

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB  
PAJAK PRIBADI DALAM PELAPORAN PPH PASAL 21 PADA KANTOR  
PERUM BULOG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**VEBBY ANTIKA SARY  
0611 3060 1266**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2014**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-FILING  
BAGI WAJIB PAJAK PRIBADI DALAM PELAPORAN PPH PASAL 21  
PADA KANTOR PERUM BULOG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Disusun Oleh:  
Vebby Antika Sary  
0611 3060 1266**


**Palembang, Juli 2014**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

  
**Heri Setiawan, S.E., M.AB.  
NIP 197602222002121001**

**Pembimbing II,**

  
**Munfaridi, S.E. M.Si.  
NIP 196511251994031002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

  
**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002**

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Vebby Antika Sary  
NIM : 061130601266  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Pribadi dalam Pelaporan PPh Pasal 21 Pada Kantor Perum BULOG Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat

Tanggal: 25 Juli 2014

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Drs. Dibyantoro, M.M.</u> Ketua		<u>20 - 8 - 2014</u>
2.	<u>Munfaridi, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>19/8/14.</u>
3.	<u>Fausiana, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>27/8 14</u>
4.	<u>Afrizawati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>21 - 8 - 2014</u>





## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Vebby Antika Sary  
NIM : 0611 3060 1266  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Sistem Informasi Manajemen  
Judul Laporan Akhir : Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Pribadi dalam Pelaporan PPh Pasal 21 Pada Kantor Perum BULOG Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir 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 2014

Pembuat Pernyataan



Vebby Antika Sary  
NIM 0611 3060 1266

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto*

- ❖ *Berhenti Belajar Sama Artinya Berhenti Untuk Hidup Lebih Baik.*
  
- ❖ *Ketika Kita Menemukan Seribu Alasan untuk Menyerah, Ingatlah Satu Alasan ketika Kita Memulai Sebuah Perjuangan.*

### *Penulis Persembahkan kepada:*

- ❖ *Mama & papa tercinta dan tersayang atas segala do'a dan nasihatnya*
- ❖ *Kakak & Adik tersayang*
- ❖ *Para Sahabat*
- ❖ *Rekan-rekan seperjuangan*
- ❖ *Almamater kebanggaan*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT serta tidak lupa shalawat beserta salam kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Akhir ini dapat saya selesaikan tepat pada waktunya yang berjudul “**Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Pribadi Dalam Pelaporan Pph Pasal 21 Pada Kantor Perum Bulog Palembang**”.

Tujuan pembuatan Laporan Akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Metodologi yang digunakan pada penulisan laporan ini yaitu dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih belum sempurna dan banyak kekurangannya ditinjau dari segi teknis maupun materinya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah turut serta membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini dan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Amiin ya Robbal'alamiin...

Palembang, Juli 2014

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Bantuan-bantuan tersebut tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan semua bantuan tersebut sangat berguna bagi penulis. Penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan baik jasmani maupun rohani, kesabaran, dan keikhlasan sehingga terselesaikannya Laporan Akhir ini.

Atas segala bantuan yang penulis terima, melalui kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan selaku Pembimbing I, terima kasih atas bimbingan ilmu yang sangat berguna dalam penulisan laporan akhir ini.
4. Bapak Munfaridi, S.E., M.Si selaku Pembimbing II, terima kasih atas bimbingan ilmu yang sangat berguna dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, terimakasih atas segala bantuannya selama proses perkuliahan.
6. Bapak/Ibu Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, terimakasih atas segala bantuannya selama proses perkuliahan.
7. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada seluruh karyawan kantor Perum BULOG Palembang atas bantuannya dalam pemberian data penunjang yang penulis butuhkan mengenai penyusunan Laporan Akhir ini.
8. Mama, Papa, Kakak, Adik dan Keluarga besar tercinta, terima kasih atas dukungannya, nasehat serta doanya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir tepat pada waktunya.

9. Serta terimakasih kepada teman-teman seperjuangan, sahabat, teman dekat yang sudah memberikan dukungannya serta partisipasinya agar penyusunan Laporan Akhir terselesaikan tepat pada waktunya.

Semoga kebaikan, keikhlasan dan ketulusan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan akhir ini mendapat balasan oleh Allah SWT, Amin.

Palembang, Juli 2014

Penulis



## ABSTRACT

Taxes are the main source of state revenue which has a goal the welfare of the people through the development and improvement of public facilities. Increased achievement of taxes every year to encourage the Directorate General of Taxation to make improvements and policy administration system. Improvements are aimed at making it easier for people to fulfill their obligations so that the level of achievement of planned targets can be achieved. One of the improvements made system administration directorate general of taxation, namely the presence of an electronic reporting system (*e-filing*). Changes in the electronic manual system is a problem that we want to know its effectiveness in this study. This study used a qualitative descriptive data analysis and quantitative data analysis. Obtain data in the required field studies the authors use the method by means of interviews and questionnaires, and using the method of reading literature with reference, newspapers and books related to writing. By using the data and analysis methods, the use of e-filing in the office of Perum Bulog Palembang been effective. The use of e-filing has helped employees feel Perum Bulog in tax reporting and tax obligations. The suggestion is that socialization should be given to the employees submitted in advance of the date of reporting, so that the employee can first understand the use of e-filing process without involving other employees in his private tax reporting.

Keyword: *E-Filing*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Teknik Analisis Data .....	7
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir .....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Efektivitas .....	12
2.1.1 Pengertian Efektivitas .....	12
2.1.2 Ukuran Efektivitas .....	13
2.2 Pajak .....	14
2.2.1 Pengertian Pajak .....	14
2.2.2 Pengertian PPh Pasal 21 .....	15
2.2.3 <i>Electronic Filing System (E-Filing)</i> .....	15
2.2.4 Tujuan <i>Electronic Filing System (E-Filing)</i> .....	16
2.2.5 Tata Cara Penyampaian <i>E-filing</i> .....	17
2.2.6 Hal-hal yang Penting Diperhatikan Dalam Melakukan	

<i>E-filing</i> .....	19
2.3 Kepatuhan .....	21
2.3.1 Pengertian Kepatuhan .....	21
2.3.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	21

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Perum BULOG .....	22
3.2 Visi dan Misi Perum BULOG .....	25
3.2.1 Visi Perum BULOG .....	25
3.2.2 Misi Perum BULOG .....	25
3.3 Nilai-Nilai Dasar Perum BULOG .....	25
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	26
3.4.1 Struktur Organisasi Perum BULOG .....	26
3.4.2 Pembagian Tugas .....	28
3.5 Pelaksanaan <i>E-Filing</i> Pada Kantor Perum BULOG Palembang .....	30
3.6 Keadaan Karyawan .....	30
3.7 Profil Responden .....	32
3.8 Rekapitulasi Kuesioner .....	34

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

4.1 Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> Berdasarkan Pencapaian Tujuan .....	39
4.2 Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> Berdasarkan Integrasi .....	44
4.3 Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> Berdasarkan Adaptasi .....	50
4.4 Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> Pada Kantor Perum BULOG Palembang .....	53

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Penutup .....	57

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perum BULOG Palembang .....	27
Gambar 4.1 Grafik Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	53

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Kantor Perum BULOG Palembang .....	30
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 3.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia .....	33
Tabel 3.4 Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	33
Tabel 3.5 Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa kerja .....	34
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	34
Tabel 4.1 Kemudahan dalam Pelaporan Pajak Secara Elektronik .....	39
Tabel 4.2 Penghematan Biaya Pelaporan .....	40
Tabel 4.3 Penghitungan yang dilakuka sistem .....	41
Tabel 4.4 Kemudahan dalam Pengisian <i>E-Filing</i> .....	41
Tabel 4.5 Kelengkapan Data Pelaporan .....	42
Tabel 4.6 Hasil Persentase Setiap Pertanyaan Pencapaian Tujuan .....	42
Tabel 4.7 Pengefisiensian Berkas Pelaporan Pajak .....	43
Tabel 4.8 Pengarsipan Data Pelaporan Pajak .....	44
Tabel 4.9 Kemudahan dalam Perekaman Data .....	45
Tabel 4.10 Kemudahan untuk Mengatur Profil .....	45
Tabel 4.11 Kemudahan Penggunaan dan Dipahami .....	46
Tabel 4.12 Keamanan Pengguna dengan Adanya Fasilitas <i>Login Password</i> ...	46
Tabel 4.13 Keamanan Pengarsipan Data .....	47
Tabel 4.14 Kemudahan Proses Pendaftaran .....	48
Tabel 4.15 Hasil Persentase Setiap Pertanyaan Integrasi .....	48
Tabel 4.16 Sosialisasi Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	50
Tabel 4.17 Ketepatan Waktu Sosialisasi .....	50
Tabel 4.18 Penerimaan Perubahan Sistem .....	51
Tabel 4.19 Kemudahan Sistem Elektronik dibanding Manual .....	51
Tabel 4.20 Hasil Persentase Setiap Pertanyaan Adaptasi .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Pengambilan Data dari Perum BULOG  
PALEMBANG
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Kartu Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 6 Kartu Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Ke Perusahaan
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir