

**PERANAN SISTEM *E-FILLING* DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
MELAPORKAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT)
TAHUNANDI KANTOR PELAYANAN PAJAK
(KPP) PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**SEMARDUSA SIHOMBING
NPM 061930600134**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PERANAN SISTEM *E-FILLING* DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
MELAPORKAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT)
TAHUNAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
(KPP) PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**SEMARDUSA SIHOMBING
NPM 061930609134**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

**Dr. Neneng Miskiyah, SE., M.Si
NIP 197312281996032002**

Pembimbing II,

**Yusleli Herawati, S.E., M.M
NIP 196005071988112001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, SE., MAB
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, SE., MM
NIP 19860226201504032003**

LEMBAR PENGESAHAN

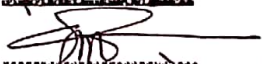
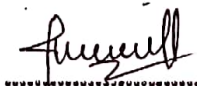

Nama : Semardusa Sihombing
NPM : 061930600134
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perpajakan
Judul Laporan Akhir : Peranan Sistem *E-Filing* Dalam Upaya
Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan
(SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama
Palembang Ilir Timur

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: JUMU..

Tanggal: 12. AGUSTUS 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Hendra Sastrawinata, SE., MM</u> Ketua Penguji		15-08-2022
2.	<u>Dr. Neneng Miskiyah, SE., M.Si</u> Anggota Penguji		11-08-2022
3.	<u>Yusleli Herawati, S.E., M.M</u> Anggota Penguji		15-08-2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Saat Titik Terendah, Dimana Semua Hal Terasa Mustahil Percayalah Bahwa Tuhan Selalu Beri Jalan Dan PertolonganNya Tidak Akan Terlambat

Menceritakan Masalah Mungkin Tidak Akan Menyelesaikan Masalahmu, Tapi Bisa Mengurangi Bebanmu Selama Kamu Bercerita Dengan Orang Yang Tepat

Sepahit-Pahitnya Yang Kamu Lalui Hari Ini, Ingat! Itu Hanyalah Bagian Dari Proses, Jangan Menyerah Ya.

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Kedua Orang Tua di Kampung**
- ❖ **Saudara- Saudari yang masih berjuang di Akademik**
- ❖ **Sahabat –Terbaikku yang ikut terlibat**
- ❖ **Teman –Teman Kelas 6 NB 2022**
- ❖ **Almamater**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Semardusa Sihombing

NPM : 061930600134

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Perpajakan

Judul Laporan Akhir : Peranan Sistem *E-Filling* Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2022

Yang membuat pernyataan,



Semardusa Sihombing
NPM 061930600134

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Saat Titik Terendah, Dimana Semua Hal Terasa Mustahil Percayalah Bahwa Tuhan Selalu Beri Jalan Dan PertolonganNya Tidak Akan Terlambat

Menceritakan Masalah Mungkin Tidak Akan Menyelesaikan Masalahmu, Tapi Bisa Mengurangi Bebanmu Selama Kamu Bercerita Dengan Orang Yang Tepat

Sepahit-Pahitnya Yang Kamu Lalui Hari Ini, Ingat! Itu Hanyalah Bagian Dari Proses, Jangan Menyerah Ya.

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Kedua Orang Tua di Kampung**
- ❖ **Saudara- Saudari yang masih berjuang di Akademik**
- ❖ **Sahabat –Terbaikku yang ikut terlibat**
- ❖ **Teman –Teman Kelas 6 NB 2022**
- ❖ **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena Kasih dan Penyertaan-Nya, Penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir dari awal sampai selesai.

Laporan Akhir yang berjudul “**Peranan Sistem *E-Filling* Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)Pratama Palembang Ilir Timur**” disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Saya menyadari sepenuhnya, bahwa Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang mampu memperbaiki Laporan Akhir.

Akhir kata Penulis mengucapkan terimakasih semoga Laporan Akhir ini bisa dimanfaatkan sebagaimana fungsinya.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, Saya banyak sekali mendapat bantuan dari Tuhan Yesus, dari awal sampai Laporan Akhir ini bisa diselesaikan tepat waktu. Selain itu saya juga mendapatkan bantuan dari orang-orang sekitar. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terimakasih untuk orang-orang yang terlibat dalam pembuatan Laporan Akhir ini, saya ucapkan Terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, SE., MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Neneng Miskiyah., SE., M.Si selaku Pembimbing I, yang telah banyak membantu dalam pemeriksaan penyusunan Laporan Akhir.
6. Ibu Dra. Yusleli Herawati, MM yang telah banyak membantu dalam pemeriksaan penyusunan Laporan Akhir.
7. Bapak/Ibu Pimpinan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur yang telah memberi izin penelitian.
8. Bapak/Ibu Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur yang telah membantu dalam proses perolehan data.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberi Ilmu yang dapat dimanfaatkan dalam pembuatan Laporan Akhir.
10. Kak Cahya Dwi Utama yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
11. Mba Rizqiya Mumtaza yang membantu proses berjalannya penelitian.

12. Untuk Kedua Orang Tua Tercinta, yang memberi dukungan, motivasi dan Doa sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir.
13. Untuk teman – teman terkhusus, Dhea Agustin, Ainun Hamimi, Tri Ayu Wulandari, Neos Lefriandi, Wesly Bona Sirait, Pogi Antoni yang memberi dukungan motivasi, aksi dan Doa untuk membantu menyelesaikan Laporan Akhir.
14. Untuk Rian Ternando Sinurat, yang membantu dukungan motivasi dan doa selama proses penyusunan Laporan Akhir.
15. Rekan – rekan mahasiswa, terkhusus kelas 6 NB, yang telah bersama-sama berjuang dan memberi motivasi kepada penulis.

Semoga Laporan Akhir ini, bisa dimanfaatkan sebagaimana fungsinya baik untuk Pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan kepada Pembaca.

Palembang, 2022
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan sistem *E-Filling* dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Iilir Timur. Metode analisis data yang digunakan yaitu skala likert dan interpretasi skor. Data dikumpulkan melalui wawancara secara langsung kepada *key informan* dari pihak pengelola pajak dan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) KPP Iilir Timur, untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai sistem *E-Filling*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa peranan *E-Filling* sangat penting dan berdampak positif baik dari pihak Wajib Pajak Orang Pribadi maupun dari pihak pengelola KPP Iilir Timur. Hal ini diketahui dari penilaian empat aspek penilaian, yaitu penilaian tentang peranan sistem *E-Filling*, penilaian terhadap kepatuhan wajib pajak, penilaian terhadap SPT Tahunan dan penilaian mengenai pemahaman Pajak. Hal ini ditunjukkan dengan skor angka yang tinggi dengan merujuk pada indikator yang mendukung Pentingnya sistem *E-Filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Disisi lain, hal ini tidak terlepas dari peranan pihak pengelola yang senantiasa melakukan upaya-upaya untuk bisa melakukan peningkatan kepatuhan pajak melalui sistem *E-Filling* yang memberikan kemudahan dalam pelaporan SPT Tahunan.

Kata Kunci: sistem E-Filling, Kepatuhan, SPT, Pemahaman Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the role of the E-Filing system in an effort to improve individual taxpayer compliance in reporting Annual Tax Returns (SPT) at the Palembang Ilir Timur Tax Service Office (KPP). The data analysis method used is the linkert scale and score interpretation. Direct interviews with key informants from tax management were conducted, as well as questionnaires distributed directly to individual taxpayers (WPOP) to determine their perceptions of the E-Filing system. The results of the study indicate that the role of E-Filing is very important and has a positive impact both from the side of individual taxpayers and from the management side. This is known from the assessment of four aspects of the assessment, namely an assessment of the role of E-Filing, an assessment of perceptions of taxpayer compliance, perceptions of the Annual SPT, and an assessment of the understanding of taxpayers. This is indicated by a high numerical score with reference to the indicators that support the importance of E-Filing for individual taxpayers. On the other hand, this cannot be separated from the role of the manager who always makes efforts to be able to improve tax compliance through the E-Filing system that provides convenience in reporting the Annual SPT.

Keywords: E-Filing system, Compliance, SPT, Understanding Taxpayers.

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
a.Pihak Pengelola	6
b.Pihak Wajib Pajak.....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
a.Data Primer	7
b.Data Sekunder	7

	Halaman:
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
a.Riset Lapangan.....	7
b.Riset Kepustakaan.....	8
1.5.4 Populasi dan Sampel	9
a.Populasi.....	9
b.Sampel	9
c.Teknik Sampling	9
1.5.5Analisa Data	11
1.Skala Likert.....	11
2.Interpretasi Skor.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pajak	13
2.1.1 Pengertian Pajak.....	13
2.1.2 Fungsi Pajak	13
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak	14
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	15
2.1.5 Pengelompokkan Pajak	16
2.2 Surat Pemberitahuan (SPT).....	17
2.2.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	17
2.2.2 Fungsi SPT	18
2.2.3 Prosedur Penyelesaian SPT	18
2.2.4 Jenis SPT	20
2.2.5 Batas Waktu Penyampaian SPT	20
2.3 <i>E-Filing</i>	21
2.3.1 Pengertian <i>E-Filling</i>	21
2.3.2 Latar Belakang <i>E-Filing</i>	21
2.3.3 Manfaat <i>E-Filing</i>	22
2.3.4 Tata Cara Melaporkan SPT Tahunan dengan <i>E-Filing</i>	22
2.4 Wajib Pajak	23
2.4.1 Pengertian Wajib Pajak	23
2.4.2 Hak Wajib Pajak	24
2.4.3 Kewajiban Wajib Pajak	26

	Halaman:
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.5.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.5.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	30
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	31
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	32
3.2.1 Visi Perusahaan.....	32
3.2.2 Misi Perusahaan	32
3.2.3 Logo/Motto Perusahaan	32
a. Logo Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.....	32
b. Motto KPP Pratama Palembang Ilir Timur	33
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	33
3.3.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur.....	33
3.3.2 Pembagian Tugas KPP Pratama Palembang Ilir Timur	35
3.4 Karakteristik Responden	38
3.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
3.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
3.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
3.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden	40
3.5.1 Jawaban Responben Variabel Peranan <i>E-Filling</i>	40
3.5.2 Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	44
3.5.3 Jawaban Responden Variabel Surat Pemberitahuan (SPT)..	46
3.5.4 Jawaban Variabel Pemahaman Wajib Pajak	47
3.6 Hasil Wawancara	49

Halaman:

BAB IV PEMBAHASAN.....	54
4.1 Analisa Peranan Sistem <i>E-Filling</i> Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan WPOP Dalam Melaporkan SPT Tahunan	54
4.1.1 Penilaian Tentang Peranan <i>E-Filling</i>	55
4.1.2 Penilaian Tentang Kepatuhan Wajib Pajak	68
4.1.3 Penilaian tentang Surat Pemberitahuan SPT Tahunan	71
4.1.4 Penilaian Tentang Pemahaman Wajib Pajak	76
BAB VKESIMPULAN & SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1	Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur	3
Tabel 1.2	Skala Rikert.....	11
Tabel 1.3	Interpretasi Skor	12
Tabel 3.1	Penanggung Jawab Organisasi KPP Palembang Ilir Timur.....	35
Tabel 3.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 3.3	Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 3.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 3.5	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 3.6	Jawaban Responden Variabel Peranan sistem <i>E-Filling</i>	41
Tabel 3.7	Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	45
Tabel 3.8	Jawaban Responden Variabel Surat Pemberitahuan SPT.....	46
Tabel 3.9	Jawaban Responden Variabel Pemahaman Wajib Pajak.....	48
Tabel 3.10	Hasil Wawancara.....	49
Tabel 4.1	Interpretasi Skor	54
Tabel 4.2	Interpretasi Skor Peranan sistem <i>E-Filling</i>	55
Tabel 4.3	Interpretasi Skor Kepatuhan Wajib Pajak.....	68
Tabel 4.4	Interpretasi Skor SPT.....	72
Tabel 4.5	Interpretasi Skor Pemahaman Wajib Pajak	77

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 3.1 Logo KPP Pratama Palembang Ilir Timur	32
Gambar 3.2 Struktur Organisasi KPP Palembang Ilir Timur	34
Gambar 4.1 Upaya Pengenalan Sistem <i>E-Filing</i> Oleh Pihak KPP	58

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
3. Lampiran 3 Surat Persetujuan Pengambilan Data KPP Palembang Ilir Timur
4. Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I dan II
5. Lampiran 5 Surat Kunjungan Ke KPP Palembang Ilir Timur
6. Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I dan II
7. Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
8. Lampiran 8 Rekapitan Hasil Wawancara
9. Lampiran 9 Daftar Pernyataan Kuesioner
10. Lampiran 10 Hasil Kuesioner
11. Lampiran 11 Tata Cara Pelaporan SPT menggunakan *E-Filling*
12. Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian
13. Lampiran 13 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir