

**ANALISIS PERANAN *e-FILING* DALAM
PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN
(SPT) TAHUNAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Pada Kantor pelayanan Pajak Pratama Batu)

SKRIPSI

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

RUKAYAH

NIM. 135030401111073



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

2017

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

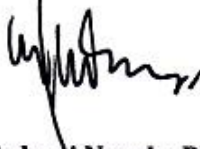
Hari : Rabu
Tanggal : 29 November 2017
Jam : 09.00
Skripsi atas nama : Rukayah
Judul : Analisis Peranan *e-Filing* Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Batu)

dan dinyatakan

LULUS

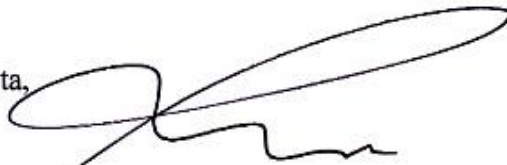
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Nila Firdausi Nuzula, Ph.D
NIP. 19730530 200312 2 001

Anggota,



Prjandhita Sukowidyanti A, SE, MSA, Ak
NIP. 19861117 201504 2 002

Anggota,



Rizky Yudhi D, S.Sos, M.Ap, MPA
NIP. 19770502 200212 1 003

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 maupun 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 jiplakkan, 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, November 2017



Rukayah

NIM. 135030401111073

CURRICULUM VITAE



Nama : Rukayah
Tempat, Tgl Lahir : Tuban, 21 Juni 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat Sekarang : Jalan Veteran IX.D RT 002 RW 011
Kel. Singosari Kec. Kebomas Kab. Gresik
Telephone : 085730336306
Email : ayyarukayah073@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- **2002 – 2007 SDN SIDOKUMPUL V GRESIK**
- **2007 – 2010 SMP MUHAMMADIYAH 1 GRESIK**
- **2010 – 2013 SMA NEGERI 1 CERME GRESIK**
- **2013 – 2017 UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG**

PENGALAMAN KERJA/MAGANG

- **Kantor Pelayanan Pajak Gresik Utara** **Bagian Ekstensifikasi**
- **PT. Petrokimia Gresik** **Devisi Keuangan Bagian Pajak**

Kupersembahkan Karya Sederhanaku ini
Kepada Bapak dan Ibu tercinta yang
senantiasa tulus mendoakan
keberhasilanku dengan segenap
dukungan, cinta, dan kasih sayang,
yang setia menanti keberhasilanku..

RINGKASAN

Rukayah, 2017, **Analisis Peranan *e-Filing* Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)**, Nila Firdausi Nuzula, PhD, 114 halaman + xvii.

Penelitian ini dilakukan karena rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal ini disebabkan oleh Wajib Pajak yang sudah mendaftarkan dirinya namun kemudian tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Berdasarkan hal tersebut, maka salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan tersebut adalah dengan modernisasi sistem pelayanan dengan aplikasi *e-Filing* atau *Electronic Filing System*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan layanan *e-Filing* berperan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan untuk mengetahui efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penerapan pelayanan Administrasi Perpajakan dengan Sistem *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data Miles dan Huberman. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan 3 narasumber yaitu pertama bagian pelayanan, dua bagian pengolahan data dan informasi, ketiga bagian pengawas dan konsultasi.

Hasil dari penelitian ini dalam pelaksanaan *e-Filing* sudah cukup berhasil. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan *e-Filing* yang melampaui target dan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Wajib Pajak merasakan lebih praktis, mudah, cepat, dan efisien dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mereka. Selain itu Wajib Pajak menyadari akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Namun ada beberapa faktor dalam penerapan *e-Filing* ini yaitu baik faktor pendukung maupun faktor penghambatnya.

Kata Kunci : KPP Pratama Batu, Penggunaan *e-Filing*, Kepatuhan, Wajib Pajak Orang Pribadi

SUMMARY

Rukayah, 2017, **Analysis of e-Filing Role in Submission of Annual Tax Return to Increase Personal Taxpayer Compliance (Study on Pratama Tax Office Batu)**, Nila Firdauzi Nuzula, Ph.D, 114 page + xvii.

The research was conducted because of the low level of compliance of individual taxpayers, caused by the taxpayers who have registered themselves, then did not report the Annual Tax Return, it can deduce the low compliance of taxpayers Based on these conditions, one of the efforts to improve compliance is by modernizing the service system with e-Filing application or Electronic Filing System.

This research aims to determine whether the application of e-Filing services play a role in delivery of the Annual Tax Return and to understand the effectiveness of the Annual Taxpayer Notification of individual taxpayer in the implementation of service Tax Administration with e- Filing on Pratama Tax Office Batu.

This research uses descriptive research with qualitative approach. Data analysis techniques used is data analysis techniques Miles and Huberman. Data collection techniques which used in this research are observation, documentation and interviews with 3 resource are supervisors in services unit, processing and information unit and consultation unit.

The result of this study is that the implementation of e-Filing has been quite successful. It could be seen from the used of e-Filing that exceeded the set targets and increased taxpayer compliance in the reporting Annual Tax Return individual. Then there are many taxpayers who feel more practical, easy, fast and efficient in reporting their annual tax return. Moreover taxpayers are aware of their obligations as taxpaers. Nonetheless, aside from the supporting factors, there are still some inhibiting factors that must be solved.

Keyword : Pratama Tax Office Batu, The Usage e-Filing, the Compliance, Taxpayer

KATA PENGANTAR

Assaamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, dan tidak lupa shalawat serta salam pada junjungan Nabi besar Muhammad SAW akhirnya peneliti dapat mengatasi hambatan-hambatan yang harus dilalui sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis Penerapan e-Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Batu)*". Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak luput dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Nila Firdausi Nuzula Ph.D Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberi bimbingan, arahan dan dorongan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi dalam menyelesaikan skripsi.

4. Kepala Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di instansi.
6. Ibu Triana Dewi Rusmini, Bapak Bambang Irawan, Bapak Bayu serta selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang telah membantu dalam hal pengumpulan data, wawancara, arahan saat pengumpulan data serta dorongan untuk ikut kegiatan yang dapat melengkapi data pada saat penelitian.
7. Kedua orang tua, yaitu Ayahanda Karim dan Ibunda Kamiyati yang senantiasa selalu mendoakanku, memotivasiku dan memberikan dukungan materil dan spiritual sehingga membuat peneliti tidak kekurangan suatu apapun. Semua yang telah kalian berikan padaku tak mampu tergantikan oleh apapun. Serta semua keluarga serta mas Ghandi Setyo Sambodo yang selalu mendoakan, dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
8. Teman-teman perpajakan angkatan 2013 yang telah banyak membantu peneliti dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi sampai selesai.
9. Teman-teman Pajak D yang telah banyak membantu peneliti dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi sampai selesai.

10. Teman-teman Coslatengu, Hajar Lailatul Mufidah, S.AB, Diana Safitri, S.Pn, Sari Valentina Sihite, S.H, serta Dwi Fitri Kurniawati, S.Pn, Wirda Ainur R, S.Pn, dan Astri Noviyanti Situmorang, S.Pn yang telah banyak membantu peneliti dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi sampai selesai.
11. Barokah Print Online (Mas Ana dan Mas Adin) yang selalu siap direpotkan setiap saat di butuhkan.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan yang telah memberikan informasi dan bimbingan skripsi kepada peneliti.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti menyadari sepenuhnya atas keterbatasan manusia, oleh karena itu di dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kelemahan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti membuka diri untuk menerima setiap kritik dan saran yang akan menjadi acuan bagi peneliti di masa datang agar menjadi lebih baik.

Akhir kata, semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi peneliti sendiri dan orang lain yang membacanya. Atas perhatiannya, peneliti mengucapkan banyak – banyak terima kasih.

Malang, November 2017
Penulis

Rukayah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Umum Pajak.....	17
1. Pengertian Pajak.....	17
2. Fungsi Pajak	18
3. Asas Pemungutan Pajak	20
4. Subjek Pajak.....	20
5. Penggolongan Pajak	22
6. Sistem Pemungutan Pajak	23
7. Wajib Pajak	24
8. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	24
C. Tinjauan Umum Surat Pemberitahuan (SPT)	13
1. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	13
2. Ragam Surat Pemberitahuan (SPT)	14
3. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT).....	14
4. Prosedur Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).....	15
5. Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).....	16
6. Batas Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)	17

D. Pengolahan Data Elektronik.....	20
E. Elektronik Filing (<i>e-Filing</i>).....	22
1. Pengertian <i>e-Filing</i>	22
2. Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).....	24
F. Kepatuhan	25
1. Pengertian Kepatuhan dalam Perpajakan.....	25
2. Jenis Kepatuhan	26
3. Pengukuran Kepatuhan Perpajakan	26
G. Pelayanan	27
H. Efektivitas	28
1. Pengertian Efektivitas	28
2. Kriteria Efektivitas	29
3. Pendekatan Efektivitas	30
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	31
I. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Fokus Penelitian	34
C. Lokasi dan Situs Penelitian	36
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan	37
F. Instrumen Penelitian	39
G. Keabsahan Data.....	40
H. Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum dan lokasi Penelitian	44
1. Gambaran Umum Kota Batu	44
2. Gambaran Umum KPP Pratama Batu	44
3. Visi, Misi, moto, Slogan KPP Pratama Batu	46
4. Lokasi KPP Pratama Batu.....	46
5. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Batu	47
6. Wilayah Kerja	47
7. Struktur Organisasi KPP Pratama Batu	49
B. Penyajian Data	52
1. Pelaksanaan layanan <i>e-Filing</i> dalam Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	52
2. Peranan <i>e-Filing</i> dalam Penyampaian SPT Tahunan untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	60
3. Efektivitas Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Secara <i>e-Filing</i>	67

C. Pembahasan.....	79
1. Pelaksanaan layanan <i>e-Filing</i> dalam Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	80
2. Peranan <i>e-Filing</i> dalam Penyampaian SPT Tahunan untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	84
3. Efektivitas Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Secara <i>e-Filing</i>	92
BAB V PENUTUPAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	98
C. Keterbatasan Penelitian.....	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Tingkat kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi secara <i>e-Filing</i> dari tahun 2014 Sampai 2016 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.....	5
2.	Perbedaan Wajib Pajak dalam negeri dan Wajib Pajak luar negeri.....	17
3.	Klasifikasi Kriteria Efektivitas	38
4.	Daftar Kelurahan Pada Kota Batu.....	48
5.	Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Secara Manual dan <i>e-Filing</i> Tahun 2014 sampai 2016.....	61
6.	Efektivitas <i>e-Filing</i> di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu Tahun 2014-2016.....	69
7.	Jumlah point Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara <i>e-Filing</i>	90
8.	Realisasi Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	91

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2006 sampai 2016.....	1
2.	Hubungan efektivitas.....	37
3.	Kerangka Pemikiran.....	42
4.	Model Interaktif Miles dan Huberman	42
5.	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.....	49
6.	Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi Secara <i>e-Filing</i>	86