala KPP Pratama Malang Selatan, Bapak Dhanny Irwansyah selaku Kasi Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan, Mas Adit dan Mas Anas selaku Pelaksana PDI, serta Mas Arief selaku Staff Humas Kanwil DJP Jatim III, terima kasih telah mempermudah dan memberikan izin kepada penulis guna mendapatkan izin penelitian serta bantuan-bantuannya dalam pencarian data.
7. Teman – teman seperjuangan administrasi publik 2010 yang selalu memberikan inspirasi bagi penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan doanya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk perkembangan keilmuan dan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, 11 Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PENGESAHAN</b>	
<b>TANDA PERSETUJUAN</b>	
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b>	
<b>MOTTO</b>	
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Publik .....	11
1. Pengertian Administrasi Publik .....	11
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik .....	12
B. Administrasi Perpajakan .....	14
1. Pengertian Administrasi Perpajakan .....	14
2. Pelaksanaan Administrasi Perpajakan .....	14
C. Pajak .....	16
1. Pengertian Pajak .....	16
2. Fungsi Pajak .....	18
3. Sistem Pemungutan Pajak .....	20
D. Modernisasi Perpajakan .....	21
1. Modernisasi .....	21
2. Modernisasi Perpajakan .....	22
3. Arah Modernisasi Perpajakan .....	29
E. Pelayanan Publik .....	35
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	35
2. Asas-asas Pelayanan Publik .....	36
3. Pelayanan Publik yang Baik .....	37
F. Teknologi Informasi .....	41
1. Pengertian Teknologi Informasi .....	41

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pemerintah .....	42
3. E-Government .....	42
G. NPWP, PKP, e-Reg, SPT, e-SPT, e-Fin dan e-Filing .....	45
1. Pengertian NPWP, PKP, e-Reg, SPT, e-SPT, e-Fin dan e-Filing .....	45
2. SPT Tahunan .....	48

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	50
B. Fokus Penelitian .....	50
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	51
D. Sumber Data dan Jenis Data .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	53
F. Instrumen Penelitian .....	55
G. Analisis Data .....	56
H. Keabsahan Data .....	57

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

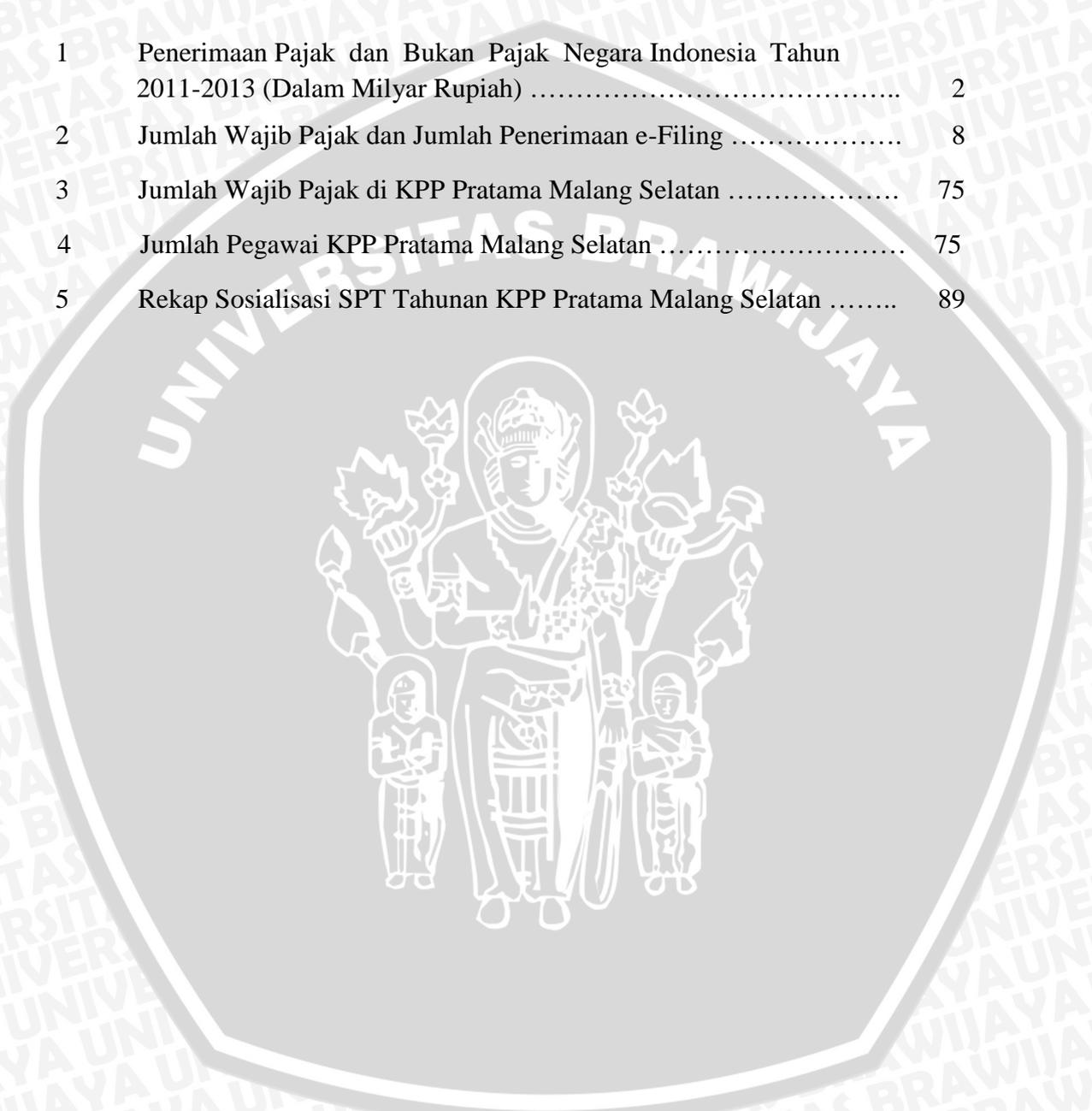
A. Gambaran Umum .....	59
1. Gambaran Umum Kota Malang .....	59
2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan .....	61
B. Penyajian Data Fokus .....	77
1. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian SPT Tahunan Melalui e-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik di KPP Pratama Malang Selatan .....	77
a. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian SPT Tahunan .....	77
b. Peningkatan Pelayanan Sektor Publik .....	90
2. Faktor yang Dapat Mendukung Maupun Menghambat Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian SPT Tahunan Melalui e-Filing Bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan .....	94
a. Faktor Pendukung .....	94
1. Internal .....	95
2. Eksternal .....	97
b. Faktor Penghambat .....	99
1. Internal .....	99
2. Eksternal .....	102
C. Analisis Hasil Penelitian .....	104

1. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian SPT Tahunan Melalui e-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik di KPP Pratama Malang Selatan .....	105
a. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian SPT Tahunan .....	105
b. Peningkatan Pelayanan Sektor Publik .....	110
2. Faktor yang Dapat Mendukung Maupun Menghambat Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian SPT Tahunan Melalui e-Filing Bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan .....	114
a. Faktor Pendukung .....	114
b. Faktor Penghambat .....	116
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	118
B. Saran .....	120
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	122
 <b>LAMPIRAN</b> .....	126



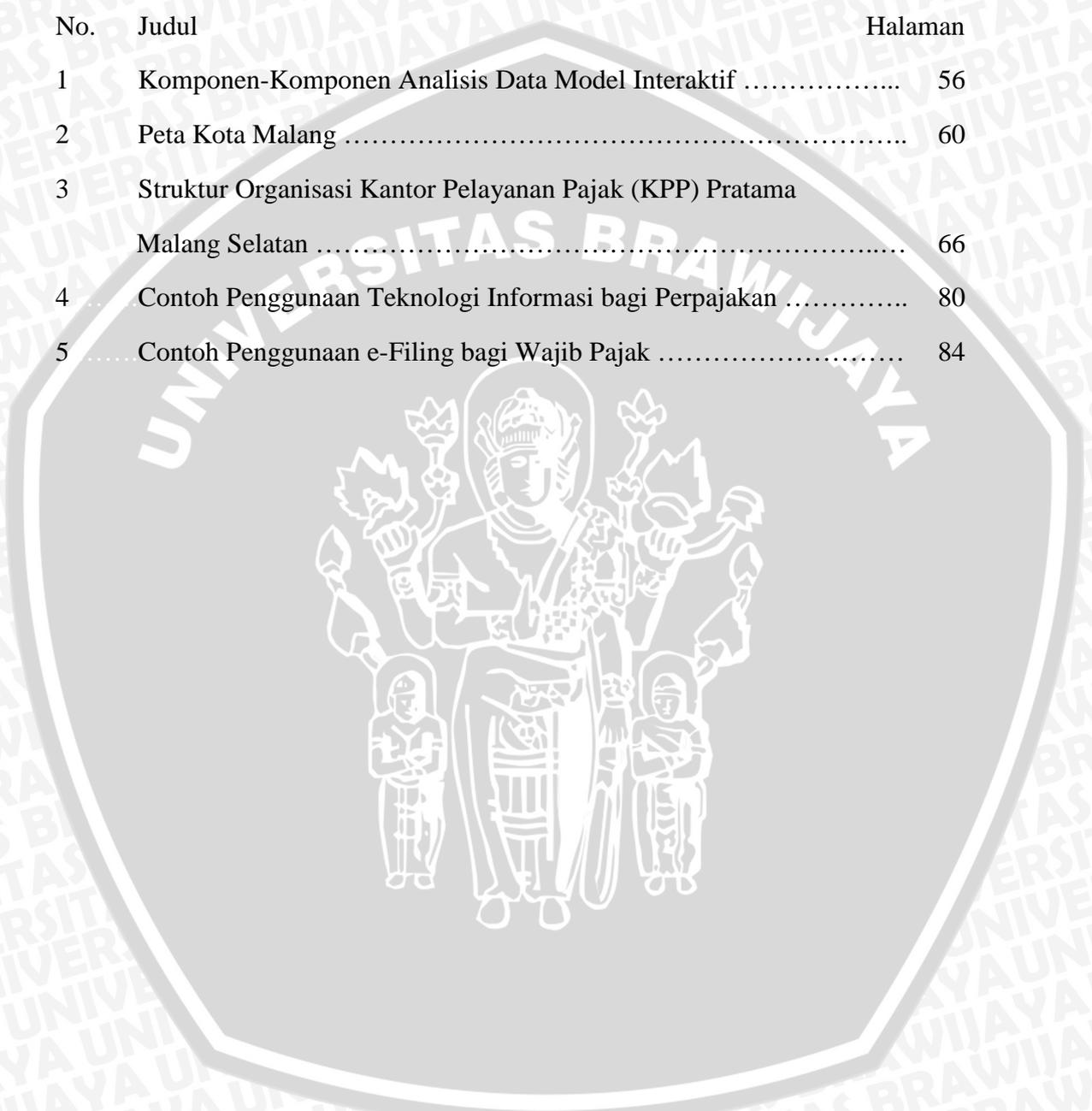
**DAFTAR TABEL**

No.	Judul	Halaman
1	Penerimaan Pajak dan Bukan Pajak Negara Indonesia Tahun 2011-2013 (Dalam Milyar Rupiah) .....	2
2	Jumlah Wajib Pajak dan Jumlah Penerimaan e-Filing .....	8
3	Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan .....	75
4	Jumlah Pegawai KPP Pratama Malang Selatan .....	75
5	Rekap Sosialisasi SPT Tahunan KPP Pratama Malang Selatan .....	89



**DAFTAR GAMBAR**

No.	Judul	Halaman
1	Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif .....	56
2	Peta Kota Malang .....	60
3	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan .....	66
4	Contoh Penggunaan Teknologi Informasi bagi Perpajakan .....	80
5	Contoh Penggunaan e-Filing bagi Wajib Pajak .....	84



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia saat ini merupakan negara yang berkembang. Dalam konteks negara berkembang tersebut, Indonesia masih perlu untuk lebih meningkatkan pembangunannya. Contohnya pembangunan infrastruktur, pembangunan masyarakat, dan masih banyak contoh lainnya. Atas dasar pembangunan tersebutlah, pendapatan negara menjadi ujung tombak dari keberhasilan pembangunan. Maka dari itulah suatu negara terutama negara berkembang diharapkan mampu untuk menjadikan pendapatan negara sebagai bagian dari pembiayaan pembangunan negara.

Berkaitan dengan pernyataan di atas, seperti dijelaskan menurut Wrihatnolo dan Dwidjowijoto (2006:107) pembiayaan perencanaan pembangunan oleh pemerintah merupakan bagian dari keuangan negara. Sistem keuangan negara merupakan mekanisme intervensi pemerintah ke dalam pembangunan. Instrumen intervensi pemerintah adalah anggaran negara yang disusun dalam format anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN).

Besaran jumlah dan sumber dari penerimaan negara juga berbeda-beda. Sebagai contohnya negara Indonesia, berdasarkan Undang-Undang 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara BAB III Pasal 11 Ayat (3), dijelaskan bahwa pendapatan

negara terdiri atas penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah. Penerimaan pajak juga dibagi menjadi 2, yaitu penerimaan pajak dalam negeri dan penerimaan pajak perdagangan internasional. Sedangkan pada penerimaan bukan pajak juga dibagi menjadi 4, yaitu penerimaan sumber daya alam, bagian laba BUMN, penerimaan bukan pajak lainnya dan yang terakhir pendapatan Badan Layanan Umum. Untuk lebih mendetail dapat dipaparkan penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak pada tiga tahun terakhir seperti yang disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Penerimaan Pajak dan Bukan Pajak Negara Indonesia Tahun 2011-2013**  
**(Dalam Milyar Rupiah)**

No	Sumber Penerimaan	2011	2012	2013
1	Penerimaan Pajak	873.874	1.016.237	1.192.994
2	Penerimaan Bukan Pajak	331.472	341.143	332.196
	Total	1.205.346	1.357.380	1.525.190

Sumber: Badan Pusat Statistik tahun 2013

Berdasarkan tabel 1 diatas, nampak bahwa setiap tahunnya penerimaan pajak selalu meningkat nilainya. Sehingga dapat dilihat bahwa pajak merupakan pendapatan utama Indonesia yang dapat digunakan dalam pembangunan. Hal tersebut menjadikan Direktorat Jenderal Pajak yang secara struktur berada di bawah naungan Kementerian Keuangan RI dapat mengoptimalkan penerimaan pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak agar dapat berjalan dengan baik. Menurut Febriyani (2008:4) menyebutkan bahwa:

“Penerimaan pajak ini tidak terlepas dari peran kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dalam memenuhi kewajibannya yang akan menentukan

keberhasilan pemerintah dalam memenuhi target penerimaan pajak. Sebaliknya, ketidakpatuhan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyeteroran pajak ke kas negara”.

Sebenarnya bukan hanya peran dari Direktorat Jenderal Pajak saja yang dapat ditunjukkan untuk bekerja secara maksimal, tetapi peran dari para masyarakat terutama Wajib Pajak untuk dapat lebih mengoptimalkan penerimaan negara. Saat ini sistem yang diterapkan bagi para Wajib Pajak menggunakan sistem “*Self Assessment*” yang berarti bahwa Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak.

Seiring berkembangnya zaman dan waktu, meningkatnya beban pembangunan membuat pemerintah mengambil tindakan untuk lebih meningkatkan penerimaan terbesarnya pada sektor pajak. Pemerintah selain mewajibkan para Wajib Pajak untuk membayar pajaknya dengan benar dan tepat waktu, juga dituntut untuk dapat memberikan kontribusi maupun timbal balik kepada Wajib Pajak dengan memberlakukan pelayanan yang lebih baik pada seluruh aspek sistem administrasi perpajakan.

Fenomena tersebut juga dijelaskan oleh Menteri Keuangan Agus Martowardojo dalam Buletin Kinerja XVI/2013 Kementerian Keuangan bahwa, momentum krisis ekonomi Indonesia tahun 1998 yang membawa angin perubahan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih bersih dan transparan, dimanfaatkan dengan baik oleh para pemimpin Direktorat Jenderal Pajak untuk menyusun suatu agenda reformasi di tubuh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk membawa Direktorat Jenderal Pajak menjadi suatu institusi yang akuntabel,

dipercaya, dan dibanggakan masyarakat. Agenda reformasi ini kemudian lebih dikenal dengan nama “Modernisasi Perpajakan”.

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak melakukan suatu langkah perubahan dengan menerapkan sistem administrasi pajak modern. Dalam langkah ini dimulai dengan terbentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Satu dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Dua yang keseluruhannya telah aktif beroperasi sejak 9 September 2002 yang lalu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 587/KMK.01/2003 Pasal 3, tujuan utama dari dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Wajib Pajak Besar adalah:

1. Modernisasi administrasi perpajakan.
2. Meningkatkan pelayanan.
3. Meningkatkan pengawasan secara individual.
4. Meningkatkan citra DJP.
5. Mencegah penyalahgunaan wewenang.

Langkah pembentukan Kantor Wilayah (Kanwil) Wajib Pajak Besar merupakan suatu langkah utama dalam melaksanakan modernisasi perpajakan yang diharapkan mampu untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada seluruh Wajib Pajak dan meminimalisir adanya penyalahgunaan wewenang yang ada. Selain itu pula untuk lebih mengimplementasi modernisasi perpajakan tersebut, struktur organisasi yang ada juga diubah untuk lebih berorientasi terhadap fungsi.

Berkaitan dengan tujuan dalam modernisasi perpajakan diatas, menurut Sangap (2012:1) juga dijelaskan sebagai berikut, secara prinsip modernisasi perpajakan berusaha untuk melakukan perubahan pada sistem perpajakan yang ada dan dapat mengubah perilaku atau kebiasaan dan tatanan organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak profesional dalam pandangan masyarakat luas. Selain itu pula, modernisasi pajak yang berlangsung juga dititik beratkan terhadap *business process* dan teknologi informasi. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan bagian utama dalam modernisasi perpajakan dan digunakan untuk lebih menunjang pelayanan yang lebih baik. Penggunaan teknologi informasi yang dimaksud dapat berupa peningkatan pelayanan SPT melalui e-Filing yang merupakan bagian dalam pelayanan utama dalam hal perpajakan.

Seperti dikutip dalam situs [www.reform.depkeu.go.id](http://www.reform.depkeu.go.id) tentang Sekilas Modernisasi Perpajakan, bahwa *business process* dan penggunaan teknologi informasi memang sudah termasuk bagian dalam modernisasi perpajakan yang ada,

Kunci dari perbaikan sistem birokrasi yang berbelit-belit adalah dengan perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Diharapkan dengan adanya perubahan pada *business process* dan memanfaatkan teknologi informasi akan tercipta proses yang efektif dan efisien karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap WP, baik dari segi kualitas maupun waktu.

Perubahan yang sangat dirasakan dalam hal ini adalah dengan adanya penggunaan dan pelaporan SPT dari wajib pajak ke KPP melalui aplikasi e-Filing. Tetapi penggunaan SPT ini juga tidak sepenuhnya optimal. Seperti masih rendahnya tingkat penggunaan SPT yang dilakukan oleh wajib pajak dalam hal mengolah

informasi mengenai pajaknya dan pelaporannya kepada Kantor Pelayanan Pajak. Dalam bahasan ini, penulis menggunakan objek penelitian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan. Seperti dalam paparan tabel dibawah:

**Tabel 2**  
**Jumlah Wajib Pajak dan Jumlah Penerimaan e-Filing**

Jumlah WP OP s.d 31 Desember 2013	Target e-Filing	Jumlah e-Filing yang diterima
83.980	1.632	4.512

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan tahun 2014

Berdasarkan pada data tabel 2 di atas, nampak bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Selatan pada bulan Desember 2013 berjumlah 83.980 orang. Sedangkan jumlah wajib pajak yang melaporkan melalui aplikasi e-Filing hanya berjumlah 4.512 orang. Berarti hanya sebagian kecil saja wajib pajak yang melaporkan SPTnya melalui e-Filing. Selebihnya wajib pajak tersebut melaporkan SPTnya secara manual dan langsung ke KPP Pratama Malang Selatan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik tentang hal yang terjadi dalam penggunaan teknologi informasi dalam hal perpajakan dan dampak bagi wajib pajak dan aparaturnya pada saat ini dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Melalui e-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik di KPP Pratama Malang Selatan?
2. Faktor apa sajakah yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik di KPP Pratama Malang Selatan.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa faktor yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi atau manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat akademis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin ilmu yaitu Ilmu Administrasi Publik.
- b. Sebagai bahan referensi tambahan atas penelitian serupa yang dapat dilakukan pada masa yang akan datang dalam modernisasi perpajakan.

##### **2. Manfaat praktis**

Sebagai bahan masukan dan referensi bagi pemerintah dan khususnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan Kota Malang dalam mengelola dan meningkatkan pelayanan terutama dalam penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini terbagi dalam 5 sistematika pembahasan sebagai berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan mengenai penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik, rumusan masalah, tujuan penelitian yang dapat menggambarkan pokok pembahasan secara menyeluruh.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian. Terdapat empat teori yang nantinya digunakan dalam penelitian ini, yaitu administrasi publik, administrasi perpajakan, pajak, pelayanan publik dan teknologi informasi. Teori tersebut nantinya digunakan dalam menganalisa data yang didapatkan di lapangan baik data sekunder maupun primer.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Termasuk di dalamnya jenis penelitian deskriptif, fokus penelitian (1) penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik, (2) faktor yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan, lokasi dan situs penelitian, sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

#### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas tentang data-data yang diperoleh dari proses penelitian yang telah dilakukan dan sekaligus menjadi jawaban dari rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya. Pertama, akan diuraikan penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing di KPP Pratama Malang Selatan. Kedua, menguraikan hasil dan fokus penelitian mengenai penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing dan tanggapan dari wajib pajak yang bersangkutan.

#### **BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Serta penambahan saran-saran dari peneliti yang dapat dijadikan sebuah masukan dalam upaya yang lebih baik.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Kata administrasi publik saat ini sudah tidak asing lagi di dengar. Menurut Chander & Plano dalam Keban (2004:3) seperti dikutip oleh Pasolong (2007:7) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selanjutnya Chander & Plano menjelaskan pula bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan mengatur urusan publik (*public affairs*) dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.

Berkaitan dengan pendapat Chander & Plano diatas, pengertian administrasi publik menurut Nigro dan Nigro (1970:21) seperti dikutip oleh Pasolong (2007:8) mendefinisikan:

1. Suatu kerja sama kelompok dalam pemerintahan.
2. Meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan di antara mereka.
3. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Dari paparan pengertian dari administrasi publik diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan bagian dari proses pemerintahan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dan bahkan lebih untuk melaksanakan tugas pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

## 2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Berdasarkan pada definisi dari para ahli di atas, diketahui bahwa pada dasarnya administrasi publik lebih menjalankan kegiatan pemerintah dengan tujuan utama terjadinya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Maka ruang lingkup dari administrasi publik sangatlah luas. Seperti penjelasan Henry (1995) yang dikutip oleh Pasolong (2007:19) memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, antara lain:

1. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Berkaitan dengan pendapat Henry di atas, Syafiie (1999:29) menguraikan ruang lingkup dalam ilmu administrasi publik seperti berikut:

1. Dalam bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan, meliputi: a) administrasi pemerintahan pusat, b) administrasi pemerintahan daerah, c) administrasi pemerintahan kecamatan, d) administrasi pemerintahan kelurahan, e) administrasi pemerintahan desa, f) administrasi pemerintahan kotamadya, g) administrasi pemerintahan kota administratif, h) administrasi departemen, i) administrasi non-departemen.
2. Dalam bidang kekuasaan, meliputi: a) administrasi politik luar negeri, b) administrasi politik dalam negeri, c) administrasi partai politik, d) administrasi kebijakan pemerintah.
3. Dalam bidang peraturan perundang-undangan, meliputi: a) landasan idil, b) landasan konstitusional, c) landasan operasional.
4. Dalam bidang kenegaraan, meliputi: a) tugas dan kewajiban negara, b) hak dan kewenangan negara, c) tipe dan bentuk negara, d) fungsi dan prinsip negara, e) unsur-unsur negara, f) tujuan negara, g) tujuan nasional.
5. Dalam pemikiran hakiki, meliputi: a) etika administrasi publik, b) estetika administrasi publik, c) logika administrasi publik, d) hakekat administrasi publik.
6. Dalam bidang ketatalaksanaan, meliputi: a) administrasi pembangunan, b) administrasi perkantoran, c) administrasi kepegawaian, d) administrasi kemiliteran, e) administrasi kepolisian, f) administrasi perpajakan, g) administrasi pengadilan, h) administrasi perusahaan.

## **B. Administrasi Perpajakan**

### **1. Pengertian Administrasi Perpajakan**

Berkaitan dengan perpajakan, pasti akan juga membahas mengenai administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan menurut Sophar Lumbantoruan seperti dikutip oleh Rapina dkk dalam Jurnal Riset Akuntansi (2011:14) dijelaskan bahwa, administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Menurut, Gunadi (2005:20) juga berpendapat bahwa, administrasi pajak adalah suatu pekerjaan yang memiliki ciri-ciri sebagai pelayanan yang sekaligus pengawasan dan juga pembinaan kepada para Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Dari dua pendapat diatas dapat dilihat bahwa administrasi perpajakan merupakan cara ataupun prosedur yang dijalankan dalam hal melakukan pelayanan serta pengawasan dan pembinaan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Administrasi perpajakan merupakan suatu mekanisme yang terjadi karena adanya praktek perpajakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak.

### **2. Pelaksanaan Administrasi Perpajakan**

Sehubungan dengan pelaksanaan administrasi perpajakan yang terjadi, Gunadi (2005:21) menjelaskan mengenai pelaksanaan administrasi perpajakan yang harus terjadi dengan memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut:

1. **Transparan**, artinya pelaksanaan tata usaha harus benar-benar dilaksanakan sesuai dengan kemauan undang-undang serta fakta yang benar-benar terjadi.
2. **Sederhana**, artinya tata usaha harus bersendikan kepada kesederhanaan yang meliputi antara lain mudah, lancar, cepat, tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam setiap awal tahun pajak selalu kita baca dalam iklan-iklan surat kabar tentang akan diadakannya ceramah, *workshop* atau seminar tentang tata cara pengisian Surat Pemberitahuan yang dilaksanakan oleh kelompok-kelompok tertentu bahkan pejabat Direktorat Jenderal Pajak sebagai pembicara maupun pembicara utama.
3. **Kepastian atau kepastian hukum**, artinya administrasi pajak adalah administrasi hukum (*legal administration*) haruslah mengabdikan kepada adanya kepastian hukum, sehingga Wajib Pajak merasa puas dan kondisi yang demikian ini akan meningkatkan motivasi Wajib Pajak, sebagai contoh adalah pemberian bukti tanda terima dan penjelasan atau informasi haruslah berpegang kepada adanya kepastian hukum. Jadi jangan sampai Surat Bukti Tanda Terima telah diberikan namun Wajib Pajak di telepon atau disurati agar surat yang disampaikan ke KPP dilengkapi karena secara formal belum lengkap.
4. **Efisien**, artinya pelaksanaan tata usaha harus dilaksanakan dan dibatasi dengan hal-hal yang berkaitan langsung dalam pencapaian tujuan. Pengulangan permintaan kelengkapan sebagaimana disebutkan butir 3 selain mengurangi pengertian kepastian hukum juga suatu bentuk tata usaha yang tidak efisien. Atau misalnya petugas dalam menerima surat-surat masuk menanyakan hal-

hal lain yang sebenarnya bukan tujuan dari kedatangan Wajib Pajak dalam menyampaikan surat masuk.

5. Ekonomis, artinya sejalan dengan salah satu asas pemungutan pajak yaitu harus dilakukan dengan ekonomis, sebab pada dasarnya yang membayar biaya tata usaha pajak adalah Wajib Pajak.
6. Berkeadilan, artinya pelaksanaan tata usaha pelayanan yang bersifat umum dan merata.
7. Tepat waktu, artinya penyelesaian tata usaha dan pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan tepat waktu dan tidak bertele-tele, yaitu waktu yang pantas dan wajar untuk penyelesaian.

## **C. Pajak**

### **1. Pengertian Pajak**

Sudah diketahui bahwa sumber penerimaan negara Indonesia yang paling banyak berasal dari bidang pajak. Berdasar Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berkaitan dengan pengertian pajak berdasarkan Undang-Undang diatas, pajak menurut S.I. Djajadiningrat yang dikutip oleh Febriyani (2008:9) menjelaskan bahwa:

“pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara 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 dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.”

Lalu pengertian pajak berikutnya menurut Husein yang dikutip oleh Sumarno (2009:15) menjelaskan sebagai berikut:

“iuran wajib kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Selain pengertian pajak menurut Undang-Undang, menurut S.I Djajadiningrat dan menurut Husein diatas, pengertian lain dari pajak menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Mardiasmo (2009:1) menjelaskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Lalu menurut Smeets yang dikutip oleh Ilyas dan Burton (2013:6) menjelaskan bahwa pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang tertuang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan tentang pengertian dari pajak, bahwa pajak adalah suatu iuran bagi masyarakat yang sifatnya dapat dipaksakan dan pembayarannya harus berdasarkan undang-undang dengan tidak adanya imbalan secara langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat dan pemungutannya dilakukan oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan tujuan untuk digunakan dalam hal pengeluaran pemerintah baik itu secara rutin maupun untuk melakukan pembangunan bagi kepentingan masyarakat umum.

## 2. Fungsi Pajak

Berdasarkan penjelasan mengenai pengertian pajak, menjadikan gambaran pajak sebagai hal yang sangat penting. Maka dari itu, Ilyas dan Burton (2013:13) menjelaskan tentang fungsi pajak di Indonesia sebagai berikut:

1. Fungsi *budgetair* adalah fungsi yang terletak di sektor publik, yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai undang-undang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan, dan bila ada (surplus) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah.
2. Fungsi *regulerend* adalah suatu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan. Fungsi ini umumnya dapat dilihat pada sektor swasta. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Dr. Soemitro Djojohadikusumo, yaitu *fiscal policy* sebagai suatu alat pembangunan yang

harus mempunyai satu tujuan yang bersamaan secara langsung menemukan dana-dana yang akan digunakan untuk *public investment* dan secara tidak langsung digunakan untuk mengalirkan *private saving* ke arah sektor-sektor yang produktif, maupun digunakan untuk mencegah pengeluaran-pengeluaran yang menghambat pembangunan.

3. Fungsi demokrasi dari pajak adalah fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintahan dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi demokrasi pada masa sekarang ini sering dikaitkan dengan hak seseorang apabila akan memperoleh pelayanan dari pemerintah. Apabila seseorang telah melakukan kewajibannya membayar pajak kepada negara sesuai ketentuan yang berlaku, maka ia mempunyai hak pula untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Bila pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik, pembayar pajak bias melakukan protes (*complaint*) terhadap pemerintah dengan mengatakan bahwa ia telah membayar pajak, mengapa tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya.
4. Fungsi distribusi adalah fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Hal ini dapat terlihat, misalnya dengan adanya tarif progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih besar dan pajak yang lebih kecil kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih sedikit (kecil).

### 3. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia dibagi menjadi 4 jenis. Berikut penjelasan dari jenis sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia menurut Ilyas dan Burton (2013:37):

1. *Official Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.

Dalam sistem ini Wajib Pajak hanya menunggu surat ketetapan pajak dikeluarkan oleh fiskus. Sehingga besaran pajak yang terutang belum dapat diketahui sebelum fiskus menyerahkan surat ketetapan pajak.

2. *Semiself assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada fiskus dan Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak seseorang yang terutang.

Dalam sistem ini Wajib Pajak berkewajiban untuk menentukan besarnya pajak yang terutang dalam satu tahun berjalan setiap awal tahun, setelah itu baru fiskus menentukan besarnya pajak yang terutang sebenarnya berdasarkan data yang diberikan oleh Wajib Pajak pada akhir tahun.

3. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.

Dalam sistem ini Wajib Pajak diberikan wewenang yang sangat luas untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dan fiskus tidak ikut campur kecuali Wajib Pajak yang bersangkutan melanggar aturan yang ada.

4. *Withholding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang. Pihak ketiga yang telah ditentukan tersebut selanjutnya menyetor dan melaporkannya kepada fiskus.

Dalam sistem ini Wajib Pajak dan fiskus tidak ikut campur dalam proses pemungutan pajak. Tetapi hanya bertugas untuk mengawasi pihak ketiga dalam pemungutan pajak yang dilakukannya.

## **D. Modernisasi Perpajakan**

### **1. Modernisasi**

Modernisasi merupakan salah satu bentuk dari perubahan sosial yang berasal dari revolusi industri di Inggris dan revolusi politik di Prancis. Aspek yang paling menonjol dalam proses modernisasi ini adalah adanya perubahan teknik dari cara-cara tradisional ke cara-cara modern, Beling dan Totten (1970) dalam Suryono (2007:127). Selain itu pendapat dari Schoorl (1980) dalam Suryono (2010:127) juga berpendapat mengenai modernisasi, penerapan pengetahuan ilmiah yang ada pada semua aktivitas, semua bidang kehidupan, atau semua aspek-aspek masyarakat.

Sehubungan dengan pendapat Beling dan Totten serta pendapat Schoorl mengenai modernisasi, pendapat Black (1967) dalam Suryono (2010:128) memandang modernisasi sebagai proses dimana secara historis lembaga-lembaga yang berkembang secara perlahan disesuaikan dengan perubahan fungsi secara cepat yang menimbulkan peningkatan yang belum pernah dicapai sebelumnya

dalam hal pengetahuan manusia, yang memungkinkan untuk menguasai lingkungannya dan menimbulkan revolusi ilmiah.

Berdasarkan paparan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa modernisasi merupakan suatu proses perubahan dari cara tradisional menjadi cara yang lebih modern dalam berbagai aspek yang ada dalam kehidupan kearah yang lebih baik.

## **2. Modernisasi Perpajakan**

Perkembangan masyarakat Indonesia mulai dari zaman penjajahan hingga kemerdekaannya hingga membentuk negara yang dilandasi dengan keadilan dalam hal pemungutan pajak menjadi awal dibentuknya suatu Undang-Undang (UU) yang mengatur mengenai tata cara dalam pelaksanaan pemungutan pajak. Sejak Belanda berkuasa sebelum Indonesia merdeka, aturan dalam permasalahan perpajakan juga sudah banyak berlaku, sebagai berikut:

1. Ordonasi Rumah Tangga (Staatsblad 1908 Nomor 13).
2. Aturan Bea Materai (Staatsblad 1921 Nomor 498).
3. Ordonasi Bea Balik Nama (Staatsblad 1924 Nomor 291).
4. Ordonasi Pajak Kekayaan (Staatsblad 1932 Nomor 405).
5. Ordonasi Pajak Kendaraan Bermotor (Staatsblad 1934 Nomor 718).
6. Ordonasi Pajak Upah (Staatsblad 1934 Nomor 611).
7. Ordonasi Pajak Potong (Staatsblad 1936 Nomor 671).
8. Ordonasi Pajak Pendapatan (Staatsblad 1944 Nomor 17).

9. Undang-Undang Pajak Radio (UU Nomor 12 Tahun 1947).
10. Undang-Undang Pajak Pembangunan I (UU Nomor 14 Tahun 1947).
11. Undang-Undang Pajak Peredaran (UU Nomor 12 Tahun 1952).

Setelah itu dengan semakin berkembangnya kondisi ekonomi dan kondisi masyarakat yang ada, maka dikeluarkanlah beberapa Undang-Undang sebagai berikut:

1. Undang-Undang Pajak Penjualan Tahun 1951 yang diubah dengan Undang-Undang nomor 2 tahun 1968.
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1959 tentang Pajak Dividen yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1967 tentang Pajak atas Bunga, Dividen, dan Royalti.
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1959 tentang Penagihan Pajak Negara dengan Surat Paksa.
4. Undang-Undang Nomor 74 Tahun 1958 tentang Pajak Bangsa Asing
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1967 tentang Tata Cara Pemungutan PPd, PKK, dan PPs atau Tata Cara MPS-MPO.

Dengan banyaknya undang-undang yang ada pada masa itu, menurut Ilyas dan Burton (2013:2) terlalu banyaknya undang-undang yang dikeluarkan mengakibatkan masyarakat mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya. Selain itu, dalam perkembangannya, beberapa undang – undang tersebut ternyata tidak memenuhi rasa keadilan, lebih dari itu falsafah undang-undang tersebut masih dibuat oleh dan untuk kepentingan penjajah Belanda.

Jika kita melihat tahun dibuat beberapa aturan di atas memang masih berada pada zaman kolonial Belanda yang notabene kita masih dijajah. Maka dari itu pula kita juga dapat menyimpulkan bahwa aturan yang ada pada dasarnya hanya akan memberikan keuntungan yang lebih kepada Belanda dan tidak ada keberpihakan kepada masyarakat Indonesia. Menyadari hal tersebut maka pada tahun 1983 pemerintah Indonesia bersama Dewan Perwakilan Rakyat melakukan suatu reformasi perpajakan dengan jalan mencabut semua undang-undang yang sebelumnya berlaku dan menggantikannya dengan lima paket undang-undang yang baru.

Penggantian undang-undang ini bertujuan untuk lebih memudahkan WP karena sifatnya yang mudah dipelajari, mudah dilaksanakan dan tidak ada duplikat dalam hal pembayaran maupun pemungutan pajak yang ada. Tetapi yang paling utama dari tujuan reformasi perpajakan pada kala itu adalah untuk lebih meningkatkan dan mengutamakan unsur keadilan yang ada. Dengan adanya langkah tersebut maka sistem pajak yang sebelumnya berupa *official assessment* disempurnakan menjadi *self assessment* untuk lebih meningkatkan peran dari WP. Kelima paket undang-undang yang baru antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang pajak Pertambahan atas Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1985 tentang Bea Meterai.

Sejalan dengan berjalannya waktu, masyarakat diharapkan dapat turut ikut berpartisipasi dan dapat mengerti mengenai kewajibannya sebagai warga negara dengan membayar pajak. Terlebih lagi dengan adanya sistem *self assessment* yang telah berlaku akan lebih mempermudah WP dalam melaporkan jumlah pajaknya.

Selanjutnya pada tahun 1994, reformasi perpajakan yang dilakukan terus dilakukan penyempurnaan dan perubahan guna merespon tuntutan dalam perkembangan masyarakat dan perkembangan perekonomian. Setelah satu dekade tersebutlah dikeluarkan penyempurnaan terhadap beberapa undang-undang sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1991.
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang pajak Pertambahan atas Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Selanjutnya pada tahun 1997 pemerintah memberlakukan undang-undang baru dengan tujuan menyempurnakan dan mendukung undang-undang yang telah ada, sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak.
2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Dengan adanya tuntutan perubahan pada beberapa sektor seperti perubahan pada tatanan masyarakat dan perubahan pada tatanan perekonomian yang terus-menerus, maka pemerintah pada tahun 2000 kembali melakukan reformasi perpajakan dengan tujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan lebih meningkatkan rasa keadilan di dalam masyarakat. Perubahan undang-undang yang dilakukan pemerintah pada tahun 2000 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
6. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pada tahun 2002 pemerintah mengganti Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak. Hal tersebut bertujuan guna lebih memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum bagi WP karena undang-undang yang lama dirasa kurang berpihak terhadap keadilan kepada WP. Setelah itu pada tahun 2007 hingga tahun 2009 pemerintah bersama dengan DPR melakukan perubahan undang-undang KUP dengan tujuan lebih memberikan peningkatan pelayanan kepada WP dan untuk lebih memberikan keadilan terutama untuk lebih memberikan kepastian hukum. Selain itu juga perubahan ini ditujukan untuk mengantisipasi perkembangan yang terjadi di bidang teknologi.

Pada undang-undang tentang pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai dan penjualan atas barang mewah dilakukan perubahan pula dengan latar belakang untuk mengamankan penerimaan negara yang semakin meningkat dan untuk mewujudkan sistem perpajakan yang netral, sederhana, stabil, dan lebih memberikan keadilan serta menciptakan kepastian hukum dan transparansi (Ilyas dan Burton (2013:4)). Perubahan undang-undang tersebut antara lain:

1. Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2000 diubah dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Lalu UU KUP ini mengalami perubahan lagi dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan diubah dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah diubah dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Sedangkan untuk Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dicabut dan diberlakukan undang-undang baru yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Menurut Ilyas dan Burton (2013:5), dengan dilakukannya perubahan atas berbagai perangkat perundang-undangan di bidang perpajakan menunjukkan bahwa pemerintah selalu memperhatikan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dalam melanjutkan pembangunan yang sumber utamanya berasal dari pajak.

### 3. Arah Modernisasi Pajak

Modernisasi perpajakan saat ini sudah bukan hal yang baru lagi. Awal modernisasi perpajakan terjadi pada tahun 1983, dimana dapat dilihat bahwa terjadi perubahan mendasar yang ada dari undang-undang tentang pajak. Penghapusan undang-undang yang dirasa tidak memihak kepada WP dihapus dan diganti dengan undang-undang yang lebih memiliki nilai keadilan dan kepastian hukum bagi WP. Langkah tersebut ditempuh pemerintah orde baru yang saat itu berkuasa untuk berupaya menggeser titik tekan anggaran negara pada potensi perpajakan saat itu dilakukan setelah pemerintah menangkap sinyal instabilitas penerimaan migas, Ismawan (2001:19). Dari pendapat tersebut diketahui bahwa memang tujuan pemerintah pada saat itu adalah untuk lebih menggali potensi pemasukan negara dari sektor perpajakan karena dirasa pada saat itu terjadi kondisi yang tidak stabil pada sektor migas.

Berkaitan dengan hal diatas, menurut Ismawan (2001:81), reformasi perpajakan yang dilakukan pada tahun 2000 berada dalam konteks restrukturisasi ekonomi Indonesia pasca krisis. Berbagai situasi yang mewadahi reformasi ini antara lain:

1. Menurunnya kemampuan anggaran pemerintah (APBN) untuk meningkatkan program-program pembangunan.
2. Ketergantungan anggaran (APBN) terhadap utang luar negeri.
3. Tersedotnya banyak dana APBN untuk merestrukturisasi perekonomian.
4. Gangguan pertumbuhan ekonomi yang menyebabkan “paceklik” bagi dunia bisnis selaku Wajib Pajak.
5. Menurunnya kesejahteraan dan daya beli masyarakat selaku Wajib Pajak.
6. Banyak peraturan perpajakan lama yang perlu disesuaikan dengan kondisi yang baru.

Latar belakang diadakannya reformasi perpajakan sangat banyak, seperti pendapat diatas bahwa reformasi perpajakan yang ada harus dilakukan karena berbagai dorongan terutama dalam kaitan perekonomian yang terjadi. Pemerintah berharap dengan adanya dorongan tersebut maka penerimaan dari sektor perpajakan dapat dioptimalkan kembali.

Sehubungan dengan pendapat Ismawan mengenai reformasi perpajakan yang berlaku, menurut Susanti (2009:25) menjelaskan bahwa modernisasi perpajakan secara nasional dilaksanakan untuk mencapai empat sasaran utama yang ditargetkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

1. Optimalisasi penerimaan yang berkeadilan.

2. Meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.
3. Efisiensi administrasi yaitu penerapan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna.
4. Membentuk citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi melalui kapasitas SDM yang profesional, budaya organisasi yang kondusif dan pelaksanaan *good corporate governance*.

Selanjutnya dalam reformasi perpajakan yang terjadi, dijelaskan dalam pendapat Nasucha (2004:69) dijelaskan tentang empat dimensi reformasi perpajakan, antara lain:

1. Struktur organisasi

Bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

2. Prosedur organisasi

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

3. Strategi organisasi

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber

daya yang ada dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

#### 4. Budaya organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat diketahui bahwa modernisasi perpajakan tersebut merupakan penyempurnaan secara kelompok atau dalam konteks ini secara kelembagaan supaya lebih efektif dan efisien. Untuk lebih menjadikan modernisasi perpajakan dikatakan berhasil, maka hal yang terpenting adalah dapat menyederhanakan sistem pajak agar dapat semakin dimengerti, dan yang paling penting adalah kemauan atau *goodwill* dari pemerintah.

Selanjutnya dengan upaya mengenai modernisasi perpajakan yang berlangsung, menurut Pandiangan seperti dikutip oleh Rahayu dan Lingga (2009:123) menjelaskan bahwa, sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern antara lain:

1. Maksimalisasi penerimaan pajak.
2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak.
3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi.
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak.

5. Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional.
6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan.
7. Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan.
8. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi perpajakan yang secara singkat bisa disebut Modernisasi. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel. Untuk mewujudkan itu semua, maka program modernisasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh. Perubahan yang dilakukan berdasarkan Sekilas Modernisasi Perpajakan (<http://www.reform.depkeu.go.id>) antara lain:

1. Struktur Organisasi

Penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dilakukan untuk melaksanakan perubahan secara efektif dan efisien serta untuk sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur DJP perlu diubah. Sebagai langkah awal, ke tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan

Penyidikan Pajak (Karipka) dilebur menjadi satu kantor yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Dengan demikian WP cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.

2. *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi

Kunci dari perbaikan sistem birokrasi yang berbelit-belit adalah dengan perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Diharapkan dengan adanya perubahan pada *business process* dan memanfaatkan teknologi informasi akan tercipta proses yang efektif dan efisien karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap WP, baik dari segi kualitas maupun waktu.

3. Manajemen sumber daya manusia

Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang capabel dan berintegritas. Maka dari itu dirasa perlu untuk membentuk suatu unit khusus dengan level eselon III di KP DJP untuk menangani pengembangan sistem manajemen SDM, pengembangan kapasitas serta pengukuran kinerja. Dengan menerapkan kebijakan *right man in the right place* diharapkan dapat memberikan hal positif dalam pengembangan SDM yang ada.

#### 4. Pelaksanaan *good governance*

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut. Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam melaksanakan tugasnya, termasuk adanya sanksi dalam pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut. Selain itu pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan dari WP merupakan komitmen DJP untuk meningkatkan pelayanan kepada WP sekaligus pengawasan internal bagi DJP.

### **E. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Sebagai masyarakat dalam sebuah negara, kita pernah berurusan dengan urusan dalam pemerintahan. Urusan tersebut baik itu yang kita dapatkan merupakan bagian dari pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain dari pengertian pelayanan publik berdasarkan undang-undang, pengertian pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu menurut Thoha (1992:41) pelayanan publik adalah aktivitas memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka, kegiatannya dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun non pemerintah.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu bentuk upaya yang dilakukan baik itu oleh pemerintah maupun non-pemerintah yang memberikan sebuah manfaat kepada publik atau masyarakat baik itu dalam hal barang maupun jasa yang diperlukan oleh publik atau masyarakat.

## **2. Asas Pelayanan Publik**

Dalam rangka aparatur negara memberikan pelayanan terhadap masyarakat, instansi tersebut harus memperhatikan beberapa asas-asas dalam pelayanan publik. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian III, asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **3. Pelayanan Publik yang Baik**

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik, baik itu oleh pemerintah maupun non-pemerintah menurut Sugiyanto dan Lukman (2001:36) antara lain:

1. **Akurasi pelayanan.** Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. **Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.** Terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan pelanggan.

3. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
4. Kelengkapan. Menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung pelayanan.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, dan lain-lain. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
6. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
7. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan lain-lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya. Seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya.

Sehubungan dalam memperhatikan beberapa hal seperti disebut diatas, pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan yang ada dan harus dipublikasikan terhadap penerima pelayanan atau masyarakat sebagai bagian dalam kepastian bagi mereka. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian V, standar pelayanan yang baik setidaknya memiliki beberapa isi seperti:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang jelas, aparat yang memberikan pelayanan juga harus memahami bahwa terdapat beberapa pola penyelenggaraan menurut Boediono (2003:68) antara lain:

1. Kesederhanaan. Meliputi pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian. Arti dari adanya kejelasan dan kepastian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan prosedur atau tatacara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.

3. Keamanan. Artinya bahwa proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan. Artinya bahwa prosedur atau tatacara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien. Berkaitan dengan persyaratan dalam hal pemenuhan pelayanan umum. Dicegah adanya pengulangan dalam hal persyaratan dalam hal kelengkapan persyaratan dalam proses pelayanannya.
6. Ekonomis. Dalam arti penetapan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar.
7. Keadilan. Keadilan yang merata dalam arti jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu. Dalam menyelenggarakan pelayanan umum, harus memperhatikan waktu yang telah ditentukan. Diharapkan dapat memenuhi waktu yang telah ditentukan dan tidak melampaui batas waktu tersebut.

## F. Teknologi Informasi

### 1. Pengertian Teknologi Informasi

Pengertian teknologi informasi menurut pendapat dari Williams Sawyer (2005) seperti dikutip oleh Suyanto (2005:10) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi. Selain itu menurut Perkins *at all* (2005) seperti dikutip oleh Suyanto (2005:10) teknologi informasi merupakan kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi.

Sehubungan dengan pendapat dari Williams Sawyer dan Perkins *at all* diatas mengenai pengertian dari teknologi informasi, pendapat lain dari Fauzi (2008:5) menyebutkan bahwa teknologi informasi memang secara lebih mudah dipahami secara umum sebagai pengolahan informasi yang berbasis pada teknologi komputer yang saat ini teknologinya terus berkembang sehubungan perkembangan teknologi lain yang dapat dikoneksikan dengan komputer itu sendiri.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa, teknologi informasi merupakan bagian dari serangkaian komputer yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang terhubung menjadi satu dan dapat mengolah, menganalisis, dan melaporkan data yang diinginkan dan akan terus berkembang menyesuaikan perkembangan teknologi lainnya yang berhubungan dengan teknologi komputer.

## 2. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pemerintah

Teknologi informasi saat ini telah menjadikan suatu perubahan besar baik itu dalam aspek di masyarakat maupun pada aspek di pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi juga dapat menjadikan suatu kemajuan dalam hal berkomunikasi pula. Dimana jika dilihat dalam lingkup pemerintahan, komunikasi yang lebih maju dapat menjadikan suatu hubungan yang harmonis antara *stakeholders* yang terlibat dalam pemerintahan tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi dalam lingkup maupun lingkungan pemerintahan lebih dikenal dengan nama *e-government*.

Asal mula adanya *e-government* di Indonesia didasari dengan adanya Instruksi Presiden (Inpres) no.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Maka dengan adanya inpres tersebut, keberadaan *e-government* dalam keseluruhan pemerintah di Indonesia baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah semakin digenjut keberadaannya.

## 3. E-Government

### a) Pengertian *e-Government*

pengertian *e-Government* menurut Clay G.Wascott dalam Suyanto (2005:331) *E-Government* adalah penggunaan teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas biaya pemerintahan, meningkatkan pelayanan pemerintah, lebih memberikan akses informasi yang lebih besar kepada masyarakat dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada rakyat.

Selain itu organisasi Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2002:2) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut, *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.* Atau jika diterjemahkan *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti *Wide Area Networks*, Internet, dan komputasi mobile) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lengan lain dari pemerintah. Selain itu pula, pemerintah federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-government* sebagai: *e-Government refers to delivery of government information and service online through the internet or other digital means.* Atau jika diterjemahkan sebagai berikut *e-Government* mengacu pada penyampaian informasi pemerintah dan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa, *e-Government* merupakan suatu produk yang dihasilkan hanya oleh pemerintah dengan tujuan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah dengan berbasis internet, sehingga dapat lebih mempercepat proses pelayanan, dapat diakses dari mana saja dan kapan saja sehingga menjadikan pelayanan tersebut lebih efektif dan efisien.

### b) Manfaat *e-Government*

Saat ini terdapat dua negara yang sangat dominan dalam penggunaan *e-Government* yaitu negara Amerika Serikat dan negara Inggris. Dari implementasi yang dilakukan oleh dua negara tersebut dapat dilihat beberapa manfaat dari adanya *e-Government*, seperti pendapat Indrajit (2002:5) antara lain:

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

## **G. NPWP, PKP, e-Reg, SPT, e-SPT, e-Fin dan e-Filing**

### **1. Pengertian NPWP, PKP, e-Reg, SPT, e-SPT, e-Fin dan e-Filing**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengertian dari Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Sederhananya Nomor Pokok Wajib Pajak atau biasa disebut dengan NPWP merupakan sebuah kombinasi nomor yang digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak dan berguna dalam segala keperluan dalam hal perpajakan.

Sedangkan pengertian dari Pengusaha Kena Pajak atau PKP menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah Pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa PKP hanya sebatas pengusaha yang melakukan transaksi barang maupun jasa yang termasuk dalam pengenaan pajak yang berdasarkan undang-undang.

Selanjutnya untuk e-Reg atau e-Registration atau biasa disebut dengan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online diartikan dalam [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) sebagai sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak

yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. Secara singkat, e-Reg merupakan sebuah sistem berbasis *online* yang berguna bagi masyarakat yang ingin mendaftar sebagai Wajib Pajak baru. Sistem ini dapat digunakan mendaftar dari mana saja dan tidak perlu untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak, sehingga sangat memudahkan bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengertian SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga dari pengertian tersebut dapat diketahui dengan jelas bahwa SPT merupakan sebuah surat yang digunakan oleh wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, objek pajaknya, maupun harta kekayaan yang dimilikinya kepada kantor pelayanan pajak.

Sedangkan pengertian dari e-SPT dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 Tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, Serta Tata Cara Pengambilan Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh

Direktorat Jenderal Pajak. Dari pengertian tersebut juga dapat dipahami dengan jelas bahwa e-SPT merupakan bagian dari SPT yang berbentuk elektronik dan dibuat dengan bantuan aplikasi yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan nantinya e-SPT juga wajib diserahkan kepada kantor pelayanan pajak melalui sistem *online*.

Selanjutnya e-FIN atau biasa disebut dengan *Electronic Filing Identification Number* merupakan suatu kombinasi nomor yang dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran untuk aplikasi e-Filing. Sehingga tanpa adanya e-FIN Wajib Pajak tidak dapat melakukan proses pelaporan e-SPT melalui aplikasi e-Filing. e-FIN itu sendiri dapat diperoleh dengan melakukan permohonan atau pengajuan ke KPP terdekat. Proses yang cukup cepat yaitu tidak sampai 1 hari e-FIN sudah dapat diperoleh. Dengan adanya e-FIN maka proses untuk melakukan pelaporan e-SPT juga akan berlangsung dengan cepat dan mudah.

Dan pengertian dari e-Filing dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 Tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, Serta Tata Cara Pengambilan Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan adalah e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Dari pengertian di atas bahwa e-Filing hanya merupakan cara penyampaian SPT secara *on-line*. Sehingga jika wajib pajak mengisi surat pemberitahuan melalui aplikasi e-SPT maka wajib pajak itu juga pasti akan menyetorkan hasil e-SPT tersebut dengan cara e-Filing.

## 2. SPT Tahunan

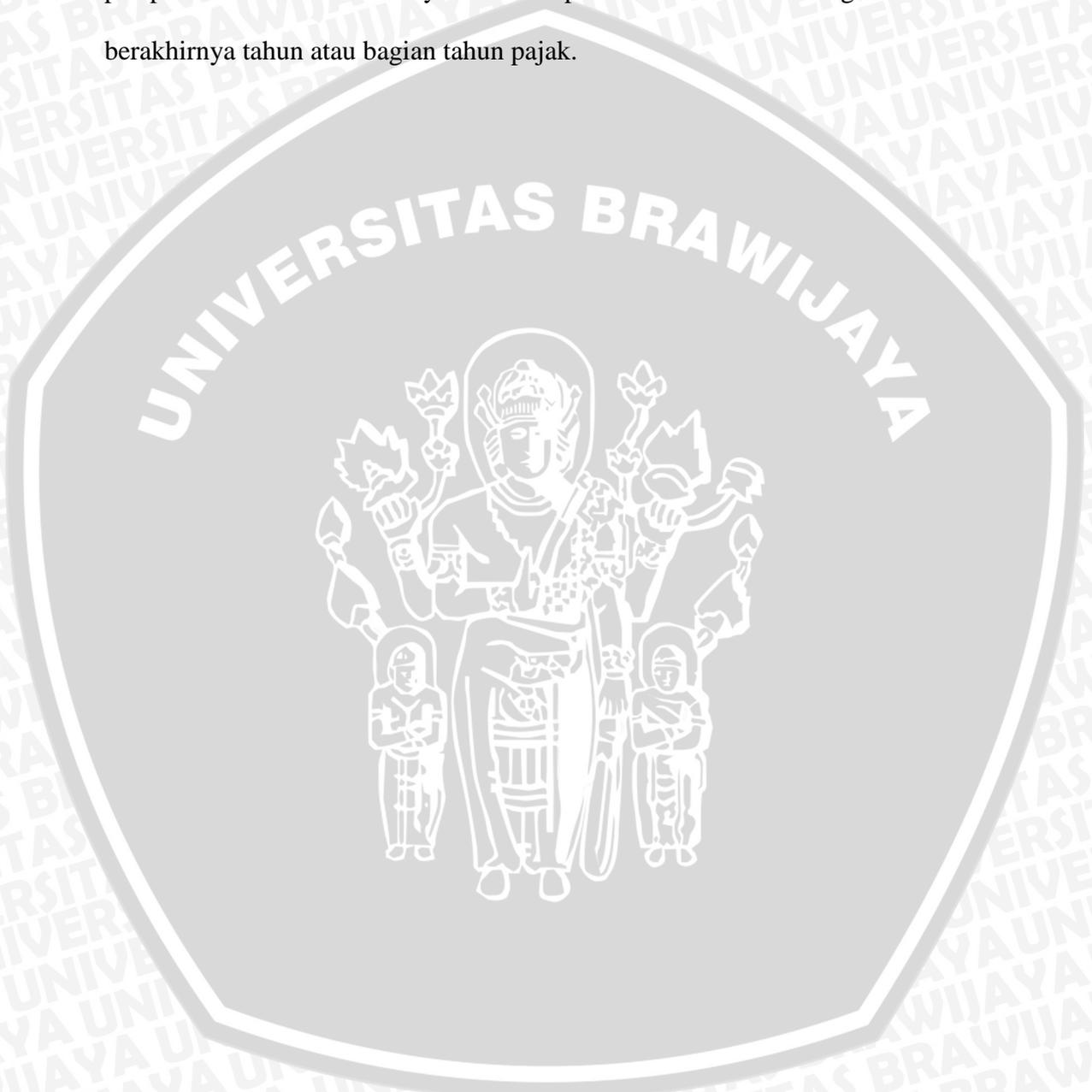
Seperti dikutip dari artikel pajak yang berjudul “*Kenali Aturan dalam Pelaporan Pajak*”. SPT Tahunan adalah SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan. Ada dua jenis SPT Tahunan, yaitu:

1. SPT Tahunan PPh WP Badan.
2. SPT Tahunan WP Orang Pribadi (OP).

Pada saat ini untuk penyampaian SPT Masa PPN dan SPT Tahunan PPh WP OP khusus formulir 1770S dan 1770SS telah dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi e-Filing. Penyampaian SPT juga dapat dilakukan secara elektronik melalui aplikasi e-SPT yang dapat diunduh pada situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Selain itu, untuk tanggal batas pelaporan antara lain:

1. Untuk SPT Tahunan PPh WP Badan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebelum SPT Tahunan PPh WP Badan disampaikan, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Tahunan-nya adalah pada akhir bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak.

2. Untuk PPh WP OP, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebelum SPT Tahunan PPh WP OP disampaikan, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Tahunan-nya adalah pada akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk dapat memahami fenomena maupun permasalahan yang ada dengan cara tertentu dengan harapan mendapatkan hasil yang maksimal sehingga dapat menjadikan sebuah tulisan yang memiliki nilai ilmiah. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Denzim dan Lincoln dalam Moleong (2007:5) penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan beberapa fenomena yang ada.

Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis perkembangan penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan pada sektor publik. Terutama penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing yang berlangsung pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

#### B. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya, maka ditentukan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik di KPP Pratama Malang Selatan.
  - a. Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan.
  - b. Peningkatan pelayanan sektor publik.
2. Faktor yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
  - a. Faktor pendukung.
    - 1) Internal.
    - 2) Eksternal.
  - b. Faktor penghambat.
    - 1) Internal.
    - 2) Eksternal.

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi dan situs penelitian merupakan tempat atau lokasi dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan. Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan yang bertempat di Jalan Merdeka Utara Nomor 3 Kota Malang. Alasan pemilihan lokasi tersebut adalah karena Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan

merupakan kantor pajak dengan jumlah wajib pajak yang cukup besar di Kota Malang dan dapat dikatakan memiliki kemajuan yang cukup pesat.

Selanjutnya pemilihan situs penelitian dilakukan dengan pertimbangan kesesuaian dengan substansi penelitian tersebut. Situs dalam penelitian ini adalah Tempat Pelayanan Terpadu, Seksi Pelayanan dan Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang terdapat dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

#### **D. Sumber Data dan Jenis Data**

Sumber data dalam penelitian kualitatif menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2012:157) adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Informan

Adalah orang yang mengetahui dan menguasai permasalahan, memiliki informasi yang akurat, dan dapat memberikan data yang berhubungan dengan penelitian.

2. Peristiwa

Adalah berbagai kejadian yang berkaitan dengan tujuan dari penelitian skripsi.

3. Dokumen

Adalah sumber data yang didapatkan dalam bentuk tulisan seperti pada dokumen, arsip, petunjuk teknis dan lain-lain yang memiliki kaitan dengan fokus penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan ada dua, yaitu:

1. Data primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung baik itu secara kata-kata ataupun tindakan dari orang-orang yang bersangkutan pada obyek penelitian, yaitu:

- a. Kepala Kantor KPP Pratama Malang Selatan.
- b. Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan.
- c. Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Malang Selatan.
- d. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan.

2. Data sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, dapat berupa dokumen yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang dapat dijadikan pendukung sumber data primer yang ada. Data sekunder yang digunakan adalah dokumen Profil KPP Pratama Malang Selatan.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk dapat memperoleh data-data yang valid dalam penelitian dan dapat dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian yang ada, maka teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Merupakan percakapan antara dua orang untuk melakukan pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara dilakukan di tempat

penelitian serta beberapa tempat fasilitas publik dengan 18 informan, yaitu Bapak Bayu Kaniskha selaku Kepala KPP Pratama Malang Selatan, Bapak Dhanny Irwansyah selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan, Mas Anas selaku Pelaksana PDI di KPP Pratama Malang Selatan serta 15 orang wajib (AN, AR, RI, DI, WT, TI, WN, TA, DI, PU, YU, HA, NI, HD, ER). Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing dan bagaimana tanggapan dari wajib pajak terhadap perubahan yang dirasakan.

## 2. Observasi

Observasi digunakan sebagai bagian penunjang data pada hasil dari pengamatan. Pengamatan dilakukan yaitu menyangkut peningkatan pelayanan perpajakan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi berguna sebagai bukti adanya data. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendapatkan data yang ada dalam laporan pelaksanaan kegiatan di KPP Pratama Malang Selatan, laporan mengenai profil dari KPP Pratama Malang Selatan.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu atau penunjang dalam pelaksanaan pengumpulan data di lapangan berdasarkan fokus dari penelitian. Oleh karena itu instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Peneliti sendiri

Yaitu dimana peneliti sebagai alat yang terlibat secara langsung mengamati terhadap berbagai peristiwa maupun gejala-gejala dan fenomena yang sedang berlangsung dibantu dengan panca indera, alat tulis dengan menggunakan pemikiran.

### 2. Pedoman wawancara

Yaitu merupakan seperangkat alat bantu berupa daftar pertanyaan sebagai acuan untuk dipertanyakan kepada para sumber data di dalam melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan fokus dan pada masalah penelitian. (Lihat Lampiran Hal. 129)

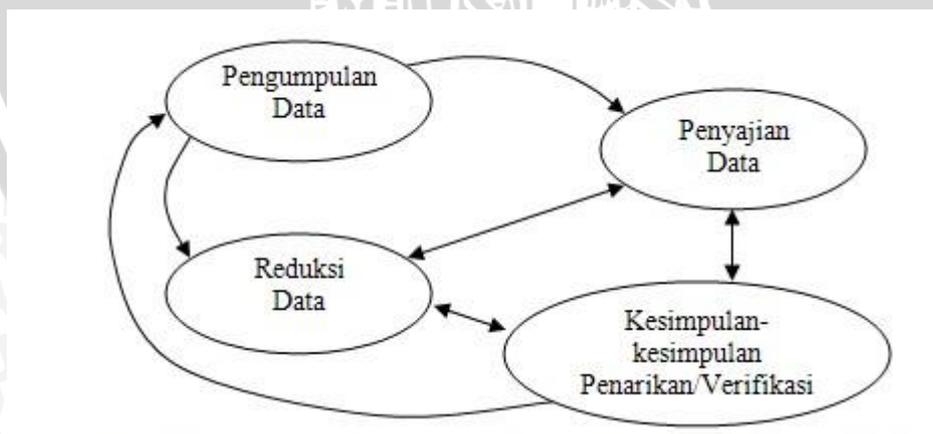
### 3. Catatan lapangan

Yaitu buku catatan dan alat tulis yang akan digunakan untuk data-data yang diperlukan dalam penelitian. Buku catatan lapangan untuk mencatat informasi utamanya yang bersifat verbal yang selama penelitian.

## G. Analisis Data

Metode analisis data deskriptif kualitatif merupakan metode analisis data dengan memberikan penggambaran beserta penjelasan yang sistematis dan akurat berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan mengenai hubungan antara fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Analisis data deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran terhadap data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder. Analisa data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode interaktif. Menurut Miles dan Huberman dalam Rohidi (1992:16), analisis metode interaktif terdiri dari tiga alur, yaitu:



**Gambar 1**

### **Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif**

Sumber: Miles dan Huberman dalam Rohidi (1992:16)

1. Reduksi data, merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. Penyajian data, merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan sementara yang diperoleh dari proses reduksi data sebelumnya. Penyajian data dapat berupa matrik, bagan ataupun grafik yang kesemuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun rapi.
3. Menarik kesimpulan / verifikasi, merupakan kegiatan paling penting dimana dilakukan penarikan kesimpulan dan kategori-kategori data yang direduksi dan disajikan untuk menuju pada satu kesimpulan akhir untuk menjawab permasalahan penelitian.

#### **H. Keabsahan Data**

Keabsahan data menurut Sugiyono (2012:267), uji keabsahan data dalam penelitian sering hanya ditekankan pada uji validitas dan realibilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data hanya dilakukan dengan melakukan pengujian kredibilitas.

Cara pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, *membercheck*. Perpanjangan pengamatan dimaksudkan peneliti melakukan terjun kembali ke situs penelitian untuk menentukan lagi apakah data yang telah didapatkan sebelumnya merupakan data yang valid. Meningkatkan ketekunan yaitu peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat lagi dan berkesinambungan.

Triangulasi dalam uji kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Terdapat pula kasus negatif dimana kasus negatif merupakan kasus yang tidak sesuai dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Menggunakan bahan referensi dimaksudkan merupakan pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Terakhir penggunaan *membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.



### a. Kondisi Geografis dan Geologi

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 - 667 meter di atas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Secara astronomis terletak  $112,06^{\circ}$  -  $112,07^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,06^{\circ}$  -  $8,02^{\circ}$  Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
- Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
- Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung :

- Gunung Arjuno di sebelah Utara
- Gunung Semeru di sebelah Timur
- Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat
- Gunung Kelud di sebelah Selatan

Selain itu, kondisi tanah yang ada di kota Malang sebagai berikut:

- Bagian selatan merupakan dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri

- Bagian utara merupakan dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian
- Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur
- Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas menjadi daerah pendidikan. (Dokumen dari [www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id) tahun 2014)

#### **b. Kondisi Penduduk**

Kota Malang memiliki luas 110.06 Km<sup>2</sup>. Kota dengan jumlah penduduk sampai tahun 2010 sebesar 820.243 jiwa yang terdiri dari 404.553 jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.453 jiwa per kilometer persegi. Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 105.907 jiwa, Blimbing = 172.333 jiwa, Kedungkandang = 174.447 jiwa, Sukun = 181.513 jiwa, dan Lowokwaru = 186.013 jiwa). Terdiri dari 57 Kelurahan, 536 unit RW dan 4.011 unit RT. (Dokumen dari [www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id))

## **2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan**

### **a. Sejarah Singkat**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang beralamatkan Jl. Merdeka Utara No.3 Kota Malang awalnya adalah bentuk kantor Pelayanan Pajak Induk yaitu “Kantor Pelayanan Pajak” yang berada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Kantor Pelayanan Induk tersebut didasarkan pada pembagian kantor pajak sesuai dengan jenis pajak yang harus dibayar, jadi wajib pajak dilayani oleh kantor pajak yang sesuai dengan pembayaran jenis pajaknya.

Namun, pada tahun 2007 terjadi perombakan struktur kantor Pajak di seluruh Indonesia yang beralih dari pembagian Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan jenis pajaknya menjadi pembagian Kantor Pelayanan Pajak yang didasarkan pada Wajib Pajak dan wilayah kerjanya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan no. 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan no. 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Malang berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yaitu penggabungan tiga jenis Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (KPPBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Kariptak).

Sejak saat itulah KPP (induk) Malang yang beralamat di Jalan Merdeka no. 3 Malang, pecah menjadi 2, untuk wilayah kota Malang terdiri dari:

1. KPP Pratama Malang Selatan yang wilayah kerjanya mencakup 3 kecamatan yaitu Klojen, Sukun, Kedungkandang.
2. KPP Pratama Malang Utara yang wilayah kerjanya mencakup 2 kecamatan yaitu Lowokwaru dan Blimbing.

Sedangkan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian selatan adalah KPP Pratama Kepanjen dan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian utara diadministrasikan oleh KPP Pratama Singosari.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan merupakan salah satu bagian kantor Pelayanan Pajak modern yang telah menggabungkan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan serta pemeriksaan pada satu kantor untuk memudahkan dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Kantor ini merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Jawa Timur III di Kota Malang. (Dokumen dari KPP Pratama Malang Selatan tahun 2014)

#### **b. Visi Misi**

##### **-Visi :**

*Menjadi Institusi Pemerintah Penghimpun Pajak Negara yang Terbaik di Wilayah Asia Tenggara.*

##### **-Misi :**

*Menghimpun Penerimaan Pajak Negara Berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang Mampu Mewujudkan Kemandirian Pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui Sistem Administrasi Perpajakan yang Efektif dan Efisien. (Dokumen dari KPP Pratama Malang Selatan tahun 2014)*

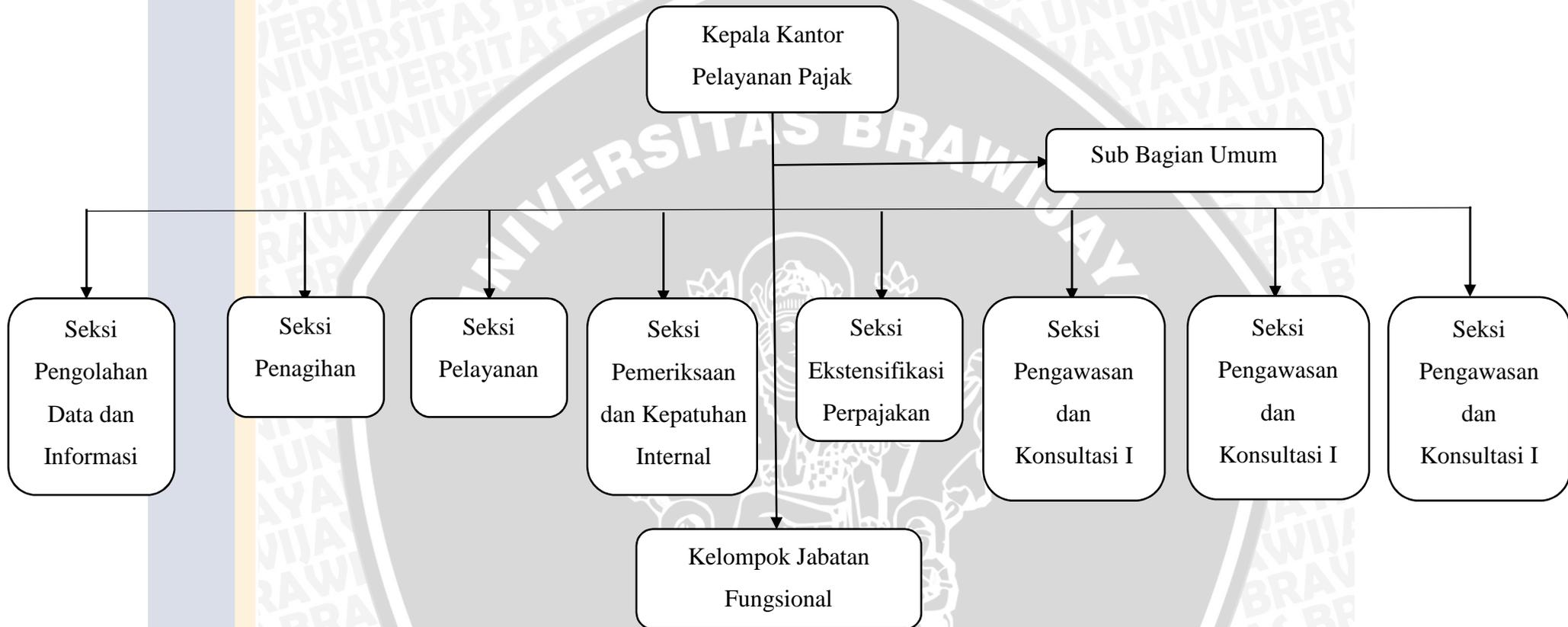
### c. Tujuan

Sebagai institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang mempunyai tujuan untuk memudahkan para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya, Kantor Pelayanan Pajak mempunyai tujuan khusus yaitu:

1. Sebagai tempat pengumpulan dan pengolahan data-data perpajakan.
  2. Untuk menyajikan semua informasi-informasi perpajakan dan menggali potensi perpajakan.
  3. Dapat juga untuk mengekstensifikasi dari semua Wajib Pajak yang dipungut pajaknya.
  4. Sebagai tempat penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan dari Wajib Pajak.
  5. Penatausahaan dan pengecekan atas Surat Pemberitahuan, penyusunan dan pemantauan Laporan Masa PPN, PPh, PPnBM dan PTLL.
  6. Tempat untuk penatausahaan, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi PPN, PPh, PPnBM dan PTLL.
  7. Verifikasi dan penerapan bagi sanksi perpajakan.
  8. Pengutusan pemberitahuan Surat Ketetapan Pajak.
  9. Pengutusan tata usaha dari Rumah Tangga Kantor Pelayanan Pajak.
- (Dokumen dari KPP Pratama Malang Selatan tahun 2014)

### d. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut:



**Gambar 3**

**Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan**

Sumber: KPP Pratama Malang Selatan tahun 2014

#### e. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan laporan profil dari KPP Pratama Malang Selatan, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan ditetapkan sebagai pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III. Sesuai dengan SK Menteri Keuangan, Pasal 58 disebutkan bahwa tugas pokok KPP Pratama adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu Kantor Pelayanan Pajak mempunyai tugas melakukan kegiatan operasional di bidang Pajak Negara di dalam daerah dan berwenang berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak.

Kebijaksanaan teknis yang dimaksudkan adalah kegiatan operasional dalam penetapan perpajakan misalnya pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, pemungutan pajak dan restitusi. Sedangkan yang dimaksud dengan Pajak Negara adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL). Dalam penjabarannya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

## 1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan

Mempunyai tugas mengkoordinir tugas-tugas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan sesuai dengan kebijakan, keputusan dan arahan dari Direktur Jenderal Pajak serta mengkoordinir pelaksanaan tugas para Kepala Seksi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

## 2. Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga. Sub Bagian Umum terdiri dari:

- a) Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian. Tugasnya adalah menyelenggarakan tugas pelayanan di bidang tata usaha dan kepegawaian dengan cara melakukan pengurusan surat, pengetikan dan pengadaan, pencetakan berkas, penyusunan arsip, tata usaha kepegawaian, dan pengiriman laporan agar dapat menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.
- b) Bagian Keuangan. Tugasnya adalah merencanakan kebutuhan dana dan melakukan urusan pendanaan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.
- c) Bagian Rumah Tangga. Tugasnya adalah melakukan seluruh urusan rumah tangga atau urusan perlengkapan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dari segi material agar dapat menunjang kelancaran jalannya pekerjaan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

### 3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) terdiri dari seorang Kepala Seksi PDI yang tugasnya adalah mengkoordinasikan urusan pengolahan data dan penyajian informasi, pembuatan monografi pajak, penggalian potensi perpajakan, serta ekstensifikasi wajib pajak, dan intensifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) membawahi koordinator pelaksana yang tugasnya adalah:

- a) Menerima dan memanfaatkan data intern (dari seksi terkait di KPP Pratama Malang Selatan) dan data ekstern (di luar KPP Pratama Malang Selatan: Pemda Malang, Asosiasi, Notaris dan PPAT, dan pihak ketiga lainnya).
- b) Mengidentifikasi data intern dan data ekstern untuk dikategorikan menjadi data dikenal dan data tidak dikenal.
- c) Mengirimkan data dikenal ke seksi yang terkait dan KKP di luar KPP Pratama Malang Selatan.
- d) Mengirimkan data tidak dikenal ke KPP di luar KPP Pratama Malang Selatan, bila alamat pada data tersebut bukan merupakan wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan.
- e) Melakukan perekaman data ke menu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) KPP Pratama Malang Selatan.
- f) Mengirimkan *back up* data harian KPP Pratama Malang Selatan.

- g) Mengirimkan *back up* data KPP Pratama Malang Selatan ke Kanwil DJP Jatim III secara periodik 2 (dua) minggu sekali.
- h) Melaksanakan transfer data mingguan ke Kantor Pusat.
- i) Membuat himbauan NPWP/ NPPKP kepada wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan.

#### 4. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan terdiri dari seorang Kepala Seksi Pelayanan yang tugasnya adalah mengkoordinasikan pelayanan pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penatausahaan pendataan, pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak lainnya, kearsipan berkas penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan surat wajib pajak lainnya, kearsipan berkas wajib pajak, serta penertiban Surat Ketetapan Pajak (SKP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepala Seksi Pelayanan membawahi koordinator pelaksana yang tugasnya adalah:

- a) Melakukan urusan penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT), surat wajib pajak lainnya, melakukan penatausahaan pendaftaran, dan pencabutan identitas wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Melakukan penelitian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan penyelesaian permohonan penundaan penyampaian SPT sesuai dengan ketentuan berlaku.
- c) Melaksanakan urusan tata usaha penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP) dan kearsipan wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 5. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon)

Waskon adalah salah satu seksi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang terbentuk setelah Kantor Pelayanan Pajak melakukan modernisasi, dimana pembagian seksi pada Kantor Pelayanan Pajak tidak lagi berorientasi pada jenis pajak, tetapi pembagian seksi pada Kantor Pelayanan Pajak berorientasi pada fungsi seksi. Waskon adalah singkatan dari dua suku kata yaitu pengawasan dan konsultasi. Fungsi umum dari seksi Waskon adalah melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap wajib pajak dalam hal menjalankan seluruh kegiatan administrasinya. Seksi Waskon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang tugasnya adalah mengkoordinir seluruh tugas-tugas pada Seksi Waskon. Kepala Seksi Waskon dibantu oleh *Account Representative* (AR). Tugas dari *Account Representative* adalah melaksanakan tugas-tugas teknis pada Seksi Waskon, seperti:

- a) Memberikan penjelasan tentang kegiatan administrasi perpajakan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak.
- b) Menjadi tempat konsultasi dan konseling para Wajib Pajak.
- c) Membuat surat-surat, seperti surat teguran, surat himbauan, surat undangan konseling, surat pemberitahuan kepada wajib pajak dan lain sebagainya.
- d) Meneliti Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan wajib pajak.
- e) Mendisposisikan surat-surat, seperti surat masuk dan surat keluar.

- f) Memberikan penjelasan kepada wajib pajak tentang cara menghitung pajak dan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT).

Seksi Waskon pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan dibagi menjadi 3 (tiga) bagian:

1. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Kecamatan Klojen)
2. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II (Kecamatan Kedungkandang)
3. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (Kecamatan Sukun)

Pada prinsipnya tugas dari ketiga seksi tersebut adalah sama, dan yang membedakan hanyalah pembagian wilayah kerjanya. Hal ini diberlakukan dengan tujuan untuk mempermudah tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

6. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Tugas pokok dan fungsi seksi pemeriksaan dan kepatuhan internal:

Pemeriksaan:

1. Membuat daftar wajib pajak yang akan diperiksa. Baik itu dengan tujuan untuk menguji kepatuhan maupun dengan tujuan lain.
2. Dalam menguji kepatuhan, terdapat 2 bagian yaitu rutin dan khusus. Untuk menguji kepatuhan rutin yaitu wajib pajak dengan SPT lebih bayar yang

restitusi dan untuk mengubah tahun buku, dll. Sedangkan untuk menguji kepatuhan khusus terdiri dari *bottom up* dan *top down*.

Tugas dari Kepatuhan Internal:

1. Melakukan pemantauan pengendalian internal.
2. Melakukan pemantauan kode etik dan disiplin.
3. Melakukan pemantauan manajemen risiko.
4. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dari temuan aparat fungsional.
5. Mengusulkan perbaikan proses bisnis.

#### 7. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan penatausahaan piutang pajak, penagihan, penundaan dan angsuran serta pembuatan usulan penghapusan piutang pajak. Seksi

Penagihan terdiri dari :

- a) Koordinator Pelaksanaan Tata Usaha Piutang Pajak yang mempunyai tugas membantu urusan penatausahaan piutang pajak, pengusulan penghapusan piutang pajak, penundaan dan angsuran.
- b) Koordinator Pelaksanaan Penagihan Aktif yang mempunyai tugas membantu penyiapan surat teguran, surat paksa, surat perintah penyitaan, sita, usulan lelang dan dukungan penagihan lainnya.

## 8. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Dalam istilah perpajakan di Indonesia, Ekstensifikasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada wajib pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham atau pemilik dan pegawai, wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan atau memiliki tempat usaha di pusat perdagangan dan atau pertokoan. Kegiatan Ekstensifikasi ini dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan melalui Seksi Ekstensifikasi perpajakan. Tugas seksi Ekstensifikasi Perpajakan adalah melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, dan penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi. Dasar peraturannya adalah:

1. Per-16/PJ/2007 tentang Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham/ pemilik dan pegawai melalui pemberi kerja/ bendaharawan pemerintah.
2. Per-116/PJ/2007 tentang Ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Pendataan Objek Pajak Bumi dan Bangunan, sebagaimana telah diubah melalui Per-32/PJ/2008.
3. Per-35/PJ/2008 tentang Kewajiban Pemilik Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dalam rangka pengalihan hak atas tanah dan/ atau bangunan.

## 9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Sikap kelompok dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang bersangkutan. Jumlah Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak, dengan tujuan untuk melakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak yang memang secara ketentuan dapat diperiksa. Dilakukan oleh tim pemeriksa yang penunjukannya ditentukan oleh kepala kantor melalui nota dinas penunjukan tim pemeriksa. Tim pemeriksa terdiri dari suatu orang atau kelompok dan satu orang ketua tim dan beberapa anggota.

Terdiri dari:

1. Pemeriksa pajak pelaksana
2. Pemeriksa pajak pelaksana lanjutan
3. Pemeriksa pajak pelaksana penyelia
4. Pemeriksa pajak pertama
5. Pemeriksa pajak muda
6. Pemeriksa pajak madya

(Dokumen dari KPP Pratama Malang Selatan tahun 2014)

#### f. Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan

Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan sampai dengan tanggal 31 Desember 2013 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**

#### Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan

No	Kecamatan	Badan	Orang Pribadi
1	Kedung Kandang	1.560	24.690
2	Klojen	2.766	32.474
3	Sukun	1.679	26.816
	Total	6.005	83.980

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan tahun 2014

#### g. Pegawai KPP Pratama Malang Selatan

Gambaran mengenai pegawai yang terdapat di KPP Pratama Malang Selatan sebagai berikut:

**Tabel 4**

#### Jumlah Pegawai KPP Pratama Malang Selatan

No	Unit Kerja	Jumlah	Golongan 1	Golongan 2	Golongan 3	Golongan 4
1	2	3	4	5	6	7
1	Seksi Subbag Umum	7	-	6	1	-
2	Seksi Pelayanan	13	-	8	4	1
3	Seksi Ekstensifikasi	5	-	2	2	1
4	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	6	-	3	3	-
5	Seksi Pemeriksaan	12	-	2	10	-

1	2	3	4	5	6	7
6	Seksi Penagihan	4	-	3	1	-
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	11	-	4	7	-
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	10	-	3	7	-
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	10	-	2	8	-
	Jumlah	78	-	33	43	2

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan tahun 2014

#### h. Penunjang dalam penggunaan e-Filing

Dalam hal penggunaan e-Filing bagi wajib pajak dalam melakukan penghitungan dan pelaporan SPT Tahunan, KPP Pratama Malang Selatan memberikan fasilitas berupa satu unit komputer yang tersedia di TPT yang dapat digunakan oleh wajib pajak. Selain itu pula KPP Pratama Malang Selatan juga memberikan fasilitas *Wifi* serta akses internet yang dapat digunakan. (Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan tahun 2014)

## **B. Penyajian Data Fokus**

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan melalui wawancara, maupun dokumentasi, maka dalam tahapan ini penulis akan menjabarkan dan mendeskripsikan hasil penelitian tersebut.

### **1. Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik di KPP Pratama Malang Selatan.**

Dewasa ini kita telah sangat mengenal teknologi, baik itu teknologi komunikasi maupun teknologi informasi. Kemajuan tersebut dapat memberikan efek positif maupun negatif dalam kehidupan manusia. Selain hal tersebut, kemajuan teknologi juga dapat membantu kinerja maupun membantu manusia dalam beraktivitas, banyak sekali bidang kehidupan manusia yang sangat ditunjang dengan adanya kemajuan teknologi tersebut. Sebagai contohnya kemajuan teknologi informasi, berdampak sangat baik terutama dalam hal mengorganisir keperluan dalam bekerja. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang saat ini dikenal luas diterapkan pada institusi perpajakan di Indonesia. Berkat adanya teknologi informasi tersebut pengelolaan perpajakan di Indonesia dapat dikelola dengan lebih profesional.

#### **a. Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan.**

Dalam hal penggunaan teknologi informasi yang dilakukan dalam administrasi perpajakan sebenarnya sudah cukup lama berjalan. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Bayu Kaniskha selaku Kepala KPP Pratama Malang

Selatan dalam wawancara pada tanggal 11 Juni 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut: “teknologi informasi dalam perpajakan sudah lama digunakan. Terutama dengan adanya modernisasi pajak pada kisaran tahun 2000 yang menitikberatkan pada penggunaan teknologi informasi guna membantu administrasi dan pengelolaan pajak kearah yang lebih baik.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Dhanny Irwansyah selaku Kepala Seksi Pelayanan pada tanggal 4 Oktober 2013 dalam rangka sosialisasi perpajakan kepada mahasiswa yang melakukan magang di KPP Pratama Malang Selatan, bahwa Administrasi Perpajakan saat ini telah banyak melalui teknologi informasi dalam prakteknya, hal tersebut juga dikenal dengan modernisasi perpajakan.

Dari narasumber diatas dapat diketahui bahwa teknologi informasi saat ini digunakan dengan sangat seksama dalam administrasi perpajakan dengan tujuan untuk lebih melakukan administrasi perpajakan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Selanjutnya untuk lebih mengetahui penggunaan teknologi seperti apa, dilanjutkan dalam wawancara dengan Bapak Dhanny Irwansyah pada hari Selasa tanggal 8 Juli 2014 hasil wawancara sebagai berikut,

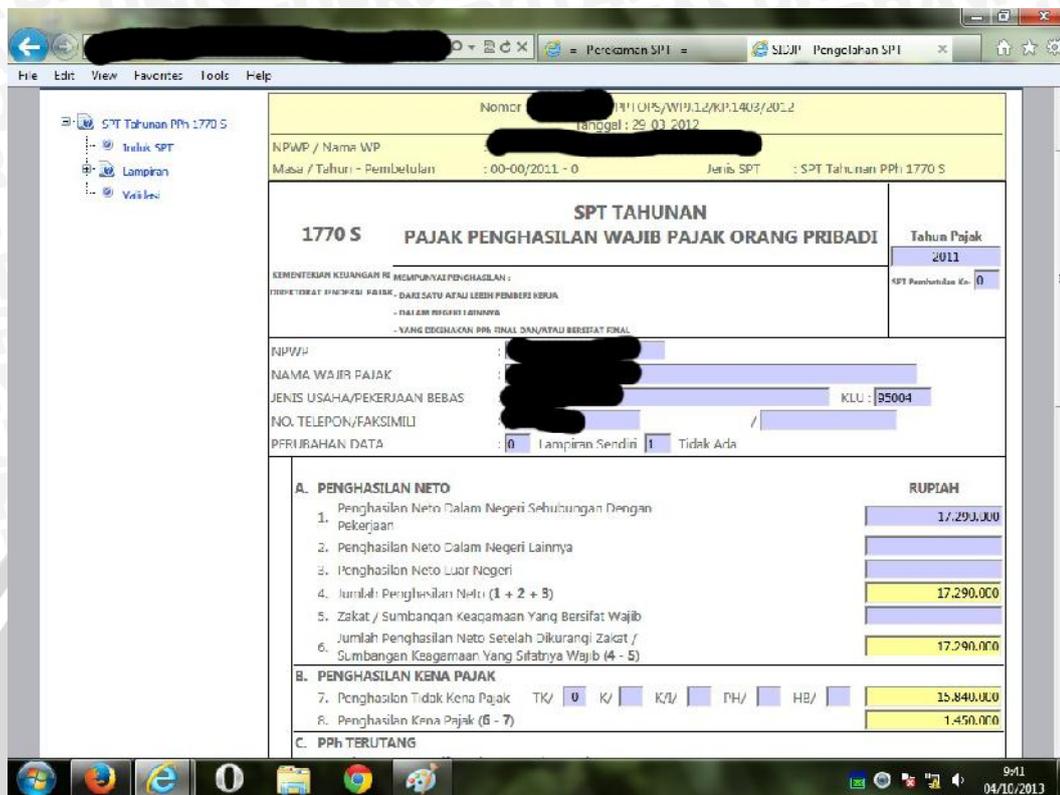
“berdasarkan modernisasi perpajakan yang berisi perubahan *business process*, optimalisasi SDM dan struktur organisasi. Dalam *business process* tersebut terdapat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dibedakan menjadi 2. Penggunaan teknologi informasi untuk wajib pajak dan untuk kantor pajak.”

Dari penjelasan Bapak Dhanny tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan teknologi informasi digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan

diperuntukkan untuk wajib pajak dan kantor pajak itu sendiri. Selanjutnya untuk mengetahui penggunaan yang seperti apa baik itu bagi wajib pajak maupun bagi kantor pajak itu sendiri, maka peneliti melanjutkan wawancaranya dengan Bapak Dhanny pada tanggal 8 Juli 2014 sebagai berikut,

“jika dilihat penggunaan teknologi informasi bagi wajib pajak, hanya sebatas aplikasi untuk melakukan penghitungan SPT atau kita tahu sebagai e-SPT. Sedangkan untuk kantor pajak sendiri, penggunaan teknologi informasi lebih banyak lagi. Ada sistem untuk melakukan perekaman manual SPT, sistem kepegawaian, sistem monitoring dan lain sebagainya.”

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, juga disampaikan oleh Bapak Bayu pada tanggal 11 Juni 2014, bahwa penggunaan teknologi informasi bagi wajib pajak selain dalam penggunaan aplikasi e-SPT juga dapat dilihat aplikasi – aplikasi penunjang dalam e-SPT tersebut. Seperti aplikasi e-Reg yang berfungsi untuk melakukan pendaftaran secara *online*, lalu aplikasi e-FIN yang berguna untuk melakukan aktivasi untuk aplikasi e-Filing, dan e-Filing itu sendiri digunakan untuk melaporkan e-SPT tersebut secara *online* ke kantor pajak.



Gambar 4

**Contoh Penggunaan Teknologi Informasi bagi Perpajakan**

Sumber: Dokumen Peneliti tahun 2013

Secara tidak langsung menurut beliau penggunaan teknologi informasi yang ditujukan bagi wajib pajak melalui penggunaan e-SPT sangat baik. Karena dapat lebih mengorganisir data perpajakan yang ada. Wajib pajak lebih mendapat manfaat data yang digunakan dalam hal pelaporan pajak akan lebih tersusun sistematis dan dapat mudah untuk mencarinya jika terjadi kesalahan maupun akan meng-update data yang diberikan.

Secara prakteknya, penggunaan e-SPT berbasis teknologi informasi tersebut digunakan hampir seluruh jenis pajak yang ada, seperti jenis pajak PPh pasal 21, PPh pasal 25/29 wajib pajak pribadi maupun badan, dan pajak PPN. Tetapi

dalam prakteknya jumlah wajib pajak yang melalui aplikasi e-SPT tersebut antar KPP di Indonesia berbeda jumlahnya. Ada kantor yang pelapor pajak menggunakan e-SPT PPh banyak, sedangkan ada kantor yang pelapornya sedikit. Karena hal tersebut bersumber dari jumlah wajib pajak yang terdaftar di kantor tersebut. Sehingga dalam prakteknya jumlah antar kantor pasti berbeda-beda pula.

Seperti hasil wawancara berikut yang disampaikan oleh Bapak Dhanny dalam wawancara pada tanggal 8 Juli 2014 sebagai berikut,

“di kantor ini sebenarnya cukup banyak wajib pajak yang melaporkan SPTnya melalui aplikasi e-SPT tersebut. Ada yang melaporkan pajak PPh 21 ada pula yang melaporkan pajak PPN masa. Tetapi karena berdasarkan peraturan bahwa ada beberapa indikator yang mewajibkan wajib pajak untuk melaporkan melalui aplikasi e-SPT dan ada pula yang tidak mewajibkan. Sebagai contohnya kewajiban bagi pengusaha yang memiliki omset besar atau memiliki 25 lembar dokumen dalam penyampaian SPT, maka diwajibkan untuk menggunakan aplikasi e-SPT untuk melakukan pelaporan pajaknya.”

Hal yang sama pula juga didukung oleh Bapak Bayu yang menjelaskan, “banyak wajib pajak disini terutama untuk jenis pajak PPh 21 dan Pajak PPN masa yang melaporkan menggunakan aplikasi e-SPT”. Sehingga dapat dilihat bahwa pada KPP Pratama Malang Selatan terdapat cukup banyak wajib pajak yang menyetorkan atau melaporkan SPTnya menggunakan aplikasi e-SPT untuk jenis pajak tertentu.

Melakukan pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan merupakan kewajiban bagi seluruh wajib pajak terdaftar di Indonesia. Baik itu bagi wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Proses pelaporan merupakan proses akhir dalam administrasi perpajakan yang dilakukan dalam batasan wajib pajak. Cara pelaporan dari SPT banyak sekali, pertama dapat diberikan langsung ke

KPP secara individu, lalu dapat melalui pos yang dikirimkan ke KPP, ada pula yang melakukan secara *online*. Baik itu pelaporan secara langsung maupun secara *online* dapat dilakukan dengan metode elektronik, guna memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada. Jika wajib pajak melaporkan SPTnya secara elektronik dan melaporkan juga secara langsung ke KPP, maka wajib pajak tersebut melalui bantuan aplikasi e-SPT. Jika wajib pajak tersebut melaporkan secara *online* berarti wajib pajak tersebut menggunakan aplikasi e-Filing.

Pengisian SPT Tahunan dapat menggunakan sebuah aplikasi khusus yang dikeluarkan oleh DJP yang tujuan utamanya adalah untuk mempermudah penghitungan pajak maupun pelaporan SPT yang diberikan oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak. Aplikasi tersebut dapat di-*download* secara rinci dari website <http://www.pajak.go.id/e-spt>. Disana terdapat bermacam-macam aplikasi untuk jenis pajak yang berbeda-beda pula. Tergantung dari kebutuhan wajib pajak itu sendiri.

Selain itu pula terdapat aplikasi yang masih cukup baru, yaitu e-Filing. Aplikasi ini sebenarnya hampir sama dengan aplikasi yang lama yaitu e-SPT. Tetapi dalam aplikasi e-Filing ini lebih diprioritaskan untuk wajib pajak orang pribadi dengan jenis pajak penghasilan. Yang menjadi nilai lebih dari aplikasi ini adalah wajib pajak dapat dengan langsung melakukan pelaporan secara *online*. Jadi dengan aplikasi ini, selain wajib pajak dapat dibantu untuk menghitung jumlah pajaknya, namun juga adanya fasilitas untuk melakukan pelaporan secara langsung dari aplikasi ini. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari Bapak Dhanny dalam petikan hasil wawancara pada tanggal 23 Juli 2014 sebagai berikut,

“pada aplikasi e-Filing ini masih program baru. Prinsipnya hampir sama dengan aplikasi komputer yang sudah ada. Tetapi yang membedakan adalah wajib pajak hanya tinggal melakukan login saja ke dalam aplikasi ini secara *online*, lalu memasukkan data-data perpajakan yang dibutuhkan, setelah selesai data tersebut akan otomatis tersimpan dan dapat dilakukan pelaporan SPT secara *online* dimanapun dan kapanpun tanpa mengikat waktu dan tempat.”

Berkaitan dengan wawancara tersebut, Bapak Dhanny pada tanggal 23 Juli 2014 juga menerangkan secara singkat apa yang harus dilakukan oleh wajib pajak baru dan pertama kali pada saat ingin menggunakan aplikasi ini sebagai berikut,

“yang pertama wajib pajak tersebut daftar bisa di KPP atau secara *online* juga menggunakan aplikasi e-Reg. setelah mendapatkan NPWP, wajib pajak tersebut juga harus memiliki e-FIN yang sangat penting digunakan untuk masuk kedalam aplikasi e-Filing. Setelah selesai, wajib pajak dapat melakukan pendaftaran lagi untuk menggunakan aplikasi e-Filing dengan memasukkan *email*, *password*, dan kode e-FIN. Setelah selesai mendaftar, baru wajib pajak bisa melakukan penghitungan pajak secara *online*, setelah selesai dan tersimpan wajib pajak juga dapat untuk melakukan pelaporan ke KPP secara *online* melalui aplikasi ini juga.”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat, bahwa wajib pajak yang melakukan penghitungan dan pelaporan melalui aplikasi e-Filing ini sangat dimudahkan. Selain cepat, juga dapat dilakukan dimana saja sehingga tidak mempengaruhi banyak aktivitas wajib pajak tersebut. Hal yang sangat ditonjolkan dengan adanya aplikasi ini adalah dapat mempermudah. Sehingga dapat dilihat jika alur maupun fungsi dari aplikasi e-Filing ini disusun seperti hal sedemikian rupa, maka dapat dilihat bahwa ada perubahan yang menonjol dari adanya penggunaan aplikasi ini.

Sehubungan dengan kemudahan tersebut, juga didukung oleh wawancara dengan Bapak AN selaku wajib pajak pada tanggal 10 Juli 2014 sebagai berikut,

“kalau tahun ini saya lapor pajaknya coba-coba pakai aplikasi e-Filing ini. Dari apa yang saya rasakan kemarin saya merasa lebih dimudahkan sekali. Kalau saya rasa sih lebih praktis, tinggal klik klik doang. Saya bisa melakukannya dimana saja, karena pada saat itu saja lapor SPT Tahunan waktu saya lagi nongkrong di café sama keluarga saya. Gak perlu waktu lama SPT Tahunan saya udah dapat dilaporkan kok. Hemat waktu juga, kalo gasalah saya kemarin gak sampe 15 menit SPT udah kekirim”

Sehingga dari petikan wawancara diatas dengan wajib pajak dapat diketahui bahwa wajib pajak yang menggunakan e-Filing dalam hal melakukan penghitungan dan pelaporan SPT Tahunan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien.

A. Pajak Penghasilan	
1. Penghasilan Bruto Dalam Negeri Sehubungan Dengan Pekerjaan dan penghasilan neto dalam negeri lainnya	45.000.000
2. Pengurangan	125.000
3. Penghasilan Tidak Kena Pajak	TK/2 - Tidak Kawin tanggungan 2
4. Penghasilan Kena Pajak (1-2-3)	28.350.000
5. Pajak Penghasilan Terutang	16.525.000
6. Pajak Penghasilan yang telah dipotong oleh pihak lain	826.250
7. PPh Yang Harus Dibayar Sendiri	500.000
	326.250

B. Penghasilan yang dikenakan PPh Final dan yang dikecualikan dari Objek Pajak	
8. Dasar Pengenaan Pajak/Penghasilan Bruto Pajak Penghasilan Final	2
9. Pajak Penghasilan Final Terutang	
10. Penghasilan yang Dikecualikan dari Objek Pajak	

C. Daftar Harta dan Kewajiban	
11. Jumlah Keseluruhan Harta yang Dimiliki pada Akhir Tahun Pajak	
12. Jumlah Keseluruhan Kewajiban/Utang pada Akhir Tahun Pajak	

**Pernyataan**

Dengan menyadari sepenuhnya akan segala akibatnya termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku saya menyatakan bahwa apa yang telah saya beritahukan di atas adalah benar, lengkap, jelas.

Gambar 5

### Contoh Penggunaan e-Filing bagi Wajib Pajak

Sumber: Dokumen Peneliti tahun 2014

Selanjutnya dengan adanya perubahan yang ada seperti penjelasan diatas tersebut, juga didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Dhanny pada tanggal 23 Juli sebagai berikut,

“hal yang paling menonjol jika dilihat dari perubahan yang ada dari sisi pelayanannya yaitu yang paling utama wajib pajak sudah tidak perlu melalui kertas. Lebih hemat dan efisien. Selain itu juga proses dari pelaporan akan menjadi lebih cepat karena wajib pajak tidak perlu mengantri lagi.”

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa menurut aparaturnya perpajakan, perubahan yang nantinya dirasakan oleh wajib pajak adalah wajib pajak sudah tidak memerlukan perantara kertas dalam melaporkan SPT Tahunan. Sehingga nantinya dapat menghemat proses dan waktu yang diperlukan dan dapat dilakukan dengan cepat pula.

Penggunaan teknologi informasi dalam pelaporan SPT baru-baru ini juga dapat dilihat dengan adanya kewajiban bagi wajib pajak secara tahunan. Yaitu melakukan pelaporan SPT Tahunan yang diperuntukkan bagi seluruh wajib pajak yang ada di Indonesia. Untuk wajib pajak orang pribadi (OP), batas akhir dalam melakukan pelaporan SPTnya baik itu secara elektronik maupun tidak adalah pada akhir bulan Maret 2014. Sedangkan untuk wajib pajak badan adalah pada akhir bulan April 2014. Kewajiban tersebut harus dilakukan oleh seluruh wajib pajak yang terdaftar per 31 Desember 2013.

Berkaitan dengan kewajiban sebagai wajib pajak dalam paparan diatas, juga didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Dhanny pada tanggal 23 Juli 2014 sebagai berikut,

“kewajiban melaporkan SPT baik itu secara langsung ke KPP ataupun secara elektronik melalui e-Filing sudah menjadi kewajiban wajib pajak yang sudah terdaftar per 31 Desember 2013. Sehingga wajib pajak tersebut wajib melaporkan SPT Tahunannya ke KPP. Baik itu bagi wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan. Jika dilihat dari jumlah wajib pajaknya di KPP Pratama Malang Selatan, untuk wajib pajak orang pribadi berjumlah 83.980 orang, sedangkan untuk wajib pajak badan sebanyak 2.768 orang. Nah jumlah tersebutlah yang wajib melakukan pelaporan SPTnya.”

Sehingga dapat lebih dilihat dan dipahami lagi, bahwa wajib pajak yang wajib melakukan pelaporan SPTnya ada dua jenis, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Untuk lebih memfokuskan fenomena yang ada, maka penulis ingin lebih mengetahui dan memperdalam bahasan mengenai SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut didasari dengan banyaknya jumlah dari wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan jumlah wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Selatan.

Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan wajib melaporkan SPTnya per 31 Desember 2013 adalah berjumlah 83.980 orang. Tetapi dalam data yang penulis dapat bahwa target dari wajib pajak yang melaporkan SPTnya secara elektronik adalah 1.632 orang. Sehingga diketahui bahwa dari jumlah yang besar tersebut hanya ditarget 1.632 orang. Hal tersebut dikarenakan program pelaporan SPT Tahunan secara elektronik masih dapat dikatakan hal yang baru. Seperti pada petikan wawancara dengan Bapak Dhanny pada tanggal 24 Juli sebagai berikut,

“memang wajib pajak yang terdaftar dan wajib melaporkan SPTnya berjumlah 83.980 orang. Tetapi untuk menetapkan target yang hanya 1.632 tersebut dikarenakan program dari pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing ini masih baru, sehingga target juga masih kecil. Untuk tahun pajak 2013 yang batas akhir penyampaiannya akhir bulan Maret 2014 ini, target keseluruhan bagi KPP di Indonesia total hanya 700.000 karena memang masih baru. Tetapi pada tahun yang datang target tersebut kira-

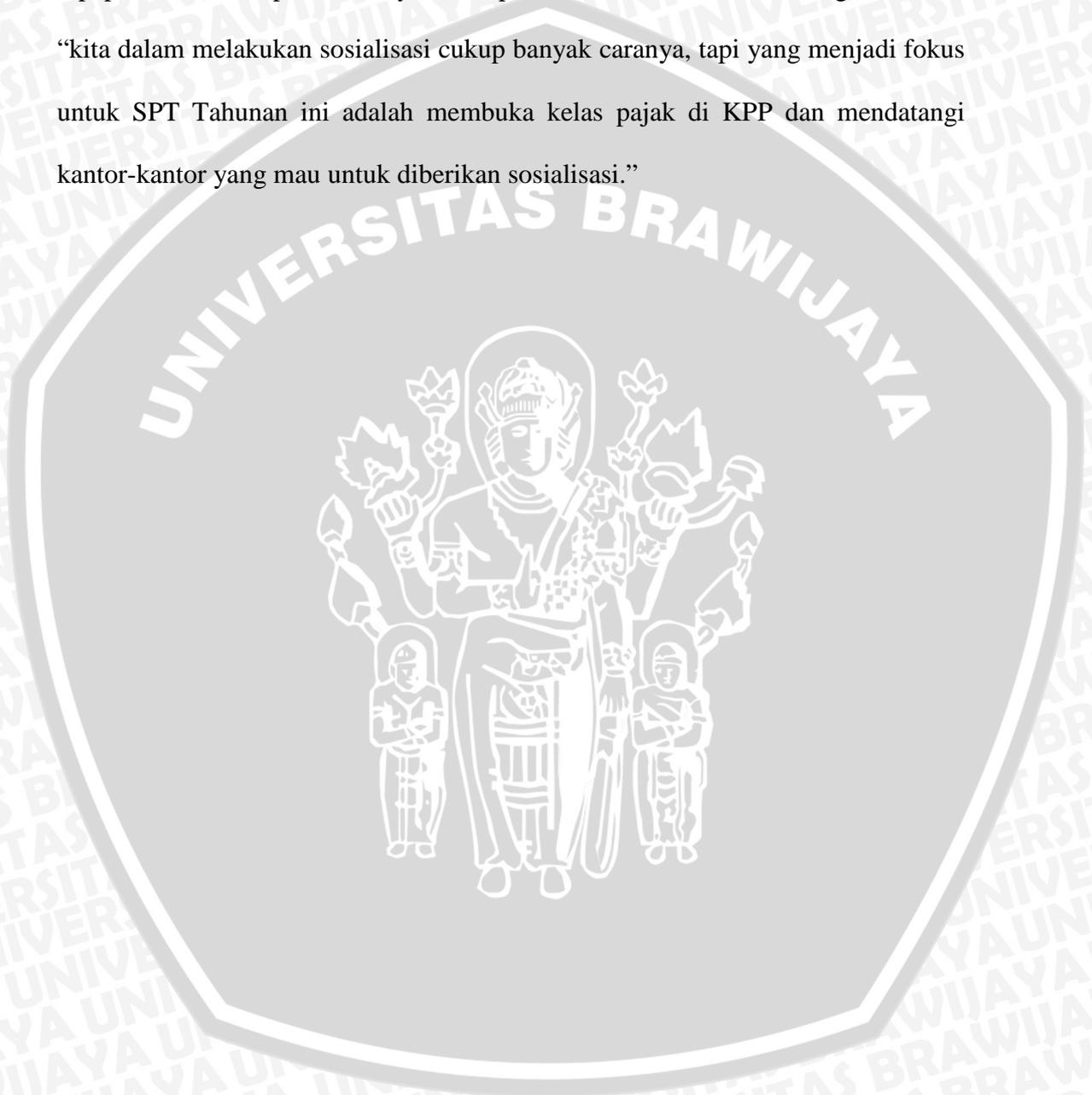
kira akan bertambah menjadi 2.000.000 dalam lingkup seluruh KPP di Indonesia.”

Dari petikan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa karena memang ini program baru, sehingga target yang di diharapkan masih terbilang kecil. Tetapi dari target yang hanya 1.632 tersebut, pada KPP Pratama Malang Selatan ini lebih cukup untuk memenuhi target yang ada. Karena berdasarkan data yang penulis peroleh, bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pelaporan SPTnya menggunakan aplikasi e-Filing berjumlah 4.512. Hasil tersebut secara kasat masa sudah dapat dikatakan lebih dari cukup untuk melampaui target yang ditetapkan. Hal tersebut dikatakan juga oleh Bapak Dhanny dalam lanjutan kutipan wawancara pada tanggal 24 Juli 2014 sebagai berikut,

“kalo dilihat dari hasil akhirnya memang cukup memenuhi target. Dilihat saja target yang ada sebesar 1.632, sedangkan jumlah akhir dari wajib pajak orang pribadi yang melapor sudah mencapai 4.512, kan hampir tiga kali lipat dari target yang ada, ya bisa dilihat cukup berhasil. Kemungkinan untuk tahun depan wajib pajak yang melalui e-Filing ini bisa lebih bertambah lagi jumlahnya.”

Keberhasilan target tersebut juga ditunjang dari sosialisasi yang dilakukan secara intens oleh KPP Pratama Malang Selatan. Ada beberapa cara sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan, pertama dengan memberikan sosialisasi 3 menit bagi wajib pajak yang baru mendaftar. Lalu dengan mengoptimalkan fungsi dari *helpdesk* sehingga wajib pajak yang mengalami kebingungan dapat dengan mudah teratasi dengan menghubungi *helpdesk* di KPP. Lalu dengan membuka kelas pajak di Aula KPP Pratama Malang Selatan, dan terakhir melakukan sosialisasi jemput bola. Dengan cara KPP mengirimkan surat kepada kantor-kantor yang berada di wilayah kerjanya untuk dilakukan sosialisasi

di tempat, jika mau maka KPP akan mendatangi kantor tersebut dan melakukan sosialisasi, semua kegiatan tersebut tidak dipungut biaya atau gratis. Hal tersebut dipaparkan oleh bapak Dhanny dalam petikan hasil wawancara sebagai berikut: “kita dalam melakukan sosialisasi cukup banyak caranya, tapi yang menjadi fokus untuk SPT Tahunan ini adalah membuka kelas pajak di KPP dan mendatangi kantor-kantor yang mau untuk diberikan sosialisasi.”



**Tabel 5**  
**Rekap Sosialisasi SPT Tahunan KPP Pratama Malang Selatan**

Tanggal	Materi	Jenis Kegiatan	Lokasi	Target	Jumlah Peserta
4 Februari 2014	Pengisian SPT OP	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	10
5 Februari 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	KPBC	WP OP Karyawan	79
5 Februari 2014	Pengisian SPT OP	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	6
6 Februari 2014	Pengisian SPT OP	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	0
7 Februari 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	KPKNL	WP OP Karyawan	35
11 Februari 2014	Pengisian SPT OP	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	15
11 Februari 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	KPPN	WP OP Karyawan	34
13 Februari 2014	Pengisian SPT OP	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	16
19 Februari 2014	e-SPT 21	Kelas Pajak	Aula	Pemberi Kerja	10
20 Februari 2014	e-SPT 21	Kelas Pajak	Aula	Pemberi Kerja	1
25 Februari 2014	Pengisian SPT PPh OP Non Karyawan	Kelas Pajak	Aula	OP Non Karyawan	7
26 Februari 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	Aula Kantor Perwakilan BI	WP OP Karyawan	54
26 Februari 2014	Pengisian SPT PPh OP Non Karyawan	Kelas Pajak	Aula	WP OP	5
26 Februari 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	1
5 Maret 2014	Pengisian SPT OP	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	3
6 Maret 2014	Pengisian SPT OP	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	5
18 Maret 2014	Pengisian SPT OP	Kelas Pajak	Aula	WP Baru	7
19 Maret 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	BII Cab. Basuki Rahmat	WP OP Karyawan	34
19 Maret 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	BTPN	WP OP Karyawan	38
20 Maret 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	MAN 3 Malang	WP OP Karyawan	38
25 Maret 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	BTN	WP OP Karyawan	55
26 Maret 2014	Pengisian SPT OP e-Filing	Kelas Pajak	Bank Maspion	WP OP Karyawan	23

Sumber: Dokumen Seksi Ekstensifikasi Perpajakan KPP Pratama Malang Selatan tahun 2014

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa, langkah sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan guna menyaring wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing sudah sangat baik. Maka dari itulah target yang ditetapkan juga dapat dipenuhi.

b. Peningkatan pelayanan sektor publik.

Dengan adanya kehadiran program baru yang bernama e-Filing, dan dengan adanya daya dorong dalam masyarakat maupun dalam institusi pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakan yang baik. Maka dalam hal wajib pajak untuk melakukan laporan terhadap SPT Tahunan melalui e-Filing dapat dilihat terdapat hal yang sangat menonjol yaitu cepat, efektif dan efisien. Dalam bahasan ini penulis akan menjabarkan mengenai efektif dan efisien berdasarkan data yang telah diperoleh sebelumnya.

Sejak berlakunya program mengenai pelaporan SPT Tahunan dengan melalui aplikasi e-Filing, cukup banyak wajib pajak yang antusias dan ingin melalui aplikasi tersebut. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya e-Filing untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan, maka wajib pajak dan aparatur perpajakan akan sangat dimudahkan. Aparatur pajak sudah tidak perlu lagi melakukan perekaman SPT Tahunan baik itu dengan cara manual lagi maupun dengan cara *discan*, karena semua data SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak melalui aplikasi e-Filing sudah otomatis masuk ke dalam *database* perpajakan. Hal tersebut

seperti diungkapkan oleh Bapak Dhanny pada saat wawancara tanggal 8 Juli 2014 beliau menuturkan bahwa,

“jika dilihat dari tingkat wajib pajak yang melalui e-Filing dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya, itu juga dapat meringankan beban kerja yang ada. Karena aparat pajak sudah tidak perlu lagi melakukan perekaman lagi, sudah tidak perlu mengirim berkas ke pusat lagi untuk direkam. Karena data yang dikirim langsung masuk ke *database*.”

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, juga disampaikan oleh mas Anas selaku pelaksana PDI KPP Pratama Malang Selatan dalam wawancara pada tanggal 7 Agustus beliau menuturkan bahwa,

“waktu tahun kemarin belum adanya program e-Filing kita masih melakukan perekaman manual satu persatu dari SPT Tahunan yang masuk atau juga kita waktu itu masih melakukan sistem *barcode* pada SPT Tahunan yang diterima lantas dikirim ke pusat. Tetapi sejak adanya program e-Filing, semua SPT Tahunan yang masuk melalui e-Filing sudah tidak perlu lagi dikirim ke pusat, karena sudah masuk ke *database* perpajakan. Tetapi untuk SPT Tahunan yang tidak melalui e-Filing, masih dilakukan pengiriman ke pusat.”

Dari hasil wawancara dengan Bapak Dhanny dan mas Anas diatas, dapat dilihat bahwa dengan adanya sistem e-Filing, SPT Tahunan yang diterima sudah langsung masuk ke *database* perpajakan. Hal tersebut karena mulai awal proses sudah dilakukan dengan komputer, sehingga data yang dihasilkan otomatis tersimpan di *database*. Atau dengan kata lain, data yang dihasilkan merupakan data elektronik, sehingga sudah tidak diperlukan penanganan konvensional seperti dilakukannya perekaman manual.

Dalam hal pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh wajib pajak terdaftar dapat dilakukan dengan berbagai cara. Cara yang paling umum adalah wajib pajak yang bersangkutan secara langsung mendatangi TPT (Tempat

Pelayanan Terpadu) yang ada di KPP masing-masing wajib pajak yang terdaftar tersebut. Dengan mendatangi TPT tersebut wajib pajak hanya perlu membawa SPT Tahunan yang telah diisi baik itu diisi melalui aplikasi e-SPT maupun diisi secara manual. Selain itu juga ada aplikasi e-Filing yang dapat wajib pajak gunakan jika wajib pajak tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke KPP. Wajib pajak cukup mengisikan data pajaknya di aplikasi e-Filing. Lalu langsung dilakukan pelaporan pada saat itu juga oleh wajib pajak dan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun selama batas akhir untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan tidak terlewatkan. Seperti wawancara yang dilakukan dengan Bapak AN selaku wajib pajak pada tanggal 10 Juli 2014 sebagai berikut, “kalau saya rasa sih lebih praktis, tinggal klik klik doang. Hemat waktu juga, kalo gasalah saya kemarin gak sampe 15 menit SPT udah kekirim.”

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas mengenai perubahan yang dirasakan oleh wajib pajak, juga dikatakan pula oleh salah satu wajib pajak Bapak AR dalam wawancara pada tanggal 10 Juli 2014 sebagai berikut,

“kalau saya kan sudah jadi wajib pajak sudah lama, perubahan yang paling saya rasakan itu lebih hemat waktu dan lebih mudah. Kalo tiap tahun saya lapor SPT ya pakai manual, ngitung manual sendiri, kan juga tiap tahun pendapatan saya juga beda-beda. Kalo pake e-Filing ini enak, saya di bantu anak saya juga, setelah daftar dan lainnya langsung masukin data, otomatis semuanya tampil. Setelah itu ya bisa langsung di kirimkan. Jadi lebih cepat lah, gak repot antri juga kita.”

Sehubungan dengan hal tersebut pula, saudara TA selaku wajib pajak dalam wawancara pada tanggal 06 Agustus 2014 juga menyampaikan sebagai berikut: “kalo yang paling saya rasa ya gak menyita banyak waktu juga mas, saya kerja depan komputer terus, jadi waktu itu saya sekalian buka e-Filing.”

Dari wawancara dengan wajib pajak yang telah dipaparkan diatas, dapat diketahui bahwa secara garis besar, berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan pada beberapa wajib pajak, banyak wajib pajak yang menyatakan praktis, cepat, efektif dan efisien dengan adanya e-Filing untuk melakukan pelaporan SPT Tahunannya.

Perubahan yang paling sangat dirasakan dengan adanya penggunaan teknologi informasi ini adalah, pertama *paperless*. Dikarenakan aplikasi e-Filing melalui sistem pelaporan yang *online*, maka dapat dipastikan bahwa tidak adanya penggunaan kertas. Karena mulai dari proses menghitung nilai pajak, hingga melakukan pelaporan pajak SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing dilakukan secara *online*.

Kedua cepat, maksudnya adalah perubahan sistem atau metode dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing ini dapat dilakukan dengan cepat. Karena jika kita melakukan pelaporan secara biasa, dalam artian mengantri di KPP pasti akan memakan waktu yang lama, karena dapat dipastikan menumpuknya wajib pajak yang melakukan laporan SPT Tahunannya. Berbeda jika melalui aplikasi e-Filing, proses untuk melaporkan SPT Tahunan dapat dilakukan secara *realtime* 24 jam. Maksudnya pelaporan dapat dilakukan dalam hitungan detik saja dan dapat diakses dimanapun.

## **2. Faktor yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.**

Dalam pelaksanaan dan penjabaran atau deskripsi mengenai perubahan yang ada dengan adanya penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing, maka terdapat pula faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat yang muncul dari fenomena tersebut. Berdasarkan pemaparan dari Bapak Dhanny dalam wawancara pada tanggal 8 Juli 2014 sebagai berikut, “dalam pelaksanaannya, saya kira untuk kantor pajak sendiri tidak ada hambatan yang terjadi, karena kita sudah terima jadi mengenai SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak melalui e-Filing.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa untuk kantor pajak sendiri tidak mengalami hambatan yang berarti, lebih cenderung menguntungkan juga bagi kantor pajak itu sendiri, karena data yang masuk tidak perlu lagi di *input* ke komputer karena sudah otomatis masuk ke sistem perpajakan melalui aplikasi e-Filing yang digunakan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya. Maka dari itulah, dalam melihat faktor pendukung maupun faktor penghambat lebih ditekankan kepada wajib pajak.

### **a. Faktor pendukung**

Faktor pendukung dari penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi wajib pajak adalah sebagai berikut:

### 1. Internal

Faktor pendukung secara internal dari penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi wajib pajak merupakan faktor yang menjadi dorongan itu sendiri yang ada dalam diri wajib pajak yang bersangkutan. Dalam hal ini adalah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa wajib pajak sebagai berikut:

#### a. Sadar sebagai wajib pajak

Sebagai wajib pajak yang taat akan kewajiban melakukan pembayaran pajak dan melaporkan SPTnya ke kantor pajak, keseluruhan proses tersebut telah menjadi satu kesatuan. Jika wajib pajak hanya melakukan pembayaran tanpa melaporkan SPT, maka dapat terkena sanksi dikarenakan belum melaporkan SPT. Tetapi wajib pajak juga bisa hanya melakukan pelaporan SPT saja, jika memang pajak yang dibebankan sudah dibayarkan oleh pihak lain maupun tidak terdapat tagihan pajak, atau dalam istilah perpajakan dikatakan pajak nihil. Dalam kaitan SPT Tahunan, wajib pajak yang bekerja pada bidang swasta hanya melakukan pelaporan SPT Tahunan saja, karena nilai pajak sudah dibayarkan oleh pihak lain atau oleh pemberi kerja dari wajib pajak yang bersangkutan. Berbeda jika wajib pajak yang berusaha sendiri atau wiraswasta, nilai pajak dapat dikatakan nihil atau juga harus dibayarkan sendiri, baru melakukan pelaporan SPT Tahunannya.

Mengenai kesadaran sebagai wajib pajak, hal itu terbukti dari wawancara yang dilakukan peneliti terhadap wajib pajak sebagai berikut. Hasil wawancara

peneliti dengan wajib pajak Ibu RI pada tanggal 10 Juli 2014 beliau menuturkan bahwa,

“saya ini udah kerja mulai lulus SMA mas, jadi sudah kira-kira 10 tahunan saya kerja. Sejak rentang waktu seperti itu, saya juga sudah terdaftar sebagai wajib pajak, selain memang dorongan dari kantor saya, juga karena dorongan dari saya sendiri bahwa saya ingin juga ikut kontribusi dalam pembangunan pajak juga. Terutama dengan adanya e-Filing ini yang lebih mudah, jadi ya lebih semangat gitu sebagai wajib pajak yang sadar kewajibannya.”

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, diungkapkan oleh Mas YU sebagai wajib pajak dalam wawancara dengan peneliti pada tanggal 13 Juli 2014 sebagai berikut: “kalo saya dorongan paling kuat untuk lapor SPT Tahunan ya karena memang saya ini wajib pajak, saya ingin jadi wajib pajak yang sadar akan kewajibannya. Apalagi dengan adanya e-Filing ini, saya jadi lebih sadar lagi gitu lah, daripada kalo gak lapor entar kena sangsi, ya lapor juga aja.”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa memang terdapat beberapa wajib pajak yang sudah sadar akan kewajibannya. Sehingga wajib pajak tersebut dalam menghitung dan melaporkan SPT Tahunannya melalui aplikasi e-Filing lebih ditekankan terhadap kesadarannya sebagai wajib pajak.

b. Ingin mencoba

Melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan melalui aplikasi e-Filing masih tergolong baru. Dengan melalui aplikasi e-Filing wajib pajak diuntungkan dengan proses yang cepat dan tidak memakan banyak waktu, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, terutama untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan sudah tidak perlu untuk datang ke KPP wajib pajak tersebut terdaftar. Maka dari itu, dari wajib pajak yang peneliti wawancara menyatakan bahwa mereka memiliki rasa penasaran untuk mencoba aplikasi e-Filing guna melaporkan SPT Tahunannya.

Seperti disampaikan oleh Mbak DI selaku wajib pajak dalam wawancara pada tanggal 10 Juli 2014 sebagai berikut,

“kalo yang saya dengar dari sosialisasi yang dilakukan KPP di kantor saya, e-Filing ini sangat praktis, kita cuma memasukkan data, dihitung otomatis oleh sistem, trus disimpan di sistem lalu dilaporkan. Karena dari hal itu ya saya jadi penasaran jadi pingin coba juga, kok kayaknya gak ribet, jadi waktu saya lapor SPT Tahunan pakai e-Filing ya memang mudah.”

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, juga disampaikan oleh wajib pajak Ibu ER dalam wawancara pada tanggal 20 Juli 2014 beliau menuturkan bahwa,

“waktu itu saya diberitahu oleh teman saya, kalo lapor SPT Tahunan bisa cepet pake e-Filing, nah setelah diberitahu itu saya jadi pingin coba juga. Baca d koran juga waktu itu ada ulasan tentang e-Filing, jadi pingin coba juga kan. Ya setelah proses semua udah beres, yang saya rasa emang lebih mudah gitu. Dari pingin coba cara baru jadi tau kalo memang bener-bener mudah.”

Dari wawancara dengan wajib pajak diatas, dapat dilihat bahwa terdapat wajib pajak yang penasaran dan ingin mencoba menggunakan e-Filing dalam melakukan penghitungan dan pelaporan SPT Tahunan. Hal tersebut nampak dikarenakan e-Filing tersebut tidak terlalu sulit ataupun mudah dalam penggunaannya.

## 2. Eksternal

Faktor pendukung secara eksternal dari penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi wajib pajak merupakan faktor yang menjadi dorongan itu sendiri yang ada diluar dari diri wajib pajak yang bersangkutan. Dalam hal ini adalah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT

Tahunan melalui e-Filing. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa wajib pajak sebagai berikut:

a. Arahan atau sosialisasi

Karena sudah diketahui bahwa e-Filing yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan proses pelaporan SPT Tahunan merupakan hal baru, maka sosialisasi adalah cara paling efektif untuk lebih dapat memberikan informasi kepada wajib pajak secara jelas. Sosialisasi dilakukan baik itu oleh aparat pajak maupun oleh kantor yang memiliki inisiatif sendiri untuk memberikan info kepada karyawannya. Seperti wawancara dengan Mbak TI selaku wajib pajak pada tanggal 6 Agustus 2014 seperti berikut,

“kalo saya pribadi ngeliat sosialisasi dari KPP ini bagus kok. Tiap hari saya kalo berangkat kerja, dari rumah sampai kantor itu kan lewat jalan besar, nah disitu juga KPP masang poster di pinggir-pinggir jalan tentang himbauan untuk lapor SPT. Jadi ya karna sosialisasi itu juga saya kan jadi inget terus, itu aja sih kalo dari saya pribadi.”

Hal yang sama mengenai sosialisasi yang diadakan oleh KPP Pratama Malang Selatan juga diungkapkan oleh Ibu WN selaku wajib pajak dalam wawancara pada tanggal 6 Agustus 2014 beliau menerangkan bahwa,

“saya cukup apresiasi ya dengan langkah yang diambil KPP dalam hal sosialisasi. Jauh hari sudah diingatkan dengan memasang poster-poster di pinggiran jalan protokol kota malang seperti di daerah sekitaran alun-alun yang memang ramai dilalui oleh masyarakat. Nah dengan cara begitu ya pasti masyarakat juga semakin tau bahwa ada program e-Filing gitu.”

Lain halnya dengan Ibu TI sebagai wajib pajak yang dalam wawancara pada tanggal 6 Agustus 2014 menuturkan bahwa,

“kalo menurut temen-temen saya tadi kan liat sosialisasi dari poster di pinggir jalan, kalu saya pribadi tau dan pakai e-Filing dari sosialisasi KPP ke kantor saya. Jadi saya seneng KPP malah mau jemput bola gitu istilahnya untuk mengajak karyawan di kantor saya untuk pakai e-Filing.

Jadi ya ini langkah dari KPP yang saya lihat sangat bagus juga, selain pakai sosialisasi pasif di pinggir jalan lewat adanya poster, mereka juga aktif ke kantor-kantor untuk kasih sosialisasi e-Filing di tempat kerja.”

Berdasarkan dengan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa memang wajib pajak saat ini juga didukung dengan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan. Baik itu sosialisasi secara pasif maupun secara aktif. Sehingga dari sosialisasi tersebut wajib pajak lebih merasakan dorongan dalam hal melakukan penghitungan maupun pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing tersebut.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dari penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Internal

Faktor penghambat secara internal dari penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi wajib pajak merupakan faktor yang menjadi hambatan itu sendiri yang ada dalam diri wajib pajak yang bersangkutan. Dalam hal ini adalah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-Filing. Berdasarkan hasil wawancara terhadap wajib pajak sebagai berikut:

a. Bingung atau kurang paham

Dalam pelaksanaan penggunaan e-Filing ini, penggunaan yang dilakukan oleh wajib pajak tidak menutup kemungkinan hanya digunakan oleh wajib pajak yang berumur muda saja, tetapi bisa jadi juga digunakan oleh seluruh kalangan

umur. Seperti pada wawancara dengan Ibu AS selaku wajib pajak pada tanggal 6 Agustus 2014 menuturkan sebagai berikut,

“waktu itu di kantor saya, diselenggarakan pengisian e-Filing secara bersama-sama bareng-bareng seluruh karyawan. Kalo menurut saya sih bagus itu, karna saya pribadi itu dasarnya juga masih agak bingung kok dengan e-Filing ini. Tetapi ya karna waktu itu ngisinya bareng-bareng, ada satu yang kurang tau cara ngisinya jadi di beritau sama yang lainnya. Sama-sama kayak belajar bareng gitu lah. Awalnya saya bingung, di bantu temen juga jadi gak seberapa bingung.”

Berdasarkan dengan hal tersebut, bingungnya atau kurang pahamnya wajib pajak dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing juga dapat dikarenakan faktor umur. Kebanyakan dari mereka kemungkinan sulit untuk menyerap sosialisasi yang diberikan atau arahan untuk mengisi e-Filing. Terkadang ada wajib pajak yang tua tapi ingin memakai e-Filing lalu kurang paham dalam pengisiannya dapat disebabkan kurang mampu melalui teknologi komputer. Hal tersebut sedikit di ungkapkan oleh Bapak Dhanny dalam wawancara pada tanggal 24 Juli 2014 pukul sebagai berikut,

“kalo dari beberapa hal yang saya amati, kemungkinan untuk wajib pajak yang sudah tua dan ingin melaporkan SPT Tahunan menggunakan e-Filing kemungkinan akan mengalami kebingungan. Karena dari yang sudah-sudah, wajib pajak yang sepuh itu setiap tahun pasti akan bertambah pula, jadi kemungkinan hal tersebut juga menjadikan wajib pajak tersebut bingung. Walaupun demikian, masih ada kok wajib pajak sepuh yang melaporkan SPT Tahunan melalui e-Filing ini. Bisa jadi dalam prosesnya itu dibantu juga oleh orang lain, mungkin keluarganya.”

Selanjutnya dapat dilihat mengenai hambatan yang ada dalam penggunaan e-Filing tersebut, juga diungkapkan oleh Bapak HA selaku wajib pajak dalam wawancara pada tanggal 13 Juli 2014 sebagai berikut,

“kalo saya ini sangat bingung sekali pakai e-Filing ini, ya karena memang saya juga bingung kalo pake komputer. Waktu *input* data e-Filing ini saja

saya dibantu sama anak saya. Tapi ya setelah liat anak saya gitu, saya jadi lumayan mulai paham. Sebenarnya ya gampang, cuma isi data udah selesai, yak arena udah tua gini jadi emang susah.”

Sehingga dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa wajib pajak yang menghadapi kebingungan dalam pelaksanaan penghitungan dan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing berasal dari wajib pajak yang sudah tua. Kebanyakan dari mereka merasa bingung dalam hal pengoperasian komputer, sehingga dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing mereka dibantu oleh orang lain.

b. Banyak pekerjaan yang menumpuk

Wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan sebagian besar berasal dari orang pribadi, baik itu dengan pekerjaan swasta maupun pekerjaan wiraswasta. Sehingga dapat dilihat terdapat kemungkinan ada wajib pajak yang sibuk sekali dengan pekerjaan yang ada. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak HD selaku wajib pajak pada wawancara pada tanggal 6 Agustus 2014 sebagai berikut,

“kalo seinget saya itu kan batas akhir untuk wajib pajak pribadi itu kalo gasalah akhir Maret, sedangkan saya kalau awal tahun itu banyak banget kerjaan. Jadi ya itu yang buat saya susah buat ngisi SPT Tahunan. Saya sendiri sih paham dengan maksud e-Filing itu, Cuma karna memang terbatas waktu juga. Wong saya aja kemarin itu pas akhir Maret baru lapornya.”

Berkaitan mengenai wajib pajak yang merasa memiliki pekerjaan yang menumpuk sehingga menghambat dalam melakukan penghitungan dan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing juga diungkapkan oleh Ibu NI selaku wajib pajak pada wawancara pada tanggal 6 Agustus 2014 sebagai berikut,

“saya sebenarnya juga kelabakan waktu mau mendekati batas akhir. Saya dengan suami juga kalo awal tahun banyak kerjaan, numpuk semua. Walaupun memang saya udah paham dengan adanya e-Filing yang bisa diisi di mana aja sama kapan aja, tapi tetep aja gara-gara kerjaan yang numpuk jadi gak sempet. Saya sama suami juga lapor SPT itu waktu batas akhir kok. Ya waktu tanggal 31 Maret itu.”

Dari hasil wawancara diatas dengan beberapa wajib pajak diketahui bahwa wajib pajak yang memiliki pekerjaan yang menumpuk menjadi terhambat dalam melakukan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing. Wajib pajak tersebut akan melakukan penghitungan dan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing saat batas akhir penyampaian akan berakhir.

## 2. Eksternal

Faktor penghambat secara eksternal dari penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi wajib pajak merupakan faktor yang menjadi hambatan itu sendiri yang ada diluar dari diri wajib pajak yang bersangkutan. Dalam hal ini adalah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing. Berdasarkan hasil wawancara terhadap wajib pajak sebagai berikut:

### a. Sosialisasi kurang merata

Walaupun dengan adanya sosialisasi yang menyeluruh hingga adanya jemput bola, masih saja terdapat wajib pajak yang kurang mengerti tentang adanya e-Filing tersebut. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu DI selaku wajib pajak dalam wawancara pada tanggal 13 Juli 2014 sebagai berikut,

“e-Filing itu saya tau dari temen saya. Gatau kenapa mungkin saya kurang *update* ya jadi gatau hal itu. Jadi waktu kurang 3 minggu itu saya ke KPP Cuma buat minta e-FIN buat masuk ke e-Filing. Habis itu ya saya langsung ngisi aja. Kurang luas mungkin sosialisasi yang ada jadi saya kurang tau kalo ada e-Filing.”

Bersamaan dengan wajib pajak yang merasa kurang dalam hal sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan, juga diungkapkan oleh Mbak TI selaku wajib pajak pada tanggal 6 Agustus 2014 seperti berikut,

“saudara saya malah gak tau apa-apa mas karna mungkin juga wajib pajak baru. Baru tau ya waktu saya kasih tau itu. Saya jelasin mulai awal sampe akhir. Mulai cara daftar sampe lapor SPTnya. Jadi ya telat juga sih, mau minta e-FIN juga percuma waktu udah deket kok, jadi saudara saya ngisinya pakai manual. Saya kira mungkin sosialisasi kurang ato kantorya dia yang gak kasih sosialisasi ke karyawannya saya juga kurang tau.”

Dari hasil wawancara diatas dengan wajib pajak yang ada, kurangnya sosialisasi dirasakan oleh mereka. Sehingga nantinya kurangnya sosialisasi tersebut akan memberikan dampak bagi wajib pajak itu sendiri yang menjadi bingung ataupun tidak tahu tentang e-Filing.

#### b. Koneksi

Penggunaan e-Filing dalam melaporkan SPT Tahunan pada dasarnya membutuhkan suatu koneksi internet, karena memang data yang ada dikirimkan ke *database* perpajakan dengan bantuan internet. Di Indonesia sendiri koneksi internet juga dapat dibilang masih belum terlalu memadai. Masih ada beberapa daerah yang kesulitan untuk mendapatkan akses internet. Hal tersebut disampaikan oleh Mas PU selaku wajib pajak dalam wawancara pada tanggal 13 Juli 2014 sebagai berikut,

“saya tau e-Filing itu udah lama juga, memang saya niat pakai itu untuk ngelapor SPT. Tapi kok waktu saya buka e-Filingnya, kira-kira

pertengahan Maret, eh kok susah banget, lelet gitu lah. Ya saya pikir sih kan emang ini diakses juga sama banyak orang, trus juga udah mau mendekati masa akhir tanggal buat ngelapor. Saya kira itu aja sih, jadi sedikit terhambat waktu itu. Nunggunya lama banget, trus ya saya tunda aja besoknya buat lanjut buka e-Filingnya.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu WT selaku wajib pajak dalam wawancara pada tanggal 6 Agustus 2014 sebagai berikut, “saya gasukanya waktu ngisi e-Filingnya itu lambat, ya walaupun yang diisi cuma sedikit. Tapi waktu mau simpan data sama minta verifikasi buat kirim SPT itu yang lama banget. Saya buka email saya terus buat nunggu kode verifikasinya lama. Jadinya bisa waktu besoknya. Gatau juga itu kenapa.”

Dari wawancara dengan wajib pajak diatas, dapat diketahui bahwa terdapat wajib pajak yang mengeluhkan tentang koneksi yang terjadi. Dalam penggunaan e-Filing tersebut terjadi permasalahan pada saat wajib pajak akan melakukan penyimpanan SPT Tahunan dalam *database*. Selain itu pula terdapat wajib pajak yang merasakan lambannya kode verifikasi diterima melalui *e-mail*. Hal tersebut membuat wajib pajak menjadi menunggu lama dan menunda pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing dan dilanjutkan pada hari esoknya.

### C. Analisis Hasil Penelitian

Penelitian ini ingin melihat mengenai penggunaan teknologi informasi yang digunakan dalam hal melaporkan SPT Tahunan dari wajib pajak. Penggunaan teknologi informasi yang dimaksud yaitu dengan adanya e-Filing. Melalui perspektif pelayanan publik dan teknologi informasi diharapkan dapat melihat lebih

jelas dan diketahui solusi terbaik yang dapat diterapkan pada permasalahan yang timbul dan ditemui dalam penelitian.

### **1. Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik di KPP Pratama Malang Selatan.**

Dengan digunakannya teknologi informasi dalam lingkup perpajakan, hal tersebut dapat lebih meningkatkan efektivitas pelayanan yang ada baik itu yang dilakukan oleh aparatur perpajakan maupun yang dirasakan oleh wajib pajak. Jika dilihat lagi dalam target yang ditetapkan untuk pengguna e-Filing dan dari jumlah e-Filing yang diterima oleh KPP Pratama Malang Selatan juga dilihat melebihi target. Hal tersebut dapat dilihat sebagai suatu keberhasilan dalam penggunaan teknologi informasi yang diterapkan.

Selain itu dapat dilihat juga mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik menurut Sugiyanto dan Lukman (2011:36) yang salah satunya adalah variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan. Sehingga dapat dilihat bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak akan lebih mempercepat dari proses administrasi perpajakan.

#### **a. Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan.**

Berdasarkan pada Pasal 3 ayat (1), (2), (3), Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang

Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dijelaskan bahwa kewajiban wajib pajak adalah melakukan pembayaran pajak yang terutang dan berasal dari perhitungan dengan benar yang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri. Selain itu juga wajib pajak harus mengambil dan mengisi SPT secara benar, lengkap, jelas dan menandatangani dan menyampaikannya ke KPP pada waktunya. . Selain dari adanya kewajiban yang telah diatur oleh undang-undang, wajib pajak juga memiliki kesadaran yang berbeda-beda pula dalam pelaksanaan pembayaran, penghitungan, maupun pelaporan perpajakan. Harapan yang paling dibutuhkan adalah wajib pajak memiliki kesadaran tinggi terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak untuk melakukan penghitungan, pembayaran hingga pelaporan pajaknya baik itu untuk pajak masa ataupun pajak tahunan.

Seperti diketahui bahwa jika dilihat lebih dalam lagi, SPT masa pajak yang berarti memiliki waktu jatuh tempo untuk setiap bulan baik untuk jenis pajak penghasilan atau PPh maupun untuk jenis pajak pertambahan nilai atau PPN. Sedangkan SPT tahunan pajak yang memiliki waktu jatuh tempo untuk setiap tahun pajak, dan merupakan bagian dari SPT Tahunan pajak penghasilan baik itu dari wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Jadi dapat diketahui bahwa wajib pajak berkewajiban untuk mengambil SPT, lalu wajib pajak melakukan penghitungan pajak secara sendiri, jika terdapat hutang pajak maka wajib pajak wajib melakukan pembayaran pajak melalui bank yang ditunjuk untuk diserahkan kedalam kas negara dan setelah itu wajib pajak melakukan pelaporan SPT ke KPP wajib pajak terdaftar.

Jika kita melakukan pelaporan SPT Tahunan sudah dapat dipastikan pula bahwa wajib pajak banyak yang melakukan antrian di KPP. Sehingga wajib pajak terkadang malas untuk datang ke KPP untuk mengantri lama. Maka dari itu, dengan adanya e-Filing wajib pajak dapat melakukan mulai dari proses penghitungan hingga pelaporan pajak dapat melalui satu aplikasi sekaligus. Dari wawancara yang telah dilakukan terhadap wajib pajak yang telah melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing banyak yang mengungkapkan praktis dan cepat. Data tersebut berasal dari paparan hasil wawancara yang telah ada pada sub bab sebelumnya.

Pelayanan pajak dalam hal melaporkan SPT yang diberikan aparatur pajak hanya sekedar menerima berkas SPT tersebut saja yang diberikan langsung oleh wajib pajak. Selebihnya wajib pajak juga hanya menerima lembar penerimaan berkas. Pelayanan yang didapatkan oleh wajib pajak hanya sebatas hal tersebutlah. Tetapi dengan adanya e-Filing, wajib pajak mendapatkan pelayanan tidak secara langsung dari aparatur pajak, karena wajib pajak juga tidak secara langsung berkomunikasi dengan wajib pajak. Keseluruhan proses dilakukan oleh wajib pajak secara individu tanpa bertatap muka dengan aparatur pajak pada saat melakukan pelaporan SPT. Berbeda jika wajib pajak melakukan pelaporan secara langsung ke KPP wajib pajak tersebut terdaftar.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa asas-asas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satunya adalah mengenai asas yang bersifat transparansi, lalu jika dilihat dengan penggunaan aplikasi e-Filing dalam pengisian dan pelaporan SPT

Tahunan sudah sangat tepat. Karena disini maksud dari transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

Sedangkan dalam penggunaan e-Filing yang dilakukan oleh wajib pajak dalam hal menghitung maupun melaporkan SPT Tahunannya, sudah dapat dilihat bahwa proses yang terjadi sangatlah terbuka. Maksudnya disini dengan cara wajib pajak mengunjungi halaman *website* e-Filing di <http://efiling.pajak.go.id/>. Seluruh wajib pajak dapat melakukan hal tersebut, namun hanya saja wajib pajak yang memang telah mendaftar pada halaman *website* tersebut sajalah yang dapat menggunakannya, walaupun juga untuk wajib pajak sangatlah mudah untuk melakukan proses pendaftaran. Semua informasi yang nantinya dibutuhkan oleh wajib pajak juga sangat jelas tersedia di *website* tersebut, mulai dari tutorial maupun *hint* atau petunjuk yang nantinya diperlukan.

Selain itu juga mudah dapat dibilang mudah dalam pengoperasiannya. Karena wajib pajak hanya tinggal memilih saja lalu meng-*input* data perpajakan yang digunakan. Dan hal tersebut sudah familier dengan wajib pajak, karena *layout* atau tampilan dari *website* tersebut hampir sama dengan lembaran SPT Tahunan manual. Selain itu untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan yang sudah siap untuk dikirim juga sangat mudah, wajib pajak tidak perlu lagi untuk melakukan tanda tangan SPT Tahunan secara manual lagi, karena hal tersebut sudah tergantikan dengan adanya kode verifikasi yang dibutuhkan untuk mengirimkan dan melaporkan SPT Tahunan.

Berdasarkan Sekilas Modernisasi Perpajakan ([http://www.reform.Depkeu.go.id](http://www.reform.depkeu.go.id)) dijelaskan bahwa terdapat program yang digalakkan dan dirancang guna memberikan pelayanan yang lebih baik, salah satunya adalah *business process* dan teknologi informasi, lebih lanjut dijelaskan bahwa Kunci dari perbaikan sistem birokrasi yang berbelit-belit adalah dengan perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Diharapkan dengan adanya perubahan pada *business process* dan memanfaatkan teknologi informasi akan tercipta proses yang efektif dan efisien karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap WP, baik dari segi kualitas maupun waktu.

Sehingga dari perubahan yang terjadi dan yang paling sangat dirasakan dengan adanya penggunaan teknologi informasi ini adalah, pertama *paperless*. Dikarenakan aplikasi e-Filing melalui sistem pelaporan yang *online*, maka dapat dipastikan bahwa tidak adanya penggunaan kertas. Karena mulai dari proses menghitung jumlah pajak, hingga melakukan pelaporan pajak SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing dilakukan secara *online*.

Kedua cepat, maksudnya adalah perubahan sistem atau metode dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing ini dapat dilakukan dengan cepat. Karena jika kita melakukan pelaporan secara biasa, dalam artian mengantri di KPP pasti akan memakan waktu yang lama. Berbeda jika melalui aplikasi e-Filing, proses untuk melaporkan SPT Tahunan dapat dilakukan secara *realtime* 24 jam. Maksudnya pelaporan dapat dilakukan dalam hitungan detik saja dan dapat diakses dimanapun.

Dari kedua hal tersebut dapat dilihat bahwa berdasarkan program yang dirancang tersebut sudah dapat dilihat bahwa terdapat perubahan yang baik. Dengan adanya e-Filing tersebut maka *business process* dan memanfaatkan teknologi informasi dapat digunakan dengan sebaik mungkin. Karena dengan adanya e-Filing itu pula maka ada pula penggunaan kertas yang ditekan atau *paperless* maka akan tercapai proses yang efektif dan efisien dalam penggunaannya.

b. Peningkatan pelayanan sektor publik.

Pelayanan publik yang baik harus memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur dan diterima oleh masyarakat harus bebas dari kesalahan, selain itu pula pelayanan juga harus memiliki sifat efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa pola penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kesederhanaan, meliputi pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Lalu juga efisien, berkaitan dengan persyaratan dalam hal pemenuhan pelayanan umum, dicegah adanya pengulangan dalam hal persyaratan proses pelayanannya menurut Boediono (2003:68).

Dapat diketahui bahwa maksud dari salah satu pola penyelenggaraan pelayanan publik diatas adalah adanya pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur maupun diterima oleh masyarakat harus sederhana, termasuk pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-beit dan mudah dilaksanakan, maka hal tersebut dapat dimasukkan ke dalam kategori efektif.

Sedangkan untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur maupun yang diterima oleh masyarakat dicegah adanya pengulangan dalam hal persyaratan, maka dapat dimasukkan ke dalam kategori efisien. Dalam bahasan ini akan dilihat lebih mendalam mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur dan diterima oleh masyarakat menjadi pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam hal pengisian SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing ini, dapat dilihat dengan perlakuan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur. Dalam hal ini adalah aparatur perpajakan yang ada di KPP. Dengan adanya wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing, maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan akan lebih efektif dan efisien. Karena disini, jika wajib pajak melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing, maka wajib pajak tidak bertatap muka langsung dengan petugas. Sehingga petugas atau aparatur juga tidak perlu lagi melakukan penerimaan berkas SPT Tahunan dan membuat lembaran bukti penerimaan dokumen yang diberikan nantinya kepada wajib pajak yang melapor.

Berdasarkan kriteria yang harus terjadi dalam administrasi perpajakan menurut Gunadi (2005:21) salah satunya adalah efisien. Maksudnya pelaksanaan tata usaha harus dilaksanakan dan dibatasi dengan hal-hal yang berkaitan langsung dalam pencapaian tujuan. Sehingga berdasarkan pada hal tersebut maka administrasi perpajakan diharapkan dapat meminimalkan syarat-syarat guna menuju administrasi perpajakan yang efisien. Maka dengan hal tersebutlah dapat dilihat bahwa dapat mengurangi penumpukan pekerjaan ataupun juga mengurangi beban

pelayanan yang ada. Sehingga akan lebih praktis lagi, data yang sebelumnya akan diberikan secara manual oleh wajib pajak, berubah menjadi data tersebut akan otomatis masuk ke dalam *database* perpajakan yang secara langsung akan terorganisir secara otomatis sehingga menjadikannya efektif.

Berdasarkan manfaat dari e-Gov menurut Indrajit (2002:5) salah satunya adalah memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. Sehingga dalam kaitan penggunaan e-Filing juga bertujuan untuk lebih mempermudah mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam konteks penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing tersebut, data perpajakan yang sebelumnya harus diserahkan manual kepada aparat pajak, dengan adanya e-Filing maka data tersebut selain otomatis tersimpan di *database* perpajakan, juga lebih mengurangi aktivitas untuk dilakukannya perekaman secara manual atau juga dapat ditekannya aktivitas *scanning* data perpajakan. Karena sudah masuk secara otomatis, maka data yang masuk juga sudah dapat dipastikan memang berasal dari isian secara benar dan tepat dari wajib pajak yang bersangkutan. Jika tidak melalui e-Filing dapat terjadi salah pembacaan oleh aparat pajak, maka untuk menekan hal tersebut lebih dianjurkan untuk melalui e-Filing. Sehingga dalam kaitannya yang dirasakan tersebut dapat dikatakan efisien.

Dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam hal pengisian SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing ini, dapat dilihat dengan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Wajib pajak disini merupakan objek yang menerima pelayanan publik, jadi nantinya pelayanan publik yang nantinya diterima oleh wajib pajak menjadi suatu catatan tersendiri dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing ini, banyak yang berpendapat bahwa lebih praktis, cepat, efektif dan efisien jika dibandingkan dengan melaporkan SPT Tahunan tanpa melalui aplikasi e-Filing. Maka dari hal tersebutlah wajib pajak merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya lebih praktis, cepat, efektif dan efisien dikarenakan beberapa hal.

Wajib pajak disini lebih merasakan praktis karena memang untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Sehingga wajib pajak dapat merasakan praktis. Karena memang jika melalui e-Filing, wajib pajak pun saat di malam hari dapat melakukan proses tersebut karena sistem e-Filing dapat diakses kapan pun, berbeda dengan jika wajib pajak melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan mendatangi KPP mereka. Karena KPP juga terbatas dalam hal jam pelayannya. Selain itu pula wajib pajak juga merasakan pelayanan terasa cepat. Karena sistem ini berbasis teknologi informasi, maka juga dapat dipastikan cepat. Pada saat wajib pajak melakukan *input* data dan melakukan penyimpanan, maka hal tersebut juga langsung tersimpan ke *database* perpajakan. Lalu pada saat wajib pajak melakukan pelaporan SPT Tahunannya, setelah wajib pajak meng-*klik* perintah untuk mengirim, maka pada saat itu juga

SPT Tahunannya sudah terkirim ke *database* perpajakan. Sehingga wajib pajak tidak perlu lagi untuk melakukan antrian yang dapat menyita banyak waktu di KPP.

## **2. Faktor yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan.**

### **a. Faktor Pendukung**

Berdasarkan dengan data yang telah peneliti paparkan diatas, terdapat beberapa faktor pendukung secara internal dan secara eksternal. Untuk secara internal, faktor pendukung tersebut muncul dalam diri wajib pajak yang peneliti lakukan wawancara. Dilihat dalam faktor pendukung secara internal diketahui bahwa, peneliti kagum terhadap apa yang disampaikan oleh wajib pajak, bahwasanya beberapa wajib pajak telah sadar terhadap kewajiban yang mereka miliki. Para wajib pajak sadar bahwa mereka wajib melakukan proses perpajakan mulai dari menghitung pajaknya sendiri, melakukan pelaporan SPT mereka pula. Mereka terlebih lagi dengan adanya e-Filing yang akan lebih mempermudah wajib pajak dalam hal pelaporan SPT Tahunan juga.

Hal tersebut juga berdasarkan pada Pasal 3 ayat (1), (2), (3), Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dijelaskan bahwa kewajiban wajib pajak adalah melakukan pembayaran pajak yang terutang dan berasal dari perhitungan dengan benar yang dilakukan oleh wajib pajak

itu sendiri. Selain itu juga wajib pajak harus mengambil dan mengisi SPT secara benar, lengkap, jelas dan menandatangani dan menyampaikannya ke KPP pada waktunya.

Selain itu pula banyak wajib pajak yang merasa ingin mencoba e-Filing tersebut. Walaupun e-Filing juga termasuk baru, tetapi wajib pajak merasa penasaran juga. Hal yang paling menjadi daya tarik tersebut adalah tingkat kemudahan dan tingkat kepraktisan yang di peroleh bagi wajib pajak jika melalui e-Filing. Maka dari itu ada beberapa wajib pajak yang merasa ingin mencoba hal tersebut.

Dalam faktor pendukung secara eksternal, yang mana muncul karena faktor dari luar wajib pajak yang bersangkutan. Yang paling dominan terutama adalah arahan ataupun berkat sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan berasal dari KPP Pratama Malang Selatan dan dari beberapa kantor yang merasa ingin ikut serta untuk mensukseskan e-Filing pada tahun ini.

Terdapat beberapa wajib pajak yang merasa mendapat dorongan secara eksternal berkat sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan. Berkat poster-poster yang ada di hampir pinggir jalan besar kota Malang membuat beberapa wajib pajak semakin diingatkan kembali dengan adanya e-Filing untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan. Selain itu pula dengan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan secara jemput bola ke beberapa kantor besar di wilayah kerjanya membuat wajib pajak yang bekerja di kantor tersebut semakin memahami.

Terutama adanya kelas pajak yang dibuka oleh KPP Pratama Malang Selatan di dalam aula KPP yang mengundang wajib pajak untuk ikut serta dalam sosialisasi di KPP Pratama Malang Selatan. Wajib pajak dapat secara langsung datang untuk mengikuti sosialisasi. Sehingga hal tersebut juga dapat lebih memperkenalkan e-Filing bagi wajib pajak.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan dengan pemaparan peneliti mengenai faktor penghambat dalam penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui aplikasi e-Filing, terdapat faktor penghambat baik itu secara internal maupun secara eksternal. Untuk faktor penghambat secara internal, berasal dari hal yang menghambat yang ada dalam diri wajib pajak. Salah satunya adalah adanya beberapa wajib pajak yang merasakan bingung atau kurang paham dengan e-Filing. Wajib pajak tersebut biasanya berasal dari usia yang tua.

Terdapat wajib pajak yang merasa bingung dalam hal pemakaian e-Filing walaupun di kantornya sudah mendapatkan sosialisasi secara langsung oleh KPP Pratama Malang Selatan. Tetapi sebenarnya hal tersebut juga dapat diminimalkan pada saat pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing secara bersama atau kolektif pada kantor tersebut. Karena ada beberapa wajib pajak yang bingung atau kurang paham lantas dapat dibantu oleh rekan kerjanya.

Selain itu pula terdapat beberapa wajib pajak yang merasa tidak sempat untuk membuka e-Filing karena urusan pekerjaan. Beberapa wajib pajak merasa

pekerjaan yang mereka miliki sangat banyak dan menumpuk. Sehingga wajib pajak yang bersangkutan melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing pada saat akan mendekati batas akhir.

Untuk faktor penghambat secara eksternal, ada beberapa wajib pajak yang berpendapat bahwa sosialisasi yang dilakukan masih kurang. Karena wajib pajak merasa sosialisasi ke kantor-kantor hanya dilakukan pada kantor besar saja atau yang memiliki wajib pajak yang banyak. Sedangkan untuk kantor kecil masih kurang sosialisasi. Terutama untuk wajib pajak baru, walaupun saat mereka mendaftar menjadi wajib pajak dan menerima NPWP, mereka diberikan sosialisasi secara singkat. Tapi untuk mengenai penggunaan e-Filing masih terdapat wajib pajak baru yang kurang memahami.

Selain itu pula terdapat faktor penghambat secara eksternal yaitu koneksi. Ada beberapa wajib pajak yang merasa koneksi mereka saat melakukan penyimpanan data dan akan melakukan pelaporan atau mengirim SPT Tahunan terdapat permasalahan. Pada saat itu ada wajib pajak yang merasa sangat sulit untuk membuka e-Filing dan ada yang merasa bahwa untuk mendapat kode verifikasi guna melakukan pelaporan SPT Tahunan terasa sangat lama. Kode verifikasi yang dikirimkan ke *e-mail* wajib pajak lama masuknya sehingga membuat wajib pajak terasa terhambat. Sehingga ada wajib pajak yang melanjutkan di keesokan harinya untuk membuka e-Filing dan mengirimkan atau melaporkan SPT Tahunan mereka melalui e-Filing.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis yang telah dilakukan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing dalam rangka peningkatan pelayanan sektor publik di KPP Pratama Malang Selatan dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing adalah wajib pajak dapat dengan mudah melakukan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan yang dapat diakses dengan cepat dan mudah.
  - b. Peningkatan pelayanan terutama efektivitas dan efisien bagi aparatur pajak dan bagi wajib pajak dapat ditingkatkan. Aparatur pajak dapat lebih cepat mengolah data perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak. Sedangkan wajib pajak dapat lebih mudah dalam mengkoordinir data perpajakan mereka dan dapat dengan mudah melaporkan SPT Tahunan menggunakan e-Filing karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.
2. Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan, terdapat faktor

pendukung dan penghambat yang masing-masing terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Faktor pendukung secara internal, terdapat beberapa wajib pajak yang sadar terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak. Hal tersebutlah yang menjadikan dorongan paling besar dalam hal melaporkan SPT Tahunan menggunakan e-Filing. Selain itu pula dikarenakan e-Filing juga masih tergolong baru, maka ada juga wajib pajak yang ingin mencoba hal tersebutlah. Sehingga dari wajib pajak tersebut yang ingin mencoba menggunakan e-Filing tersebut maka menjadikan dorongan pul bagi wajib pajak.
- b. Faktor pendukung secara eksternal, terdapat beberapa wajib pajak yang merasa mendapatkan arahan atau juga sosialisasi sebagai dorongan untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan SPT Tahunan. Wajib pajak mendapatkan sosialisasi baik itu dari KPP Pratama Malang Selatan maupun arahan dari kantor wajib pajak, sehingga wajib pajak mendapatkan dukungan dan dorongan dalam menggunakan e-Filing dalam pengisian SPT Tahunan tersebut.
- c. Faktor penghambat secara internal, terdapat beberapa wajib pajak yang merasa bingung ataupun kurang paham dalam menggunakan e-Filing. Sebagian besar wajib pajak yang bingung tersebut merupakan wajib pajak dengan usia tua. Sehingga faktor usia juga menjadi hambatan bagi wajib pajak untuk menggunakan e-Filing tersebut, walaupun juga pada praktiknya wajib pajak yang kurang paham tersebut dalam menggunakan

e-Filing mendapat bantuan dari kerabat maupun rekan kerja. Selain itu juga ada beberapa wajib pajak yang merasa terlalu banyak beban pekerjaan, sehingga dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-Filing menjadi terhambat. Wajib pajak yang memiliki banyak pekerjaan dan tidak sempat untuk meninggalkan pekerjaan mereka biasanya baru menggunakan e-Filing untuk melaporkan SPT Tahunan pada saat-saat terakhir batas pelaporan akan selesai.

- d. Faktor penghambat secara eksternal, terdapat beberapa wajib pajak yang menjelaskan masih adanya sosialisasi yang kurang menyeluruh. Masih ada pula wajib pajak yang masih kurang tahu dan masih kesulitan dalam pemahaman menggunakan e-Filing karena kantor dari wajib pajak tersebut tidak mendapatkan sosialisasi dari KPP Pratama Malang Selatan. Selain itu pula juga terdapat wajib pajak yang mengeluhkan mengenai koneksi lambat yang terjadi saat wajib pajak melakukan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-Filing pada saat-saat batas akhir penyampaian.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti simpulkan diatas, maka saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Lebih ditingkatkannya lagi sosialisasi dalam hal penggunaan e-Filing untuk melakukan penghitungan dan pelaporan SPT Tahunan bagi wajib pajak.

Terutama sosialisasi jemput bola yang lebih diperbanyak ke kantor-kantor yang ada dalam wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan. Tidak hanya sosialisasi bagi kantor-kantor besar dengan jumlah wajib pajak yang banyak, tetapi juga sosialisasi jemput bola terhadap kantor-kantor kecil..

2. Lebih memberikan sosialisasi yang mungkin lebih ditujukan terhadap wajib pajak dengan usia tua. Karena memang membutuhkan pemahaman yang berbeda, maka perlu ditingkatkan sosialisasi tersebut. Dengan tujuan untuk memberikan sinkronisasi yang tepat yang tertuju bagi wajib pajak berusia tua.
3. Lebih memaksimalkan sistem e-Filing pada penerimaan SPT Tahunan pada tahun pajak yang akan datang. Karena memang sistem yang diakses oleh banyak pengguna secara bersama-sama akan menjadikan koneksi lebih terpecah-pecah ke banyak tujuan. Sehingga memaksimalkan koneksi dapat menjadikan penggunaan e-Filing akan lebih cepat dan mudah, terutama dengan hematnya waktu yang digunakan serta dapat memberikan akses yang tidak berbelit bagi seluruh wajib pajak nantinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Buletin Kinerja. Edisi XVI/2013. Kementerian Keuangan Republik Indonesia
- Fauzi, Akhmad. 2008. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Febriyani, Mellyana Risca. 2008. *Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Universitas Brawijaya: Fakultas Ekonomi
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2013. *Hukum Pajak (Teori, Analisis dan Perkembangannya) Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 587/KMK.01/2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, dan Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan

Menteri Keuangan Republik Indonesia. Nomor 65/KMK.01/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar

Lukman, Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima: Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

\_\_\_\_\_. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabet

pajak.go.id. 2012. *Kenali Aturan dalam Pelaporan Pajak*

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 Tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, Serta Tata Cara Pengambilan Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan

Rahayu, Sri dan Ita Salsalina Lingga. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Atas Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bandung "X")*. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009: 119-138

Rapina, Jerry, dan Yenni Carolina. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. Jurnal Riset Akuntansi Vol. III No. 2 Oktober 2011

Rohidi. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia

Sangap, Junjungan Mula. 2012. *Membangun Citra Berbasis Kinerja*. Diakses online pada 16 November 2013 melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/membangun-citra-berbasis-kinerja>

Sekilas Modernisasi Administrasi perpajakan. Diakses online pada 24 November 2013 melalui <http://www.reform.depkeu.go.id/data/news/file/djp.doc>

Selvi, Rieska Distria Nur. 2010. *Efektivitas Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)*. Jurnal. Universitas Brawijaya: Fakultas Ekonomi.

Statistic Indonesia. Diakses online pada 16 November 2013 melalui [http://www.bps.go.id/tab\\_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id\\_subyek=13](http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=13)

Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumarno, Mario Antonius. 2009. *Analisis Perbedaan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan Pada KPP Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III*. Skripsi. Universitas Brawijaya: Fakultas Ekonomi

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor: SE-94/PJ/2011 tentang Kewajiban Penyampaian SPT Masa PPN dalam Bentuk Data Elektronik (e-SPT)

Suryono, Agus. 2010. *Dimensi-Dimensi Prima Teori Pembangunan*. Malang: UB Press

Susanti, Eneng. 2010. *Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kinerja di KPP Pratama Purwakarta*. Skripsi. Universitas Widyatama: Fakultas Ekonomi

Suyanto, M. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi untuk Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Syafiie, Kencana Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta:Reneka Cipta.

Thoha, Miftah. 1992. *Beberapa Aspek Kebijakan Publik*. Jakarta: Media Widya  
Mandala

Tjahjono, Achmad dan Muhammad Fakhri Husein. 2005. *Perpajakan Edisi Ketiga*.  
Jakarta: UPP AMP YKPN

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Pemerintah Pengganti  
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas  
Undang-Undang Nomor Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata  
Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga UU 6 Th 1983  
Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-  
Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan  
Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah

Wrihatnolo, Randy R. dan Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2006. *Manajemen  
Pembangunan Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

[www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id)



# LAMPIRAN





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

JALAN LET JEN S. PARMAN No.100 MALANG KODE POS 65 122  
TELEPON (0341) 403333 , 403461-62; FAKSIMILE (0341) 403463; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 500200  
E-MAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S- 1883 WPJ.12/2014  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (satu) set  
Hal : Pemberian Izin Riset  
a.n. Fahreza Putra, NPM 105030113111011

12 6 JUNI 2014

Yth. Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya Malang  
JL MT Haryono 163 Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 7494/UN 10.3//PG/2014 tanggal 13 Juni 2014 hal Riset, atas :

Nama / NPM : Fahreza Putra / 105030113111011

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

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

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,



Budi Susanto An  
NIP 197004031995031001

Tembusan :  
Mahasiswa yang bersangkutan.

Kp.:BD.05/BD.0503



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR III  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG SELATAN

JALAN MERDEKA UTARANO. 3 MALANG-65119  
TELEPON (0341)361121/361971 FAKSIMALE (0341)364407 SITUS. www.pajak.go.id  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021)500200  
E-MAIL pengaduan @pajak.go.id

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor KET- 080/WPJ.12/KP.1401/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bayu Kaniskha  
NIP : 196803231988031002  
Pangkat / Golongan Ruang : Pembina / IV.a  
Jabatan : Kepala Kantor

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Fahreza Putra  
NIM : 105030113111011  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Lembaga Pendidikan : Universitas Brawijaya Malang

telah melakukan penelitian dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan mulai tanggal 08 Juli 2014 sampai dengan tanggal 20 Agustus 2014.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya..



Malang, 20 Agustus 2014  
Kepala Kantor

*Bayu Kaniskha*  
Bayu Kaniskha  
NIP 196803231988031002

### Lampiran 3. Pedoman Wawancara

#### Pedoman Wawancara

Dengan hormat, bersama ini saya :

Nama : Fahreza Putra Pradana Ardhy

NIM : 105030113111011

Tengah menyelesaikan tugas akhir berupa penulisan skripsi, untuk maksud tersebut maka saya memerlukan data sebagai bahan untuk penyusunan skripsi tersebut. Sehubungan dengan hal itu, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan tersebut, yang semata-mata dimaksudkan hanya untuk tujuan ilmu pengetahuan dan tidak ada maksud-maksud lain.

Adapun untuk menjawab pertanyaan yang saya berikan, dimohon Bapak/Ibu/Saudara mengisi dengan keadaan yang sebenarnya. Kemudian atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara diucapkan terima kasih.

#### **Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan**

1. Bagaimanakah gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, sejarah, visi misi, struktur organisasi, tugas dan peran dari masing-masing seksi?
2. Berapakah jumlah wajib pajak pada akhir 31 Desember 2013?

3. Berapakah jumlah penerimaan e-Filing pada SPT Tahunan 1770 S & SS pada tahun pajak 2014?
4. Bagaimanakah langkah optimalisasi dari KPP dalam penggunaan e-Filing?
5. Bagaimanakah perubahan yang dirasakan KPP sebelum dan sesudah adanya e-Filing?
6. Bagaimana penerapan teknologi informasi dalam perpajakan, seperti penggunaan e-SPT baik itu bagi wajib pajak maupun sistem yang ada bagi kantor pajak?

#### **Wajib Pajak dari KPP Pratama Malang Selatan**

1. Bagaimanakah cara anda dalam melakukan pelaporan dan penghitungan SPT Tahunan?
2. Bagaimana perubahan yang dirasakan dalam melakukan pelaporan SPT melalui aplikasi e-Filing?
3. Faktor apa yang dapat mendukung baik itu secara internal maupun eksternal dalam melakukan pelaporan SPT melalui aplikasi e-Filing?
4. Faktor apa yang dapat menghambat baik itu secara internal maupun eksternal dalam melakukan pelaporan SPT melalui aplikasi e-Filing?

**CURRICULUM VITAE****Data Pribadi**

Nama : Fahreza Putra Pradana Ardhy  
Nomor Induk Mahasiswa : 105030113111011  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 21 Mei 1992  
Agama : Islam  
Alamat : JL. Jombang 1A/41A Malang  
e-Mail : fahrezaputrapradanaardhy@gmail.com

**Riwayat Pendidikan**

Pendidikan : 1. SD Sabilillah Malang Tamat tahun 2004  
2. MTsN Malang 1 Tamat tahun 2007  
3. SMAN II Malang Tamat tahun 2010  
4. Program Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik  
Universitas Brawijaya Malang

