

**PENERAPAN E-FILING SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN SPT  
TAHUNAN DI KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis**

**Disusun Oleh:  
Tri Afrina Damayanti  
061630601146**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**2019**

**PENERAPAN E-FILING SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN  
DI KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis**

**Disusun Oleh:  
Tri Afrina Damayanti  
061630601146**

**Menyetujui,**

**Palembang, ..... 2019**

**Pembimbing I,**

**Abd Hamid, S.E., M.Si  
NIP 195806281989101001**

**Pembimbing II,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP 198203242008012009**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum. Res.M.  
NIP 196008061989101001**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**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 : Tri Afrina Damayanti  
NPM : 061630601146  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Perpajakan  
Judul Laporan Akhir : Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas 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-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

  
**METERAI TEMPEL**  
K15DAFF883059192  
**5000**  
RUPIAH

Tri Afrina Damayanti  
NPM 061630201146


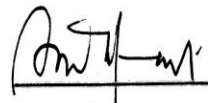

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Tri Afrina Damayanti  
NPM : 0616 3060 1146  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan **LULUS**

**Pada Hari: Jum'at**  
**Tanggal: 2 Agustus 2019**

### TIM PENGUJI

No. Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec.</u> Ketua		<u>12/8/2019</u>
2. <u>Hanifati Burhan, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>5/8/2019</u>
3. <u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>7/8/2019</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- *“Kegagalan Hanya Terjadi Apabila Kita Menyerah –  
(Lessing)”*
- *“Always Classy Never Trashy And A Little Bit Sassy  
(Unknown)”*

Laporan ini kupersembahkan kepada:

- *Kedua Orang Tua Tercinta*
- *Kakak, Ayuk dan Keluarga*
- *Dosen Jurusan Administrasi Bisnis*
- *Teman-teman 6 ND*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Almamater Tercinta*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan baik.

Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul **“PENERAPAN E-FILING SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN DI KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU”**

Penyusunan laporan akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan laporan akhir ini, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan saran dan bantuan dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan juga bagi penyusun pada khususnya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam penulisan laporan akhir ini, banyak sekali mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.S.Ec, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Bapak Abd Hamid, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II
6. Karyawan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah membantu Penulis dalam perizinan pengambilan data
7. Ayah dan Ibu yang telah memberikan saya semangat serta dukungan dalam melaksanakan perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya
8. Teman-teman di kelas 6 ND'16 Jurusan Administrasi Bisnis
9. Almira, Dewi, Fadiyah, Suci, Opi teman seperjuangan dari awal perkuliahan
10. Sahabat-sahabat ku Cepi, Sabrina, Uci, Eby, Tiwik, Inak Ditak dan Tamik yang menemani, membantu dan memberikan semangat dalam penulisan laporan ini
11. Juga sahabat-sahabatku Korin, Andini, Dele, Omega dan Lily yang telah memberiku semangat dalam menyelesaikan laporan akhir ini
12. Teman-teman di HMJ Administasi Bisnis Polsri yang telah meramaikan Kehidupan Berorganisasiku

## ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul “Penerapan *E-filing* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu”. Laporan Akhir ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan *e-filing* meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT melalui sistem *e-filing* dan kendala apa yang dihadapi dari penerapan *e-filing*. Data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara pada karyawan dan data statistik dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Metode analisis yang digunakan adalah metode Analisis Kualitatif. Implementasi *e-filing* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sudah diterapkan dengan sangat baik terbukti dengan meningkatnya wajib pajak yang melaporkan SPT melalui *e-filing* meskipun masih jauh dari data wajib pajak yang terdaftar. Kendala yang dihadapi wajib pajak dari penerapan *e-filing* ini yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang penyampaian SPT secara online yaitu melalui *e-filing*. Saran yang dapat penulis berikan yaitu KPP Pratama Palembang lebih meningkatkan lagi pemahaman wajib pajak penyampaian SPT secara online melalui *e-filing* agar kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT terus meningkat.

Kata Kunci: *E-filing*, SPT, Kepatuhan Wajib Pajak



## **ABSTRACT**

The titled of this final report is “Implementation of *e-Filing* as an Effort to Improve Taxpayer Compliance in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ueberang ulu. The purpose of this final report is to find out whether the application of e-filing improves taxpayer compliance in submitting SPT through e-filing system and what obstacle are force from implemanting e-filing. Data in this Final report were obtained through interviews with employees and statistical data from KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. The analytical method used the qualitative analysis method. The implementation of e-filing at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu has been implemented very well as evidence by the increase in taxpayer who report SPT through e-filing even though it is still far from registered taxpayer data. The obstacle faced by taxpayer from the implemantation of e-filing is the lack of publik understanding about the submissions of SPT online, namely through e-filing. Suggestion that can be given by the writer are KPP Pratama Palembang to futher increase the understanding of taxpayer to submit spt online through we-filing so that tax payer compliance in submitting tax returns countinues to increase

Key Words: E-filing, SPT, Taxpayer Compliance

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	5
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Technology Acceptance Model (TAM) .....	6
2.2 Pajak .....	6
2.2.1 Pengertian Pajak .....	6
2.2.2 Fungsi Pajak .....	7
2.2.3 Jenis Pajak .....	7
2.2.4 Asas Pemungutan Pajak .....	8
2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	9
2.3 Nomor Pokok Wajib Pajak .....	10
2.3.1 Pengertian NPWP .....	10
2.3.2 Fungsi NPWP .....	10
2.4 Surat Pemberitahuan (SPT) .....	10
2.4.1 Pengertian SPT .....	10
2.4.2 Fungsi SPT .....	10
2.4.3 e-SPT .....	11

2.5 Penerapan Electronic Filing Syste, (e-Filing).....	12
2.6 Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	15
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	19
3.2.1 Visi .....	19
3.2.2 Misi .....	19
3.3 Logo Perusahaan .....	19
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	21
3.4.1 Struktur Organisasi .....	21
3.4.2 Pembagian Tugas .....	22
3.5 Profil KPP Pratama Palembang Seberang Ulu .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Penerapan e-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam penyampaian SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.....	27
4.2 Kendala yang di Hadapi Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT melalui e-Filing di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	40
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo Direktorat Jenderal Pajak .....
Gambar 3.2	Arti Logo Direktorat Jenderal Pajak .....
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Direktur Jenderal Pajak .....
Gambar 3.4	Foto KPP Pratama Palembang Seberang Ulu .....
Gambar 4.1	Formulir Permohonan E-Fin .....
Gambar 4.2	Website DJP Online .....
Gambar 4.3	Tampilan Laman Awal DJP Online .....
Gambar 4.4	Formulir Pendaftaran DJP Online .....
Gambar 4.5	Kotak Masuk E-Mail .....
Gambar 4.6	Requested Succeed .....
Gambar 4.7	Flowchart Tahapan-tahapan Melakukan E-Filing .....
Gambar 4.8	Halaman DJP Online .....
Gambar 4.9	Laman Awal DJP Online .....
Gambar 4.10	Daftar SPT .....
Gambar 4.11	Formulir SPT .....
Gambar 4.12	Formulir SPT .....
Gambar 4.13	Formulir SPT .....
Gambar 4.14	Formulir SPT .....
Gambar 4.15	Formulir SPT .....
Gambar 4.16	Formulir SPT .....
Gambar 4.17	Formulir SPT .....
Gambar 4.18	Bukti Penerimaan Elektronik .....

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	1.1	Data Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT Tahunan .....
Tabel	4.1	Data Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT Tahunan .....