

**ANALISIS SISTEM e-SPT PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK (KPP) PRATAMA TUBAN**

**SKRIPSI**



Oleh

**HUSNA DEVITA**

NIM : 14520114

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIKIBRAHIM  
MALANG  
2018**

**ANALISIS SISTEM e-SPT PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK (KPP) PRATAMA TUBAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada:  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)



Oleh  
**HUSNA DEVITA**  
NIM : 14520114

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIKIBRAHIM  
MALANG**

**2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS SISTEM e-SPT PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK (KPP) PRATAMA TUBAN**

**SKRIPSI**

Oleh

**HUSNA DEVITA  
NIM :14520114**

Telah disetujui pada tanggal 3 Juni 2018

Dosen Pembimbing



**Niken Nindya Hapsari, SE., M.SA., Ak, CA., MAPPI (Cert)**

Mengetahui :  
Ketua Jurusan,



**Dr. Hj. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak, CA**  
NIP. 19720322 200801 2 005

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS SISTEM e-SPT PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK (KPP) PRATAMA TUBAN**

**SKRIPSI**

Oleh  
**HUSNA DEVITA**  
NIM :14520114

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)  
Pada 25 Juni 2018

**Susunan Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Ketua Penguji

**Yona Octiani Lestari, SE., M.SA, CSRS, CSRA**  
NIP. 19771025 200901 2 006

(  )

2. Dosen Pembimbing/Sekretaris

**Niken Nindva Hapsari, SE., M.SA., Ak, CA., MAPPI (Cert)**

(  )

3. Penguji Utama

**Dr. H. Ahmad Dialaludin, Lc., MA**  
NIP. 19730719 200501 1 003

(  )

Disahkan Oleh:  
Ketua Jurusan,



**Hj. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak, CA**  
NIP. 19720322 200801 2 005

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Husna Devita  
NIM : 14520114  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul: ANALISIS SISTEM E-SPT PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA TUBAN adalah hasil karya sendiri, bukan "duplikasi" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 29 Juni 2018

Hormat saya,



Husna Devita

NIM : 14520114

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamiin... Segala Puji Bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada hamba. Tuhan yang Maha Agung Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah menjadikan hamba sebagai manusia yang senantiasa berpikir dan berilmu hingga hamba dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga keberhasilan ini menjadi pintu gerbang untuk meraih cita-cita besar hamba.*

*Aamiin.*

*Tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurahlimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Yang telah membimbing kita dari zaman jahilyah menuju zaman islamiyah.*

*Semoga di akhirat kelak kita mendapat syafaat beliau aamiin.*

*Kupersembahkan karya ilmiah ini kepada orang-orang dengan tulus membimbing dan menasehatiku. Terimakasih sedalam-dalamnya saya ucapkan kepada:*

*Kedua orang tuaku, Bapak Sudarto yang selalu berkerja siang malam demi kami serta do'a yang bapak lantunkan untuk kami tiada henti dan Ibu Umi Syarafah yang senantiasa mencurahkan kasih sayang tulusnya kepada hamba serta senantiasa mendoakan saya setiap waktu atas segalanya. Mohon maaf putrimu ini masih sering merepotkan.*

*Untuk adikku tercinta Khoirani Maulidia yang selalu menyediakan waktu luangnya untuk menjadi temanku yang mengajarkanku arti menjadi kakak yang bertanggung jawab dan mengayomi, menjadi kakak yang dewasa dan menjadi contoh yang baik untuk adikku. Semoga kita senantiasa hidup rukun dan membanggakan kedua orangtua kita.*

*Teruntuk yang saya hormati Abah Yai Marzuki Mustamar dan Umik Saidah terimakasih sedalam-dalamnya atas ilmu dan juga do'a yang senantiasa tercurahkan kepada kami semua. Teruntuk yang terhormat, Ibu Niken Nindya Hapsari SE., MSA., Ak., CA., MAPPI (Cert) selaku dosen pembimbing saya yang selalu sabar dalam membimbing saya menyelesaikan skripsi ini.*

*Teruntuk Calon Imamku mas Devi Angga Susianto terimakasih telah menjadi penyemangat hidup dan contoh kerendahan hati yang diberikan Allah kepada saya.*

*Untuk keluarga di rumah keduaku alias teman tidurku penghuni KB5, Lia, Fajri, Wawa, Vivin, Zabro, Cika, Ani, Meli, Vicky, Hafiz, Nailus, Hafiz, Alfi terimakasih telah bersedia mendengarkan keluh kesahku selama ini, kalian terbaik semangat terus.*

*Untuk sahabat-sahabat kuliahku ter-rusuh, Fina, Fitroh, Ryan, Robby, Rio, Riko, Wifki, Ghufron, Lutfi dan juga teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungannya yang luar biasa.*

*Dan kepada teman-teman Akuntansi angkatan 2014, terimakasih banyak telah memberi warna kebersamaan dalam perjuangan di bangku kuliah ini.*

## MOTTO

“Allah sebaik-baik perencana, bersyukur lebih banyak dan janganlah berputus asa.”



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Analisis Sistem Administrasi Perpajakan Modern (Elektronik) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban” dengan baik. Semoga karya ini menjadi manfaat bagi siapapun yang membacanya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Hj. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Niken Nindya Hapsari, SE., MSA., Ak., CA., MAPPI (Cert) sebagai dosen pembimbing yang telah memberi arahan, petunjuk dan bimbingannya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan banyak wawasan, support, kritik, dan saran kepada penulis.
6. Kedua orang tuaku Bapak Sudarto dan Ibu Umi Syarofah, serta adikku tercinta Khoirai Maulidia yang senantiasa memberi dukungan dan

senantiasa mendoakan. Hanya Allah yang mampu membalas semua jasamu.

7. Kepada seluruh keluarga besar SMA Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban khususnya kepada Ibu Agustina selaku pembimbing lapangan bagian umum Kantor Pelayanan Pajak Tuban yang telah bersedia memberikan ilmu, waktu, serta telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Semua sahabat seperjuanganku Akuntansi Angkatan 2014 yang senantiasa saling mendukung dan membantu satu sama lain.
9. Teman-teman saya di KB5 Squad selama 3 tahun berjalan ini yang dari sini saya belajar arti kebersamaan dan perjuangan dan telah menjadi keluarga baru di tanah rantau ini.
10. Orang-orang yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan arti lebih.
11. Dan semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal ‘Alamin...

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Arab).....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teoritis .....	11
2.2.1 Definisi Sistem .....	11
2.2.2 Karakteristik sistem .....	13
2.2.3 Klasifikasi sistem.....	15
2.2.4 Pengertian dan Fungsi Pajak.....	17
2.2.5 Syarat Pemungutan Pajak .....	21

2.2.6	Asas-asas Pemungutan Pajak .....	22
2.2.7	Cara Pemungutan Pajak.....	23
2.2.8	Pengertian Wajib Pajak .....	24
2.2.9	Hak dan Kewajiban Wajib Pajak dan Fiskus .....	24
2.2.10	Surat Pemberitahuan (SPT) .....	35
2.2.11	Sanksi Administrasi dan Pidana Terkait SPT.....	27
2.2.12	Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) .....	29
2.2.13	Jenis , Tata Cara Penggunaan dan Fasilitas e-SPT .....	31
2.2.14	Pemahaman Tentang Sistem e-SPT.....	32
2.3	Kerangka Berfikir .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	40
3.2	Lokasi Penelitian.....	40
3.3	Subyek Penelitian.....	40
3.4	Data dan Jenis Data.....	41
3.5	Teknik pengumpulan Data.....	41
3.6	Analisis Data .....	42
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>		
4.1	Profil KPP Pratama Tuban.....	44
4.1.1	Sejarah Terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	44
4.1.2	Tugas dan Fungsi KPP Pratama Tuban .....	47
4.1.3	Lokasi Instansi dan Wilayah Kerja .....	48
4.1.4	Struktur Organisasi .....	48
4.1.5	Tugas dan Tanggung Jawab Tiap Bagian .....	50
4.1.6	Daftar Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban.....	54
4.1.7	Visi dan Misi KPP Pratama Tuban .....	56
4.2	Hasil Penelitian .....	57
4.2.1	Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Pada KPP Pratama Tuban..	57
4.2.2	Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak.....	66
4.2.3	Analisis Sistem e-SPT Pada KPP Pratama Tuban .....	72

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
4.3.1 Pelaksanaan Sistem e-SPT dalam Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban .....	77
4.3.2 Hasil Pelaksanaan Sistem e-SPT dalam Pelayanan Perpajakan pada (KPP) Pratama Tuban.....	79
4.3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Sistem e-SPT.....	80
4.3.4 Kelebihan dan Kelemahan Pelaksanaan Sistem e-SPT dalam Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban Menurut Pandangan Wajib Pajak.....	83
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian – Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 4.1 Data Pegawai Per Seksi.....	54
Tabel 4.2 Data Pegawai Menurut Kepangkatan.....	55
Tabel 4.3 Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Pada KPP Pratama Tuban Tahun 2015 – 2017 .....	74
Tabel 4.4 Jumlah Wajib SPT Pada KPP Pratama Tuban .....	74
Tabel 4.5 Jumlah Realisasi SPT Pada KPP Pratama Tuban .....	75
Tabel 4.6 Jumlah Pelapor e-Filling Pada KPP Pratama Tuban.....	75
Tabel 4.7 Jumlah Pelapor SPT Manual Pada KPP Pratama Tuban .....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Tuban.....	49
Gambar 4.2 Data Pegawai Menurut Jabatan.....	55
Gambar 4.3 Data Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.4 Data Pegawai Menurut Pendidikan.....	56



## ABSTRAK

Husna Devita, 2018, SKRIPSI, Judul: “Analisis Sistem e-SPT Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban”

Pembimbing : Niken Nindya Hapsari, SE, MSA, Ak, CA, MAPPI(Cert)

Kata Kunci : Sistem e-SPT

---

Sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari semula *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dimana wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Dengan diterapkannya sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam menyetorkan pajaknya. Perubahan penggunaan e-SPT dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik.

Penelitian ini dilakukan menggunakan wawancara dengan beberapa narasumber dimana tujuannya adalah untuk menggambarkan secara sistematis tentang fokus penelitian yang meliputi sistem e-SPT. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data sehingga mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan diterapkannya program e-SPT ini, terjadi peningkatan yang signifikan bagi masyarakat yang mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Tetapi untuk jumlah pelapor melalui e-SPT masih belum meningkat sesuai jumlah yang ditargetkan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan sistem e-SPT yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban belum berjalan dengan semestinya dan masih banyak wajib pajak terdaftar yang belum melaporkan pajaknya melalui e-SPT. Sistem e-SPT yang dilakukan dalam penerapan sistem elektronik pada KPP Pratama Tuban yaitu sebelum proses input yang dilakukan, Wajib Pajak membuat laporan e-SPT kemudian menghasilkan file csv dan akan disimpan untuk dicetak dalam bentuk file pdf. Setelah Wajib Pajak menyerahkan pada KPP, akan dilakukan proses input dengan login ke SIDJP NINE (TPT ONLINE) untuk melakukan laporan.

## ABSTRACT

Husna Devita, 2018, Title : "*Analysis of e-SPT System At Primary Tax Service Office Tuban*"

Advisor : Niken Nindya Hapsari, SE, MSA, Ak, CA, MAPPI(Cert)

Keywords : *e-SPT System*

---

*Tax collection system in Indonesia changed from the original official assessment system to self-assessment system. Where the taxpayer is authorized to calculate, pay and self-report the amount of tax to be paid. With the implementation of this system is expected to increase awareness and compliance of high taxpayers in depositing taxes. Changes in the use of e-SPT conducted by the Directorate General of Taxation as a form of improving the quality of tax services to taxpayers one of which the development of tax reporting payable by using electronics.*

*This study was conducted using interviews with some sources where the aim is to describe systematically about the focus of research covering e-SPT system. Data analysis aims to simplify the results of data processing so that it is easy to read and interpret.*

*The results show that with the implementation of this e-SPT program, there is a significant increase for people who register themselves as taxpayers. But for the number of complainants through e-SPT has not increased according to the targeted amount. It can be concluded that the implementation of e-SPT system conducted at the Primary tax service office Tuban not run properly and there are still many registered taxpayers who have not reported their tax through e-SPT. E-SPT system that is done in the implementation of electronic system in Primary tax service office Tuban is before the input process done, Taxpayer create e-SPT report then generate csv file and will be saved to be printed in pdf file. After Taxpayers submit to the KPP, will be input process by logging into SIDJP NINE (TPT ONLINE) to do the report.*

## ملخص

حسنى ديفيتا، 2018، مقال، العنوان: "تحليل نظام البرنامج الإلكتروني في مكتب الضرائب أساسياً (KPP) توبان"

المشرف: نيكين نينديا حفسارى، SE, MSA, Ak, CA, MAPPI(Cert)  
الكلمة الرئيسية: نظام البرنامج الإلكتروني

تغير نظام مع الضرائب في نديا ونيسيا من نظام التقييم الرسمى إلى صلياً للنظام التقييم الذاتي .  
عندما يكون نداء الضرائب مخولاً بحساب مبلغ الضريبة المستحقة ودفعها إلى بلاغ الذ اتبعه .  
مع تنفيذ هذا النظام المتوقعاً زيادة الوعي والامتثال للدفع الضرائب عالية في ايداع الضرائب .  
يتم إجراء التغيير اتفياً استخدام الإخطار الإلكتروني ونيمنقبلاً لمديرية العامة للضرائب كما حد بصور تحسين جودة الخدمات اتال  
ضريبة لدفع الضرائب ، حيث تم إعداد التقارير الضريبية عن طريق استخدام الإللكترونية .  
أجرى هذا الدراسة باستخدام المقابلات مع بعض المصادر التي تهدف إلى وصف منهج بحثي حول تركيز البحوث التي تغ  
طيط نظام البرنامج الإلكتروني .  
يهدف تحليل البنية اتال تبسيط نتائج معالجة البيانات بحثي كما نمنال سهلاً لقراءتها وتفسيرها .  
تظهر النتائج أنهم مع تنفيذ هذا البرنامج الإلكتروني ، هناك زيادة كبيرة في الأشخاص الذين سجلوا أنفسهم  
معلماً فم دفعوا الضرائب .  
ولكن بالنسبة لعدد مقدمي الشكاوى ومن خلل نظام البرنامج الإلكتروني نيمير تفعوا حساب المبلغ المستهدف .  
ويمكن ألا ستنتجاً بتنفيذ نظام البرنامج الإلكتروني نيالذي يتم إجراءه في مكتب الضرائب فيبر اتا ماتوبان لا يعمل بشكل صحيح  
ح ، ولا يزال هنا كالعديد من نداءات الضرائب المسجلين الذين لم يبلغوا عن ضرائبهم من خلل نظام البرنامج الإلكتروني نيالذي  
ني . نظام البرنامج الإلكتروني الذي يتم تنفيذه هفياً تنفيذ النظام الإلكتروني نيفي مكتب الضرائب أساسياً (KPP) توبان  
هو قبل عملية الإدخال ، إعداد دفع  
الضرائب لتقرير البرنامج الإلكتروني نيشماً نشاء ملف csv وسيتم حفظ هلي تم طباعتها في ملف pdf . بعد إرسال دفع  
الضرائب إلى مكتب الضرائب أساسياً ، سيتم إدخال العملية عن طريق تسجيل الة لدخول إلى (TPT NINE SIDJP  
(ONLINE) للقيام بالتقرير ..

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Direktorat jenderal pajak merupakan institusi yang berada dibawah naungan kementerian keuangan Republik Indonesia yang bertugas mengamankan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Setiap tahun penerimaan negara dari sektor perpajakan selalu meningkat. Hal ini sesuai dengan harapan pemerintah, bahwa kedepannya sektor perpajakan dapat membiayai seluruh pembiayaan pembangunan. Untuk lebih meningkatkan penerimaan negara, Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan program ekstensifikasi dan intensifikasi perpajakan. Salah satu cara intensifikasi perpajakan adalah dengan mengoptimalkan penerimaan negara agar tidak banyak kebocoran dalam proses pemungutan pajaknya. Selain itu metode intensifikasi perpajakan yang lebih mudah, lebih cepat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga merasa nyaman dalam melakukan pembayaran pajak.

Sejak reformasi perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari semula *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dimana wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Penerapan sistem ini dapat berhasil jika kepatuhan sukarela wajib pajak dan pengawasan yang dilakukan oleh aparat pajak sudah optimal. Dengan diterapkannya sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam

menyetorkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak diperlukan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak.

Dalam sistem pemungutan pajak sangat diperlukan peran serta dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dapat menentukan target penerimaan pajak. Ketika potensi pajak yang dimiliki seimbang dengan realisasi penerimaan pajak aktualnya, maka penerimaan pajak dapat dikatakan optimal. Oleh karena itu, realisasi penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh faktor kepatuhan wajib pajak. Reformasi perpajakan dilakukan karena adanya tuntutan untuk meningkatkan penerimaan, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT). Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi yang cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup besar kepada KPP, sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh fiskus.

Penumpukan data yang dikirimkan oleh wajib pajak ke kantor pelayanan pajak (KPP) mengakibatkan Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk menyempurnakan masalah pelaporan SPT ini dengan menerbitkan sistem

elektronik, yaitu sebuah sistem yang diberlakukan dengan tujuan perekaman data SPT, guna mempercepat proses penyelesaian pemeriksaan pajak. Penyampaian SPT dalam bentuk digital adalah pelaporan surat pemberitahuan (SPT) masa penghasilan, SPT tahunan pajak penghasilan dan masa pajak pertambahan nilai ke kantor pelayanan pajak secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

Konsep e-SPT pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Salah satu perwujudan pelaksanaan sistem *selfassessment* dibidang perpajakan adalah pelaporan Surat Pemberitahuan pajak (SPT) terutang kepada pemerintah yang secara langsung disampaikan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan. SPT ini harus disampaikan oleh Wajib Pajak dengan benar kepada Dirjen Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Artinya jumlah pajak terutang yang tercantum dalam SPT tersebut harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya tanpa adanya kecurangan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Model pelaporan pajak dengan menggunakan model data elektronik yang kemudian dikirimkan melalui internet seperti ini memanfaatkan teknologi dengan menggunakan software yang kemudian dikenal dengan istilah e-SPT. Secara definitif Elektronik SPT atau disebut e-SPT diartikan sebagai aplikasi

(*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh para Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPTnya.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi ditahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk e-filing atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (e-filing) yang dilakukan melalui sistem online yang *real time*.

Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada WP dari yang semula WP harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang menyampaikan suatu SPT dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan e-SPT dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Kelebihan e-SPT yaitu penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket, data perpajakan terorganisasi dengan baik, sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan dengan baik dan sistematis, perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena mengutamakan sistem komputer, kemudahan dalam

membuat laporan pajak, data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena permohonan formulir dengan menggunakan komputer, menghindari pemborosan penggunaan kertas.

Perbedaan SPT Manual (dalam bentuk kertas) dengan e-SPT terletak pada cara pengisiannya. SPT konvensional diisi dengan menuliskan setiap data secara manual pada formulir yang telah ditentukan, sedangkan e-SPT telah disesuaikan dengan sistem administrasi perpajakan sehingga data yang dilaporkan oleh wajib pajak dapat diinput secara otomatis. Penggunaan e-SPT ini mempunyai manfaat antara lain penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman karena lampiran dalam bentuk CD atau disket, perhitungan menjadi lebih cepat dan tepat karena menggunakan komputer serta menghindari pemborosan kertas.

Beberapa penelitian mengenai penerapan e-SPT telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan e-SPT tersebut. Menurut hasil penelitian Rysaka, Choirul, Stefanus memperoleh kesimpulan bahwa penggunaan Sistem elektronik dapat mempermudah perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan. Penelitian Novarina (2015) menyimpulkan bahwa pelaksanaan proses *Electronic Filling System* (e-SPT) adalah : (1) Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* untuk melaksanakan e-SPT, (2) Direktorat Jenderal Pajak via kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*, (3) Wajib Pajak mendaftarkan ke ASP dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak, (4) Direktorat Jenderal Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui ASP, (5)

Wajib Pajak melakukan *e-Filing* e-SPT melalui ASP yang diteruskan ASP ke Kantor Pelayanan Pajak, (6) Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan Bukti Penerimaan SPT elektronik, (7) Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari ASP berupa Induk SPT yang sudah diberi Bukti Penerimaan SPT elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan ke Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan elektronik memiliki dampak positif terhadap pelaporan SPT oleh Wajib Pajak. Semakin baik sistem yang digunakan dan semakin baik pula pelayanan kepada wajib pajak, maka semakin mudah mengajak masyarakat untuk lebih patuh menjadi wajib pajak. Sebaliknya apabila pelayanan dan sistem yang diterapkan tidak memuaskan atau tidak sesuai ketentuan perundang-undangan, tentu akan sulit dalam mengajak wajib pajak untuk lebih mematuhi peraturan. Dari latar belakang tersebut, maka tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai sistem e-SPT dengan judul penelitian “**Analisis Sistem e-SPT Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana sistem e-SPT pada KPP Pratama Tuban ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui system e-SPT yang diterapkan di KPP Pratama Tuban.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan memberi manfaat kepada orang lain baik secara teoritis maupun praktis :

#### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas efektivitas sistem e-SPT sebagai salah satu bentuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban.

#### 2. Manfaat Praktis

Adapun secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, yaitu :

##### a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak sebagai salah satu tujuan dari reformasi administrasi perpajakan melalui penerapan e-SPT dan sejauh mana efektivitas dari penerapan e-SPT dan kendala-kendala yang menghambat dalam penerapannya.

##### b. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem e-SPT di Indonesia.

c. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian khususnya mengenai penerapan sistem e-SPT.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian tentang sistem e-SPT telah dilakukan yang akan disajikan secara ringkas pada tabel dibawah ini beserta metode penelitian yang digunakan.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian – Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rysaka, Saleh, Rengu (2013)	Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara)	Kualitatif	Penggunaan Sistem elektronik dapat mempermudah perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan. Terdapat faktor penghambat jalannya sebuah sistem elektronik perpajakan yaitu dari segi jumlah pegawai pajak yang masih kurang, hal ini menyebabkan banyaknya data-data wajib pajak yang menumpuk .
2	Hati, Rahayu, Djauhari (2016)	Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (e-SPT) Terhadap Efektivitas dan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus Pada Kantor		KPP Pratama Batu sudah menerapkan penggunaan e-SPT Masa PPN dalam melaporkan PPN terutang. Bentuk perwujudan peran serta aparatur pajak dalam mewujudkan penerapan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2013 diantaranya mengadakan kegiatan sosialisasi dengan

**Tabel 2.1**  
**Penelitian – Penelitian Terdahulu**

		Pelayanan Pajak Pratama Batu)		<p>mengundang seluruh perwakilan dari masing-masing PKP yang terdaftar di KPP Pratama Batu.</p> <p>Terdapat perbedaan efektivitas dan kontribusi penerimaan <i>e-SPT</i> Masa PPN dan jumlah pelaporan WP PKP dalam menyampaikan <i>e-SPT</i> Masa PPN sebelum dan sesudah penerapan PER-11/PJ/2013.</p>
Novarina (2005)	Implementasi Elektronik Filling System (e-Filing) Dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Di Indonesia	Kualitatif	<p>Pelaksanaan proses <i>Elektronik Filing System</i> (<i>e-SPT</i>) adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh <i>e-FIN</i> untuk melaksanakan <i>e-SPT</i>,</li> <li>(2) Direktorat Jenderal Pajak via kantor Pelayanan Pajak memberikan <i>e-FIN</i>,</li> <li>(3) Wajib Pajak mendaftarkan ke ASP dan meminta <i>Digital Certificate</i> ke Direktorat Jenderal Pajak,</li> <li>(4) Direktorat Jenderal Pajak memberikan <i>Digital Certificate</i> melalui ASP,</li> <li>(5) Wajib Pajak melakukan <i>e-Filing/e-SPT</i> melalui ASP yang diteruskan ASP ke Kantor Pelayanan Pajak,</li> <li>(6) Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan Bukti Penerimaan SPT elektronik,</li> <li>(7) Wajib Pajak menyampaikan <i>print out</i> dari ASP berupa Induk SPT</li> </ol>	

## 2.2 Kajian Teoritis

### 2.2.1 Definisi Sistem

Anggraeni dan Irvani mengemukakan bahwa sistem adalah sekumpulan orang yang saling bekerjasama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang melaksanakan suatu fungsi untuk mencapai tujuan. Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat yang terdiri dari komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem, dan sasaran sistem.

Sistem menurut Fat adalah sistem adalah suatu himpunan suatu benda nyata atau abstrak (*a set of thing*) yang terdiri dari bagian-bagian atau komponen-komponen yang saling berkaitan, berhubungan, berketergantungan, saling mendukung, yang secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan (*unity*) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif.

Menurut Indrajit (2001:2) mengemukakan bahwa sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya.

Menurut Jogianto (2005:2) mengemukakan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti benda, tempat, dan orang-orang yang benar-benar ada dan terjadi.

Menurut Murdick, R.G, (1991:27) suatu sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur-prosedur/bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan tertentu.

Menurut Jerry FutzGerald, (1981:5) sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Menurut Davis, G.B, (1991:45) sistem secara fisik adalah kumpulan dari elemen-elemen yang beroperasi bersama-sama untuk menyelesaikan suatu sasaran.

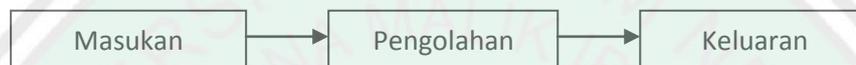
Menurut Dr.Ir.Harijono Djojodihardjo (1984:78) suatu sistem adalah suatu sekumpulan objek yang mencakup hubungan fungsional antara tiap-tiap objek dan hubungan antara ciri tiap objek, dan yang secara keseluruhan merupakan suatu kesatuan secara fungsional.

Menurut Lani Sidhaharta (1995:9) sistem adalah himpunan dari bagian-bagian yang saling berhubungan yang secara bersama mencapai tujuan-tujuan yang sama.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran yang tertentu. Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi di dalam sistem. Menurut Richard F. Neuschel suatu prosedur adalah suatu urutan operasi klerikal (tulis-menulis), yang

melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi (Hutahaean,2014)

Setelah memperhatikan beberapa teori mengenai sistem diatas, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.



Proses pada gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa dari proses masukan atau *input* data yang diperoleh kemudian dilanjutkan dengan mengolah data tersebut oleh sistem pengolah data dan setelah proses pengolahan data selesai, akan keluar bukti keluaran bahwa data yang diterima tersebut telah dilakukan pengolahan.

### 2.2.2 Karakteristik Sistem

Supaya sistem itu dikatakan sistem yang baik memiliki karakteristik yaitu:

#### 1. Komponen

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerjasama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem terdiri dari komponen yang berupa subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

## 2. Batasan sistem (*boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batasan suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

## 3. Lingkungan luar sistem (*environment*)

Lingkungan luar sistem (*environment*) adalah diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan dapat bersifat menguntungkan yang harus tetap dijaga dan yang merugikan yang harus dijaga dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

## 4. Penghubung sistem (*interface*)

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem lain. Keluaran (*output*) dari subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem lain melalui penghubung.

## 5. Masukan sistem (*input*)

Masukan adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa perawatan (*maintenance input*), dan masukan sinyal (*signal input*). *maintenance input* adalah energi yang dimasukkan agar sistem dapat beroperasi. *signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Contoh dalam sistem komputer program adalah *maintenance input* sedangkan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

#### 6. Keluaran sistem (*output*)

Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Contoh komputer menghasilkan panas yang merupakan sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

#### 7. Pengolah sistem

Suatu sistem menjadi bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Sistem produksi akan mengolah bahan baku menjadi bahan jadi.

#### 8. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan input yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

### 2.2.3 Klasifikasi sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dalam beberapa sudut pandang :

#### 1. Klasifikasi sistem sebagai :

##### a. Sistem abstrak

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran-pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik.

##### b. Sistem fisik

Sistem fisik adalah sistem yang ada secara fisik.

2. Sistem diklasifikasikan sebagai :

a. Sistem alaminya

Sistem alaminya adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat oleh manusia.

b. Sistem buatan manusia

Sistem buatan manusia adalah sistem yang dibuat oleh manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin.

3. Sistem diklasifikasikan sebagai :

a. Sistem tertentu

Sistem tertentu adalah sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi, sebagai keluaran sistem yang dapat diramalkan.

b. Sistem tak tentu

Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilistik.

4. Sistem diklasifikasikan sebagai :

a. Sistem tertutup

Sistem tertutup adalah sistem yang tidak terpengaruh dan tidak berhubungan dengan lingkungan luar, sistem bekerja otomatis tanpa ada turut campur lingkungan luar. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanya *relatively closed system*.

b. Sistem terbuka

Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima input dan output dari lingkungan luar atau subsistem lainnya. Karena sistem terbuka terpengaruh lingkungan luar maka harus mempunyai pengendali yang baik.

#### 2.2.4 Pengertian dan Fungsi Pajak

##### A. Pengertian pajak

Pengertian pajak menurut Seligman, Edwin, R.A dalam Waluyo (2011:2) adalah :

*“Tax is compulsory contribution from the person to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit cinferred”.*

Pernyataan tersebut menjelaskan kontribusi seseorang yang ditunjukan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditunjukkan secara khusus kepada seseorang. Memang demikian halnya bahwa bagaimanapun juga pajak itu ditunjukkan manfaatnya kepada masyarakat.

Andriani P.J. Dalam Waluyo (2011) menyimpulkan bahwa

“Pajak adalah iuran kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang 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 yang menyelenggarakan pemerintah”.

Menurut UU No. 16 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) menyimpulkan bahwa

“Pengertian 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”.

Berdasarkan berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang unsur-unsur yang terdapat pada pengertian pajak :

1. Pemungutan pajak berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, yang bila dari pemasukkannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Firman Allah Dalam QS At-Taubah Ayat 29 dan QS Ar-Rum 39

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ

مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Terjemahan : *Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.*

Penjelasan dari ayat diatas adalah Jizyah, jizyah merupakan pajak per kepala yang dipungut oleh pemerintah Islam dari orang-orang yang bukan Islam, sebagai imbalan bagi keamanan diri mereka.

وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ

فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”.

Barang siapa yang memberikan sesuatu kepada seseorang dengan harapan orang itu akan membalas dengan pemberian yang lebih banyak daripada yang telah diberikannya, maka pemberian yang demikian tidak berpahala di sisi Allah. Sedangkan orang yang memberikan zakat kepada seseorang dengan tujuan untuk mendapatkan keridhaan Allah, maka akan dilipatgandakan pahala dan balasan si pemberinya oleh Allah.

Hal tersebut disampaikan dalam ayat ini dengan maksud bahwa semua harta yang dikeluarkan sesuai dengan aturan Allah dan diniatkan untuk mendekatkan diri kepada Allah akan dilipatgandakan pahala dan balasannya.

Allah, sebagai Maha Pemberi Rizki, tidak menambahkan keridhaannya kepada harta riba walaupun secara nominal ada kemungkinan lebih banyak mendapatkan tambahan, namun karena tidak diridhai Allah harta tersebut akan terasa tidak pernah cukup bagi para pemakan riba tersebut. Terkadang banyaknya harta bukannya menandakan ukuran kekayaan seseorang. Melainkan tercukupinya seluruh kebutuhannya bisa jadi menandakan kekayaan seseorang yang sesungguhnya. Bisa dicukupi dengan harta yang dimilikinya sendiri, bisa juga dicukupi dengan harta yang dimiliki oleh orang lain yang digerakkan oleh Allah untuk mencukupi kebutuhan kita atau bisa juga dengan rasa kecukupan yang diberikan Allah atas segala rizki sehingga orang tersebut tidak pernah merasa kekurangan.

Ayat tersebut menunjukkan bahwa manusia diberikan kebebasan dalam memilih jalan untuk menambah kekayaan. Konsekuensi dari menggantungkan harapan kepada selain Allah dalam hal mengharapkan balasan adalah tidak bertambahnya keridhaan dari Allah yang bisa jadi berarti harta berapapun tidak akan pernah cukup, sedangkan konsekuensi dari mengharapkan ridha Allah sudah pasti akan menambah pahala dan balasan yang berlipat ganda. Sebanyak apapun hasil yang diperoleh dari riba, bagi orang yang meyakini adanya Allah dan hari akhir, pada prinsipnya tidak akan menenangkan hati seseorang dari rasa ketidakcukupan harta.

Firman Allah dalam QS At-Taubah 103

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۚ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ

عَلِيمٌ

*“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”.*

Menurut tafsir al-Jalalain, (Ambillah sedekah dari sebagian harta mereka, dengan sedekah itu kamu membersihkan dan menyucikan mereka) dari dosa-dosa mereka, maka Nabi saw. mengambil sepertiga harta mereka kemudian menyedekahkannya (dan berdoalah untuk mereka). (Sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketenangan jiwa) rahmat (bagi mereka) menurut suatu pendapat yang dimaksud dengan sakanun ialah ketenangan batin lantaran tobat mereka diterima. (Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui).

#### B. Fungsi Pajak

Mardiasmo (2013), terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu fungsi budgeter dan fungsi reguler.

*“Fungsi Penerimaan (Budgeter), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran - pengeluaran pemerintah. Fungsi Mengatur (Reguler), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi”.*

Tony (2005), terlihat adanya dua fungsi pajak yang sama.

“Fungsi *Budgeter*, sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara, yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan. Fungsi *Regulerend*, *regulerend* disebut juga sebagai fungsi mengatur, sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan, misalnya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan, seperti: Mengadakan perubahan-perubahan tarif, dan memberikan pengecualian-kecualian, keringanan-keringanan atau sebaliknya, yang ditunjukkan kepada masalah tertentu”.

### 2.2.5 Syarat Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2016), menyatakan bahwa

“pemungutan pajak harus memenuhi syarat antara lain: pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan), pemungutan pajak harus berdasarkan undang - undang (Syarat Yuridis), tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis), pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial), dan sistem pemungutan pajak harus sederhana”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pemungutan pajak harus memenuhi syarat yang sudah ditentukan agar dapat tercapai suatu hal yang berkesinambungan antara wajib pajak dengan fiskus, serta agar tidak menimbulkan hambatan dan perlawanan dari wajib pajak.

### 2.2.6 Asas-asas Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2016), mengemukakan bahwa asas - asas pemungutan pajak yaitu Asas Domisili (asas tempat tinggal) adalah negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku

untuk Wajib Pajak dalam negeri. Asas Sumber adalah negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Asas Kebangsaan adalah pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Menurut Marsyahrul (2005), asas pemungutan pajak antara lain Asas Sumber, asas yang menganut cara pemungutan pajak yang tergantung pada adanya sumber penghasilan di suatu negara. Asas Domisili, asas yang menganut cara pemungutan pajak yang tergantung pada tempat tinggal (domisili) wajib pajak di suatu negara. Asas Nasional, asas yang menganut cara pemungutan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaan dari suatu negara.

#### **2.2.7 Cara Pemungutan Pajak**

Waluyo (2013), cara pemungutan pajak adalah *Stelsel* nyata (*riil stelsel*), pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata. *Stelsel* anggapan (*fictive stelsel*), pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. *Stelsel* campuran, merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan.

Sistem Pemungutan Pajak menurut Mardiasmo (2016) yaitu Sistem *Official Assessment*, sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Sistem *Self Assessment*, sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Sistem *Withholding*, sistem ini merupakan

sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

### **2.2.8 Pengertian Wajib Pajak**

Dalam pasal 1 ayat 2, UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP disebutkan bahwa:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”

### **2.2.9 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

#### **1. Hak Wajib Pajak**

Hak-hak Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2016) adalah

“Mengajukan surat keberatan dan surat banding, menerima tanda bukti pemasukan SPT, melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan, mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT, mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak, mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam ketetapan pajak, meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak, mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah, memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajibannya, meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak, mengajukan keberatan dan banding”.

#### **2. Kewajiban Wajib Pajak**

Mardiasmo (2016), mengemukakan bahwa kewajiban Wajib Pajak adalah:

“Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP, menghitung dan membayar sendiri pajaknya, mengisi dengan benar SPT, dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu

yang telah ditentukan, menyelenggarakan pembukuan/pencatatan, jika diperiksa wajib: (a) memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak. (b) memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan”.

## **2.2.10 Surat Pemberitahuan (SPT)**

### **2.2.10.1 Pengertian SPT**

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut undang-undang No. 16 tahun 2009 mengenai KUP Pasal 1 angka 11 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 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.

Adapun tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan diatur dalam Peraturan Pemerintahan No. 80 tahun 2007. Dengan kata lain SPT merupakan sarana bagi wajib pajak, antara lain untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak dan pembayarannya. Dalam rangka keseragaman dan mempermudah pengisian serta pengadministrasiannya, bentuk dan isi SPT, keterangan, dokumen yang harus dilampirkan serta cara yang digunakan untuk menyampaikan SPT diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan.

### 2.2.10.2 Fungsi SPT

Fungsi SPT dapat dilihat dari sisi wajib pajak, pengusaha kena pajak, dan dari sisi pemotong atau pemungut pajak, yaitu sebagai berikut:

1. Wajib Pajak Penghasilan
  - a. Sarana untuk melapor dan mempertanggungjawabkan perhitungan pajak yang sebenarnya terutang.
  - b. Melapor pembayaran/pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan/pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak/bagian tahun pajak.
  - c. Melaporkan pembayaran dari pemotong/pemungut tentang pemotongan/pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pengusaha Kena Pajak
  - a. Sarana untuk melapor dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang sebenarnya terutang.
  - b. Melaporkan tentang pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
  - c. Melaporkan tentang pembayaran/pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### 3. Pemotong/Pemungut Pajak

Sebagai sarana melapor dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong/dipungut dan disetorkan.

#### 2.2.10.3 Jenis SPT

SPT dapat berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) atau e-SPT. Berdasarkan waktu pelaporan, SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. SPT Masa adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak.
2. SPT Tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak.

#### 2.2.11 Sanksi Administrasi dan Pidana Terkait SPT

Wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang sehubungan dengan SPT dikenakan sanksi administrasi dan/atau sanksi pidana sebagai berikut:

1. Pasal 7 UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP, disebutkan bahwa:

Apabila wajib pajak terlambat menyampaikan SPT sampai batas jangka waktu yang ditentukan akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda:

- a. SPT tahunan PPh orang pribadi sebesar Rp 100.000,00
- b. SPT tahunan PPh badan sebesar Rp 1.000.000,00
- c. SPT masa PPN sebesar Rp 500.000,00
- d. SPT masa lainnya sebesar Rp 100.000,00

2. Pasal 13A UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP, disebutkan bahwa apabila kealpaan tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara yang dilakukan pertama kali tidak dikenai sanksi pidana, tetapi dikenakan sanksi administrasi 200% dari pajak yang kurang bayar. Sedangkan kealpaan yang kedua akan didenda paling sedikit 1 (satu) kali dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang bayar atau dipidana kurungan paling singkat 2 (dua) bulan/paling lama 1 (satu) tahun.
3. Pasal 39 UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP, disebutkan bahwa apabila wajib pajak dengan sengaja tidak menyimpan buku, catatan, atau dokumen termasuk hasil pengolahan data elektronik, akan dikenakan:
  - a. Sanksi pidana denda paling sedikit 2 (dua) kali paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang bayar atau dipidana penjara paling sedikit 6 (enam) bulan atau paling lama 6 (enam) tahun.
  - b. Pidana untuk kedua kali ditambahkan satu kali menjadi dua kali sanksi di atas.
  - c. Percobaan penyalahgunaan NPWP atau PKP menyampaikan SPT yang tidak benar/lengkap dalam rangka restitusi/kompensasi/pengkreditan pajak, dipidana penjara paling sedikit 2 (dua) kali paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang bayar.

## **2.2.12 Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT)**

### **2.2.12.1 Pengertian e-SPT**

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara tepat, tepat dan akurat.

Pandiangan (2008:35) mengemukakan bahwa e-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer, sedangkan pengertian e-SPT menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Aplikasi e-SPT merupakan aplikasi yang diberikan secara cuma-cuma oleh DJP kepada wajib pajak.. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT, wajib pajak dapat merekam, memelihara dan men-*generate* data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya.

### **2.2.12.2 Tujuan e-SPT**

Tujuan diterapkannya e-SPT diantaranya adalah:

1. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat diukur dan dipantau.

2. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut wajib pajak dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama.
3. Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan jangka menengah oleh DJP yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia.
4. Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga merupakan salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan.
5. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia.
6. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara umum maupun secara khusus sehingga dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

#### 2.2.12.3 Kelebihan e-SPT

Dalam pelaksanaan administrasi elektronik, suatu sistem memiliki kelebihan. Berikut kelebihan e-SPT menurut Juliana dkk :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media *CD/flash disk*.
2. Data perpajakan terorganisasi dengan baik.

3. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
5. Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan Laporan Pajak.
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.

### **2.2.13 Jenis , Tata Cara Penggunaan dan Fasilitas e-SPT**

#### **2.2.13.1 Jenis e-SPT Saat ini jenis-jenis aplikasi e-SPT yang tersedia di Kantor Pusat sampai KPP Pratama yaitu:**

##### **1. e-SPT Masa PPh**

Aplikasi yang tersedia adalah e-SPT Masa PPh 21 1721 sesuai PER-53/PJ/2009.

##### **2. e-SPT Tahunan PPh**

Saat ini tersedia aplikasi e-SPT Tahunan PPh Badan 1171 sesuai PER-39/PJ/2009 dan e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi 1170 sesuai PER-34/PJ/2009.

##### **3. e-SPT Masa PPN**

Aplikasi yang tersedia adalah e-SPT Masa PPN 1111 mulai tahun 2011.

#### **2.2.13.2 Tata Cara Penggunaan e-SPT**

Juliana dkk mengemukakan tentang tata cara dalam penggunaan aplikasi e-SPT oleh setiap wajib pajak adalah

1. WP melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer. Aplikasi dapat diperoleh dari *Account Representative (AR)* masing-masing atau dari *installer* e-SPT.
2. WP menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data antara lain identitas WP, bukti potong, faktur pajak, dan data perpajakan lain.
3. WP yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan masing-masing dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki ke dalam aplikasi e-SPT dengan berpedoman kepada format data sesuai dengan aplikasi e-SPT.
4. WP mencetak bukti pemotongan/pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong atau dipungut.
5. WP mencetak formulir Induk SPT menggunakan aplikasi e-SPT
6. WP menandatangani formulir hasil cetakan aplikasi e-SPT
7. WP membentuk data e-SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media komputer (*CD/flash disk*).
8. WP melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa Formulir induk SPT hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta *file* data SPT yang tersimpan dalam media komputer.

#### **2.2.14 Pemahaman Tentang Sistem e-SPT**

Penerapan Sistem e-SPT menurut Purnomo Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi

landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Diungkapkan oleh Hadi Purnomo bahwa sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat. Program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak menurut Purnomo adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan
  1. Meningkatkan Kepatuhan Sukarela
    - a) Program kampanye sadar dan peduli pajak.
    - b) Program pengembangan pelayanan perpajakan.
  2. Memelihara (*Maintaining*) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
    - a) Program pengembangan pelayanan prima.
    - b) Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
  3. Menangkal Ketidakpatuhan Perpajakan (*Combating Noncompliance*)
    - a) Program merevisi penerapan sanksi.
    - b) Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh.
    - c) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
    - d) Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
    - e) Program penyempurnaan ekstensifikasi.
    - f) Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan *IT masterplan*

- g) Program pengembangan dan pemanfaatan waktu
- b. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan
  - 1) Meningkatkan Citra Direktorat Jenderal Pajak
    - a) Program merevisi UU KUP
    - b) Program penerapan *Good Corporate Governance*
    - c) Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding
    - d) Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan
  - 2) Melanjutkan Pengembangan Administrasi *Large Taxpayer Office* (LTO) atau Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar
    - a) program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.
    - b) program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selainBUMN/BUMD.
    - c) program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus.
    - d) Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil lainnya.
  - 3) Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan
    - a) Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak.
    - b) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.
    - c) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen Sumber Daya Manusia.
    - d) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.

e) Program penyusunan rencana kerja operasional.

Menurut Purnomo Program dan kegiatan dalam kerangka modernisasi sistem SPT menjadi e-SPT dilakukan secara komprehensif meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia. Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien. Keseluruhan operasi berbasis teknologi informasi dan ditunjang kerjasama operasi dengan instansi lain. Revisi Undang-undang perpajakan dan peraturan terkait lainnya, juga penerapan praktik tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) dilaksanakan dalam konteks penegakan hukum dan keadilan yang memayungi semua lini dan tahapan operasional. Reformasi perangkat keras diupayakan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia, antara lain melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity*.

Sejalan dengan program dan kegiatan modernisasi sistem e-SPT adalah dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern, yaitu Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, KPP Wajib

Pajak Besar Satu, dan KPP Wajib Pajak Besar dua sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 yang terakhir diubah dengan Keputusan KMK Nomor 587/KMK.01/2003 dan mulai beroperasi tanggal 9 September 2002. Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Regional Office*, LTRO) merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak, sedangkan KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office*, LTO) merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

Nasucha (2004), memaksimalkan kesadaran Wajib Pajak dan penegakan hukum harus menjadi tujuan utama dan secara berkesinambungan dari semua komponen organisasi Direktorat Jenderal Pajak, yang dikemas dalam sebuah sistem administrasi perpajakan yang modern.”Selanjutnya dikenal istilah sistem e-SPT yang biasa disebut Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan konsep system administrasi perpajakan modern (e-SPT) yang merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan tersebut.

Sasaran penerapan sistem e-SPT menurut Liberty Pandiangan adalah pertama, maksimalisasi penerimaan pajak; kedua, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak; ketiga, memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, keempat, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak; kelima, Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang

bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional, keenam, peningkatan produktivitas yang berkesinambungan; ketujuh, Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan dan kedelapan, optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum.

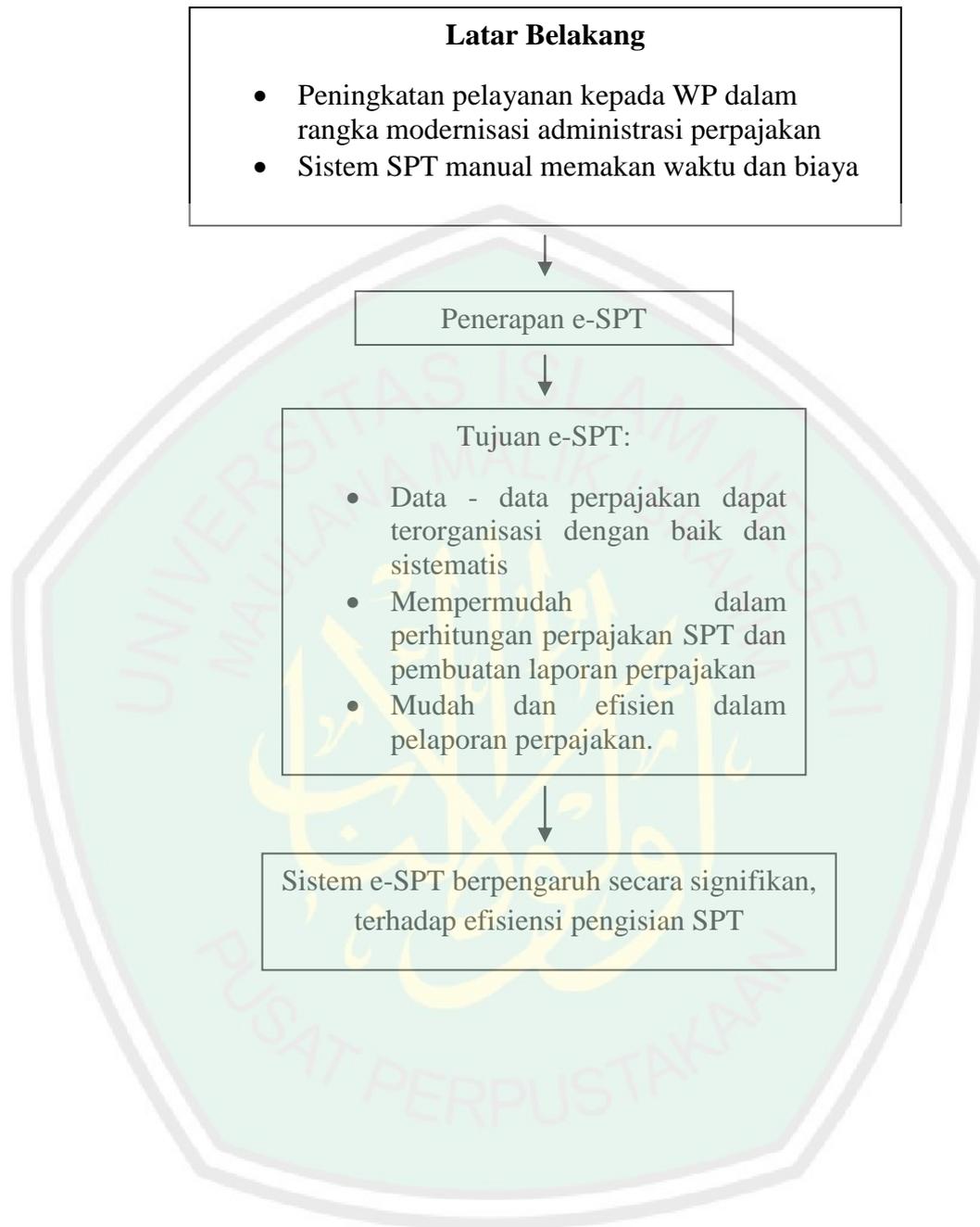
Pajak menjadi tulang punggung pendapatan negara dalam pembiayaan dan pembangunan kehidupan bangsa ini. Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi dan adanya ketidakpuasan dari masyarakat atas layanan perpajakan yang diberikan selama ini. Oleh karena itu untuk memperbaiki diri dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi perpajakan yang meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan, hal ini didukung oleh perkembangan teknologi yang sudah sedemikian canggih. Agar target penerimaan pajak tercapai harus didukung oleh fasilitas-fasilitas pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Salah satu fasilitas pajak dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan adalah elektronik SPT (e-SPT) merupakan aplikasi

(*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

Dimana aplikasi e-SPT memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Data-data perpajakan dapat terorganisasi dengan baik dan sistematis.
2. Mempermudah dalam menghitung SPT dan pembuatan laporan perpajakan.
3. Mudah dan efisien dalam pelaporan perpajakan.

Penting untuk mengetahui bagaimana peningkatan kinerja Direktorat Jenderal Pajak khususnya dalam hal pemrosesan data perpajakan dengan diterapkannya sistem SPT elektronik karena secara tidak langsung, hal ini berkaitan dengan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap niat baik pemerintah untuk menyelenggarakan penghimpunan dan pemanfaatan dana hasil pajak secara jujur, transparan dan adil. Jika menurut persepsi para Wajib Pajak penerapan e-SPT selama ini bermanfaat dalam proses pengisian SPT maka penerapan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pengisian SPT sehingga pengisian e-SPT menjadi efisien.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui apakah wajib pajak sudah menerima dengan baik untuk sistem pelaporan perpajakan yang menggunakan e-SPT pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban yang beralamatkan di Jalan Pahlawan No. 8, Gedongombo, Kecamatan Semanding, Kabupaten Tuban, Jawa Timur 62381, Telepon (0356) 328334, Fax (0356) 333116.

#### **3.3 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban. Lokasi ini menjadi subyek penelitian karena berkaitan dengan judul yang diambil oleh penulis yang mana diobjek ini sudah menggunakan sistem e-SPT sehingga informasi yang dibutuhkan akan lebih mudah diperoleh.

### 3.4 Data dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang bersumber dari hasil pengamatan (*observasi*) dan wawancara (*interview*) dengan karyawan atau kepala bagian divisi pelayanan, dan pengolahan data dan informasi. Misalnya, pertanyaan yang akan ditujukan kepada divisi pelayanan Bapak Ngadio dan Bu Agustina di bagian umum serta melakukan pengamatan kepada divisi pengolahan data dan informasi.

#### 2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang bersumber dari Kantor Pelayanan Pajak yang diteliti dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Misalnya, mengumpulkan dari data-data kepustakaan, data tersebut dapat berasal dari buku, jurnal-jurnal maupun artikel penelitian yang relevan.

### 3.5 Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi yang digunakan adalah observasi terstruktur dengan cara mendatangi tempat penelitian yang akan diamati, tetapi tidak terlibat dalam kegiatan tersebut. Dengan metode ini, secara tidak langsung maka informasi yang diperoleh akan lebih lengkap yang berkaitan dengan penerapan sistem perpajakan.

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk permasalahan yang harus diteliti. Jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dan bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan narasumber dapat diminta pendapat serta ide-idenya.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, karena dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif agar lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumentasi.

### 3.6 Analisis Data

Proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.
2. Mendeskripsikan sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

3. Memberikan kesimpulan tentang penerapan sistem administrasi perpajakan yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah diperoleh.



## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1 PROFIL KPP PRATAMA TUBAN

Profil KPP Pratama Tuban terdiri dari sejarah KPP Pratama Tuban, tugas dan fungsi, lokasi instansi, struktur organisasi dan pembagian tugas, daftar pegawai kantor dan, visi, misi.

##### 4.1.1 Sejarah Terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan moderen yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak perlu diubah, baik dilevel kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun dilevel kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

Sebagai langkah pertama, untuk memudahkan wajib pajak. Kantor Pajak dibagi atas 3 jenis, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan (Kariipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Struktur yang berbasis fungsi yang diterapkan kepada KPP dengan sisitem administrasi yang modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, KPP Pratama. Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib

pajakpun dapat disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.

Pada tahap pertama, dibentuk Kantor Wilayah (Kanwil) dan 2 Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar pada bulan Juli Tahun 2002 untuk mengadministrasikan 300 Wajib Badan terbesar di seluruh Indonesia sebagai Pilot Project. Karena program modernisasi yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak (KPPWP) besar dianggap cukup berhasil, maka konsep yang kurang lebih sama dicoba untuk diterapkan pada KPP lain secara bertahap, dimana sampai akhir Tahun 2007, 22 Kanwil dan 202 KPP (3 KPP WP besar, 28 KPP Madya, dan 171 KPP Pratama) telah berhasil dimodernisasi. Pada akhir tahun 2006, struktur organisasi KPP Direktorat Jenderal Pajak disempurnakan bersamaan dengan penerapan administrasi modern.

Pada Tahun 2008, seluruh kantor diluar Jawa dan Bali akan dimodernisasikan dengan dibantuknya 128 KPP Pratama untuk menggantikan seluruh Kantor Pajak yang ada di daerah tersebut. Perbedaan utama antara KPP Pratama dengan KPP Wajib Pajak Besar maupun Madya antara lain dengan adanya seksi Ekstensifikasi pada KPP Pratama, sehingga dapat dikatakan pula KPP Pratama merupakan ujung tombak bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk manambah rasio perpajakan di Indonesia.

Kantor Pelayanan Pajak adalah Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah ini dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor. KPP Pratama akan melayani Pajak Penghasilan (PPh) Pajak Pertambahan

Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Selain itu KPP Pratama juga melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tetapi bukan sebagai lembaga yang memutuskan keberatan, struktur organisasi KPP Pratama berdasarkan fungsi pajak bukan jenis pajak.

Pada KPP Pratama terhadap *Account Representative* (AR) yang memiliki tugas antara lain memantau keadaan Wajib Pajak dan penghubung wajib pajak untuk berkonsultasi. Keberadaan AR di setiap KPP Pratama merupakan bentuk peningkatan pelayanan wajib pajak. Dengan perubahan struktur organisasi baru, maka wajib pajak akan dilayani oleh AR yang telah ditunjuk sehingga akan terjalin saling keterbukaan.

Pembentukan KPP Pratama merupakan bagian program reformasi birokrasi perpajakan yang sifatnya komprehensif dan telah berjalan sejak tahun 2002 ditandai dengan terbentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dengan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Terbentuknya KPP Pratama ini secara otomatis Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan (Karipka) tidak ada lagi. Langkah ini diambil sebagai bagian dan usaha meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan personal dalam pelaksanaan *good governance*.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban sebelumnya adalah Kantor Pelayanan , Penyuluhan Potensi Perpajakan (KP4) Tuban yang berada di bawah Kantor Pelayanan Pajak Bojonegoro.

Dengan adanya modernisasi di lingkungan DJP, maka sejak tanggal 27 Nopember 2007 menerapkan Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal sesuai dengan PMK-132/PMK.01/2006 yang diubah terakhir dengan PMK-167/PMK.01/2012, sehingga yang dulunya KP4 menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban .

#### **4.1.2 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Tuban**

Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama Tuban menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagai berikut.

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;

- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

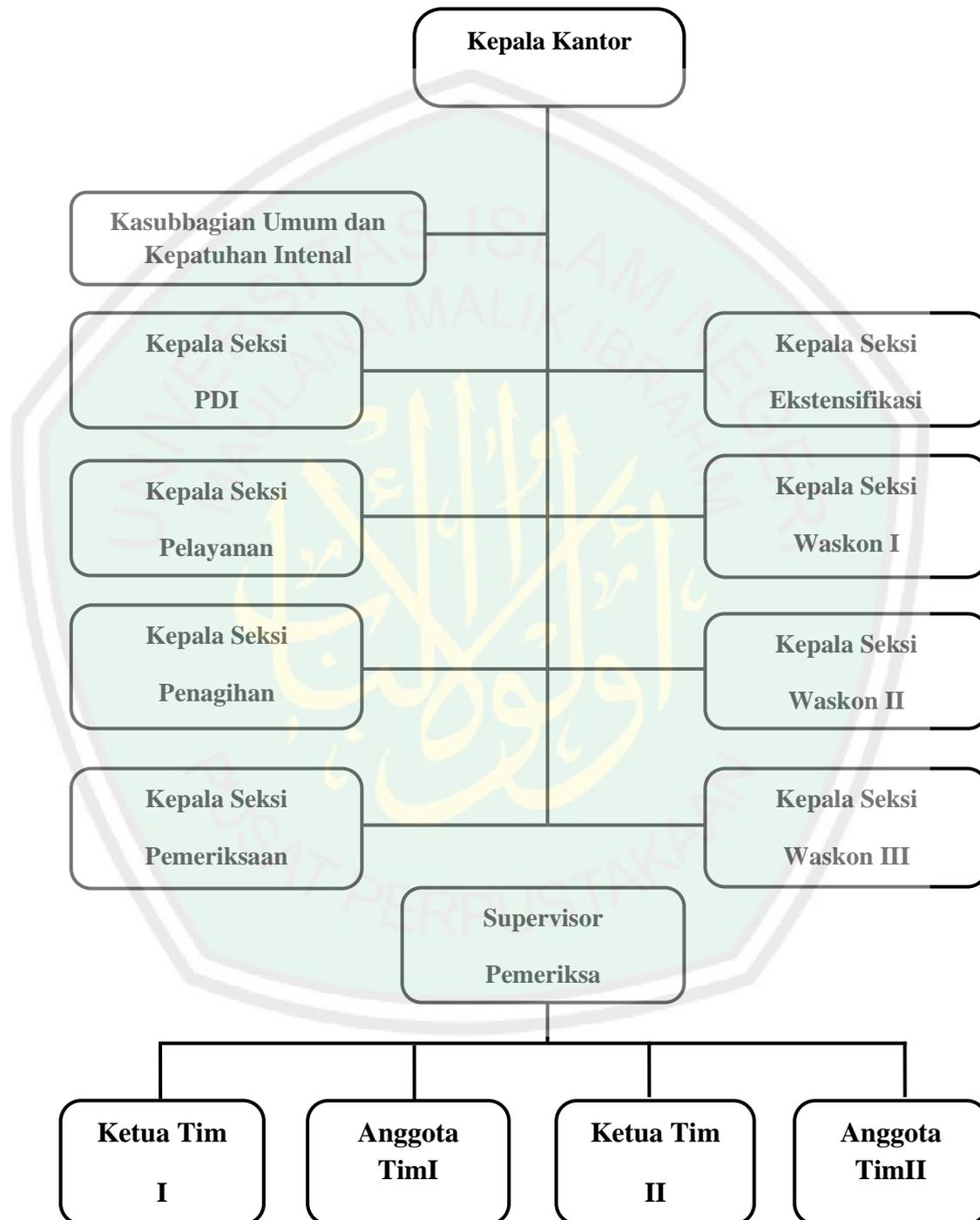
#### **4.1.3 Lokasi Instansi dan Wilayah Kerja**

KPP Pratama Tuban terletak di Jalan Pahlawan No.8, Gedongombo, Semanding, Kabupaten Tuban, Jawa Timur 62381. Wilayah Kerja KPP Pratama Tuban meliputi 20 Kecamatan dan 325 Kelurahan/Desa.

#### **4.1.4 Struktur Organisasi**

Agar dapat menjalankan fungsi dan tugasnya, KPP Pratama Tuban memiliki struktur organisasi. Struktur ini menggambarkan bagaimana posisi tugas dan tanggung jawab masing-masing personel yang terlibat dalam instansi ini. Struktur ini diharapkan mampu membantu berbagai aktivitas dalam lingkungan kantor. Gambaran mengenai struktur organisasi yang berlaku di KPP Pratama Tuban adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Tuban



Sumber: KPP Pratama Tuban

#### 4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab Tiap Bagian

Tugas dan Tanggung Jawab pada KPP Pratama Tuban adalah sebagai berikut:

##### 1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak

- a) Menetapkan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.
- b) Menetapkan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi perpajakan.
- c) Mengarahkan pengolahan data yang sumber datanya strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi perpajakan.
- d) Mengarahkan pembuatan risala perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak berdasarkan hasil perhitungan ketetapan pajak.
- e) Menjamin pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan.

##### 2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

- a) Melaksanakan pengurusan surat masuk kantor pelayanan pajak yang bukan dari wajib pajak.
- b) Melaksanakan pengurusan surat keluar dari lingkungan kantor pelayanan pajak.
- c) Melaksanakan pemerosesan berkas/arsip umum (non wajib pajak).  
Melaksanakan penyusutan arsip yang tidak mempunyai nilai guna atau telah memenuhi jadwal retensi arsip.

d) Membimbing pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian.

3. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

a) Menyusun Estimasi Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.

b) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data.

c) Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data perpajakan.

d) Melaksanakan perekaman dan validasi dokumen perpajakan.

e) Melaksanakan perbaikan (*updating*) data.

f) Melaksanakan urusan tata usaha penerimaan perpajakan.

4. Kepala Seksi Pelayanan

a) Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.

b) Melaksanakan penyelesaian registrasi wajib pajak, objek pajak dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP).

c) Melaksanakan penerbitan surat penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP), serta pembatalan/pembetulan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN dan produk hukum lainnya.

d) Melaksanakan penyelesaian proses permohonan wajib pajak untuk pindah ke kantor pelayanan pajak baru, baik domisili atau status maupun kewajiban perpajakan lainnya.

## 5. Kepala Seksi Penagihan

- a) Menyusun penyesuaian rencana kerja tahunan seksi penagihan.
- b) Melaksanakan penatausahaan SKPKB / SKPKBT / STP / STB beserta lampirannya dan surat pembayaran pajak (SSP / STTP / SSB) beserta bukti pemindahbukuan dalam rangka pengawasan tunggakan dan pelunasan pajak.
- c) Melaksanakan penatausahaan surat setoran bukan pajak (SSBP) atas pelaksanaan SP dan SPMP.
- d) Melaksanakan penatausahaan surat keputusan pembetulan, keputusan ,keputusan pengurangan, keputusan peninjauan kembali, surat keputusan pelaksanaan putusan banding beserta putusan banding.
- e) Menyusun konsep surat keputusan angsuran atau penundaan pembayaran pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

## 6. Kepala Seksi Pemeriksaan

- a) Melakukan penyesuaian rencana pemeriksaan pajak agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.
- b) Menyusun daftar nominatif dan/atau lembar penugasan pemeriksaan Wajib Pajak yang akan diperiksa.
- c) Menerbitkan dan menyalurkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3), Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak dan Surat Pemanggilan Pemeriksaan Pajak.
- d) Mengajukan usulan permohonan perluasan pemeriksaan.

- e) Melakukan pengawasan pelaksanaan jadwal pemeriksaan sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

#### 7. Kepala Seksi Ekstensifikasi

- a) Melakukan pemerosesan dan penatausahaan dokumen masuk di seksi ekstensifikasi perpajakan.
- b) Melaksanakan surat penerbitan surat himbauan untuk ber-NPWP.
- c) Melaksanakan surat penerbitan data potensi perpajakan dalam rangka pembuatan monografi fiskal.
- d) Melaksanakan penyelesaian permohonan surat keterangan Nilai Jual Objek Pajak.
- e) Menetapkan penerbitan daftar nominative untuk usulan SP3 PSL Ekstensifikasi.

#### 8. Kepala Seksi Pengawasan dan konsultasi I-III

- a) Meneliti estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak perkembangan ekonomi dan keuangan.
- b) Meneliti pengawasan kepatuhan formal wajib pajak serta penelitian dan analisa kepatuhan material wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.
- c) Menetapkan pembuatan/pemutakhiran profil wajib pajak serta usul rencana kunjungan kerja lokasi wajib pajak dalam rangka pengawasan dan pemuktahiran data wajib pajak.
- d) Meneliti pelaksanaan rekonsialisasi data Wajib Pajak (Data Matching).

#### 9. Kelompok Supervisor Pemeriksa (Fungsional Pemeriksa Pajak)

- a) Melakukan pemeriksaan pajak yang meliputi:
- Pemeriksaan lengkap dalam rangka penagihan.
  - Pemeriksaan sederhana dalam rangka penagihan.
- b) Melakukan penilaian PBB
- Pendataan PBB dan penilaian objek/subjek pajak.
  - Melaksanakan ekstensifikasi WP orang pribadi/ badan.

#### 4.1.6 Daftar Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban

Berikut ini adalah jumlah pegawai disetiap seksi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban:

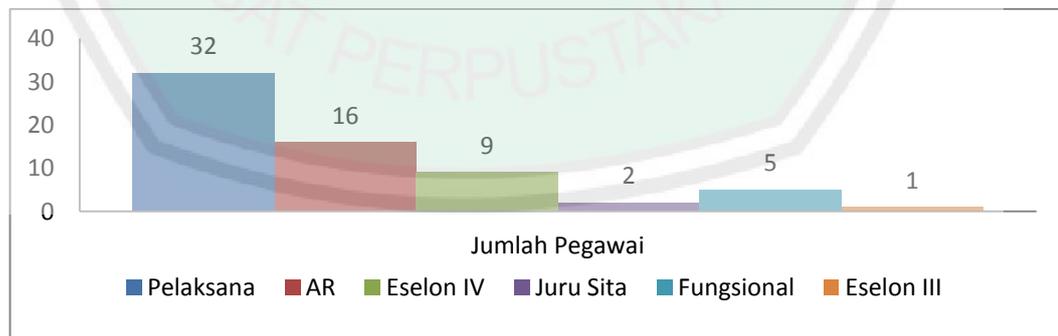
##### 1. Berdasarkan Data Pegawai Per Seksi

No	Seksi	Jumlah Pegawai
1	Subbagian Umum dan Internal	12
2	PDI	4
3	Pelayanan	11
4	Penagihan	5
5	Pemeriksaan	4
6	Ekstensifikasi dan Penyuluhan	6
7	Waskon I	5
8	Wakon II	8
9	Waskon III	7
10	Supervisor Pemeriksa	5
<b>Jumlah</b>		<b>67</b>

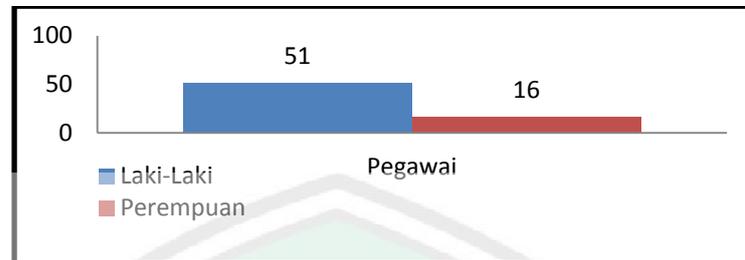
## 2. Berdasarkan Data Pegawai Menurut Kepangkatan

No	Pangkat	Jumlah Pegawai
1	Pengatur Muda (II/a)	3
2	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	0
3	Pengatur (II/c)	10
4	Pengatur Tk.I (II/d)	11
5	Penata Muda (III/a)	19
6	Penata Muda Tk.I (III/b)	10
7	Penata (III/c)	4
8	Penata TK.I (III/d)	6
9	Pembina (IV/a)	3
10	Pembina Tk.I (IV/b)	1
Jumlah		67

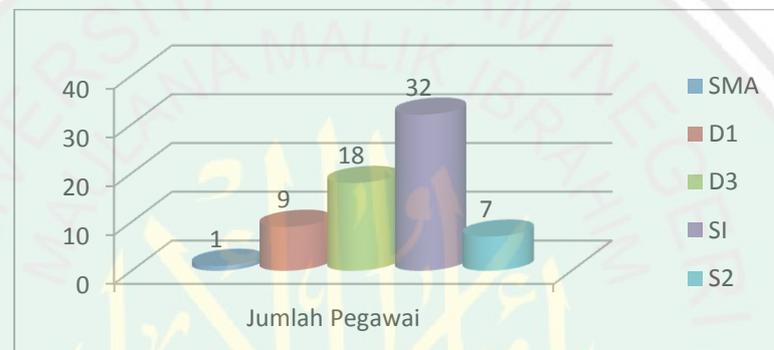
## 3. Berdasarkan Data Pegawai Menurut Jabatan



#### 4. Berdasarkan Data Pegawai Menurut Jenis Kelamin



#### 5. Berdasarkan Data Pegawai Menurut Pendidikan



#### 4.1.7 Visi dan Misi KPP Pratama Tuban

##### Visi KPP Pratama Tuban

Menjadi Institusi Pemerintah yang menghimpun pajak negara dan memberikan pelayanan yang terbaik di Indonesia.

##### Misi KPP Pratama Tuban

Melaksanakan tugas dan fungsi sebagai penghimpun pajak negara dengan memberikan pelayanan, pengawasan, dan penagakan hukum yang adil dan profesional.

##### Motto KPP Pratama Tuban

Pelayanan IJO tercapai Targetnya. (IJO adalah Insan – Jujur – Optimis )

## 4.2 HASIL PENELITIAN

### 4.2.1 Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Pada KPP Pratama Tuban

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban ditemukan penggunaan sarana elektronik (*e-system*) ini tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya dibidang administrasi perpajakan, dengan tujuan untuk memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak.

Peningkatan pelayanan telah menjadi kata kunci bagi tugas Kantor Pajak untuk kedepannya. Dan ini juga telah menjadi tugas seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak, yang tersurat dalam visi “Menjadi Institusi Pemerintah yang menghimpun pajak negara dan memberikan pelayanan yang terbaik di Indonesia”.

Proses administrasi yang dilakukan wajib pajak pada KPP Pratama Tuban telah dijalankan sesuai aturan atau prosedur yang di tentukan Direktorat Jenderal Pajak tersebut yang merupakan prosedur yang dapat wajib pajak ikuti guna untuk menciptakan kemudahan dalam menyampaikan laporan perpajakannya, dan petugas pajak memiliki peran untuk membantu wajib pajak dalam hal yang tidak dimengerti oleh wajib pajak.

Peningkatan dengan mengedepankan pelayanan ini terlihat dengan terus dikembangkannya administrasi perpajakan modern melalui teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan seperti dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media elektronik. SPT elektronik adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media

komputer, sedangkan pengertian e-SPT menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyampaian e-SPT dapat berupa formulir dalam bentuk kertas dan berupa data yang tersimpan dalam flashdisk, e-SPT tersebut disampaikan oleh wajib pajak ke KPP tempat wajib pajak terdaftar dapat dilakukan secara langsung melalui pos perusahaan jasa ekspedisi kurir dengan bukti pengiriman surat dengan membawa, mengirimkan formulir Induk SPT dalam bentuk hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan. SPT juga dapat disampaikan secara *e-filing* melalui website DJP perusahaan badan penyedia jasa atau ASP dengan langsung mencetak bukti penerimaan perpajakan.

Wajib Pajak dapat meminta aplikasi e-SPT di KPP atau bisa juga mengunduh aplikasi eSPT di website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Setelah aplikasi e-SPT di terima Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya. Dengan aplikasi e-SPT wajib pajak merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, antara lain:

1. Data identitas Wajib Pajak pemotong/pemungut dan identitas wajib pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, nama, alamat, kode pos, nama KPP,

pejabat penandatanganan, kota, format nomor bukti potong/pungut, nomor awal buktipotong/pungut, kode kurs mata uang yang digunakan.

2. Bukti pemotongan/pemungutan .
3. Faktur pajak.
4. Data perpajakan yang terkandung dalam SPT .
5. Data Surat Setoran Pajak (SSP), seperti: masa pajak, tahun pajak, tanggalsetor, NTPP, kode MAP/KJS dan jumlah pembayaran pajak.

Jika Wajib Pajak telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki Wajib Pajak kedalam aplikasi e-SPT dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT. Wajib Pajak dapat mencetak bukti potong/pungut dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong/dipungut. Jika Wajib Pajak akan melaporkan perpajakannya maka Wajib Pajak membentuk file data SPT dari aplikasi eSPT dan disimpan ke dalam media lain, seperti flash disk, compact disc (CD) atau media penyimpan elektronik lainnya. Langkah selanjutnya, wajib pajak mencetak induk SPT. SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan dan ditandatangani berguna untuk salah satu bagian pelaporan SPT. Wajib Pajak melaporkan SPTdengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa formulir Induk SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta file data SPT yang tersimpan dalam media komputer sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sebagaimana dinyatakan oleh Bapak Ngadio dalam penelitian ini

“Di kantor pajak ada seksi PDI (Pengolah Data dan Informasi, yang merekam saja laporan yang berbentuk hardcopy, dengan menginput secara detail laporan pajak Dalam aplikasi Milik DJP, sedangkan wajib pajak yang menyampaikan e-sptnya tidak perlu lagi merekam data perpajakannya, karena data wajib pajak sudah disinkronisasikan di dalam aplikasi Sistem informasi DJP”

Informasi ini tentunya memberikan gambaran mengenai prosedur perekaman data perpajakan yang dilakukan oleh pegawai pajak untuk memudahkan pegawai pajak dalam melakukan pengawasan atas SPT yang telah dilaporkan WP sesuai dengan aturan perpajakan. Ini sesuai dengan firman Allah dalam QS Al - Jatsiyah ayat 18:

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

Terjemahan:

*“Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui”*

Artinya proses perekaman SPT yang dilakukan oleh aparat pajak dengan tujuan untuk melakukan pengawasan atas SPT yang sesuai dengan aturan perpajakan, yang apabila aparat pajak menemukan SPT wajib pajak yang tidak sesuai dengan aturan maka akan dihimbau untuk melakukan klarifikasi atas datanya, namun ketika wajib pajak tidak melakukan klarifikasi maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Sari (2014), berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 Dalam pasal 17 ayat 1 tentang Sanksi Administrasi atas Tidak atau Terlambat Menyampaikan SPT yaitu apabila SPT

tidak disampaikan dalam jangka waktu penyampaian atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT, Wajib Pajak dikenai sanksi administrasi berupa denda sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 7 ayat (1) Undang Undang KUP.

Sanksi apabila SPT tidak disampaikan:

1. Denda Administrasi

a) SPT Masa

- PPN = Rp 500.000,00

- Non PPN = Rp 100.000,00

b) SPT Tahunan

- Badan = Rp 1.000.000,00

- OP = Rp 100.000,00

c) Denda sebesar 2% dari DPP, jika

- Pengusaha tidak melaporkan kegiatan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP

- PKP tidak membuat FP

- PKP membuat FP tetapi tidak lengkap

- PKP membuat FP tetapi tidak tepat waktu

d) Denda 15% dari jumlah wajib pajak yang kurang bayar dalam hal wajib pajak dilakukan tindakan penyidikan pengungkapan ketidakbenaran perbuatannya.

e) Denda 4 kali jumlah pajak atau kurang bayar atau yang tidak seharusnya dikembalikan dalam hal terjadi penghentian penyidikan tindak pidana di

bidang perpajakan atau persetujuan MENKEU untuk kepentingan penerimaan negara.

2. Sanksi bunga =  $2\% \times$  jumlah bulan dihitung sejak saat penyampaian SPT berakhir sampai dengan tanggal pembayaran kekurangan pajak atau akibat pembetulan tersebut.
3. Denda kenaikan
  - a) SPT tidak disampaikan pada waktunya walaupun sudah ditegur secara tertulis dan tidak juga disampaikan dalam jangka waktu yang ditentukan dalam surat teguran, dirjen pajak dapat menerbitkan SKPKB dengan sanksi kenaikan 50% dari pajak yang kurang bayar dalam satu tahun pajak untuk PPh yang harus disetor sendiri dan 100% PPh pemotong dan pemungut PPN
  - b) Wajib pajak berkewajiban melakukan pemungutan atau pemotongan PPh pasal 21/23/26 atau PPN namun tidak melakukan pemotongan, melakukan pemotongan namun Kurang bayar, tidak dalam hak WP tidak menyampaikan SPT dalam jangka waktu yang ditentukan dalam surat teguran.
  - c) Berdasarkan pemeriksaan PPN/PPnBM tidak seharusnya dikompensasikan kelebihan pajaknya, dikenakan sanksi 100%.
  - d) WP karena kealfaannya sehingga menimbulkan kerugian pendapatan negara tidak dikenakan sanksi pidana, melainkan sanksi administrasi kenaikan sebesar 200%.

4. Pidana : Jika WP melakukan perbuatan tidak benar dibidang perpajakan maka kepadanya tidak akan dilakukan penyidikan sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Atas kemauan sendiri WP mengungkapkan ketidakbenaran perbuatannya.
- b) Belum dilakukan tindakan penyelidikan.
- c) Ketidakbenaran perbuatan tersebut dapat diklarifikasi sebagai kealfaan pasal 38 yaitu alfa tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar (ada indikasi penyelundupan)
- d) Bersedia melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar 2x jumlah pajak yang harus dibayar.

Cara terakhir dalam penyampaian sistem elektronik adalah melalui *e-Filing*. *e-Filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses secara online dan real time.

Penggunaan *e-Filing* merupakan cara paling mudah dan cepat untuk mengirimkan SPT Pajak langsung ke Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak tidak perlu lagi pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan harus mengantri untuk melaporkan SPT Pajaknya. Dengan manfaat ini secara tidak langsung wajib pajak akan menghemat waktu dan biaya. Wajib Pajak bisa

menyampaikan SPT pajaknya dari mana saja dan kapan saja. Berbeda dengan cara manual, di mana SPT harus dilaporkan dalam 5 hari kerja dan pada waktu jam kerja, dengan menggunakan e-filing Wajib Pajak bisa menyampaikan SPT dalam waktu 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

Untuk dapat melakukan penyampaian secara elektronik, maka wajib pajak harus mendaftar untuk memperoleh e-FIN (*Electronic Filing Identification System*) yang merupakan nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Setelah memperoleh e-FIN, Wajib Pajak dapat mendaftar ke salah satu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dan akan menerima *Digital Certificate* dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan e-FIN yang telah dimiliki Wajib Pajak, yang fungsinya sebagai pengaman data SPT Wajib Pajak dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan NPWP Wajib Pajak yang bersangkutan. Segera setelah itu, Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuannya secara online, untuk memulai menyampaikan SPT-nya secara on-line, Wajib Pajak terlebih dahulu harus login ke situs ASP yang telah dipilih. Selain itu, sertifikat (*Digital Certificate*) yang telah diperoleh akan selalu digunakan setiap kali Wajib Pajak akan menyampaikan SPT-nya secara on-line.

Syarat dan Ketentuan Permohonan Aktivasi EFIN :

#### WP ORANG PRIBADI

1. Permohonan dilakukan dengan mendatangi langsung KPP/KP2KP terdekat oleh WP sendiri dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain .
2. WP mengisi, menandatangani dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN.
3. Menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi:
  - KTP (bagi WNI);
  - Paspor dan KITAS/KITAP (bagi WNA).
  - NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

#### WP BADAN

1. Pengurus yang ditunjuk untuk mewakili WP Badan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dengan mendatangi langsung KPP tempat WP Badan terdaftar.
2. Menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi:
  - Surat Penunjukan Pengurus yang bersangkutan;
  - KTP Pengurus (bagi WNI)
  - Paspor dan KITAS/KITAP Pengurus (bagi WNA);
  - NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Pengurus;
  - NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) WP Badan.
3. Menyampaikan alamat email aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

## WP BADAN (KANTOR CABANG)

Kepala kantor cabang yang ditunjuk untuk mewakili WP badan kantor cabang mengisi, menandatangani, dan kemudian menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN ke KPP tempat kantor cabang terdaftar.

Digital certificate diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan e-FIN yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada suatu perusahaan ASP. *Digital certificate* merupakan alat yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses transaksi penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*). Dalam hal *digital certificate* di-install di lebih dari satu komputer Wajib Pajak, hanya komputer terakhir yang dapat melakukan transaksi penyampaian SPT secara elektronik. *Digital certificate* berfungsi sebagai pelindung kerahasiaan data pada saat pengiriman SPT melalui ASP dengan langkah-langkah pengamanan berlapis meliputi:

- a. Keamanan penyampaian e-SPT dengan cara melakukan pengacakan data e-SPT (*encryption*).
- b. Otentifikasi pengirim data e-SPT.
- c. Menjamin integritas data e-SPT.
- d. Mencegah penyangkalan (*non-repudiation*).

### 4.2.2 Kewajiban Perpajakan wajib pajak

Menurut Sari (2014), Berdasarkan Pengumuman Dirjen Pajak Nomor Peng-05/PJ.09/2010 Tentang Kewajiban Bendahara Pemerintah Pusat Dan Daerah Untuk Melakukan Pemotongan/Pemungutan Pajak. Dalam pengumuman tersebut diingatkan kembali kepada setiap Bendahara Pemerintah Pusat dan Daerah di

lingkungan Kementerian/Lembaga/Instansi Pemerintah untuk melakukan kewajibannya, yaitu:

1. Melakukan pemotongan/pemungutan pajak
2. Melakukan penyetoran pajak ke Bank Persepsi atau Kantor Pos
3. Melakukan pelaporan ke Kantor Pelayanan Pajak sesuai batas waktu yang ditentukan.

#### 1) Memungut/memotong

- **Tata cara pemungutan PPH pasal 21**

Tata cara pemotongan dan pengenaan PPh pasal 21 telah diatur dalam ketentuan yang ditetapkan khusus berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2010 tentang Tarif Pemotongan Dan Pengenaan Pajak Penghasilan Yang Menjadi Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah:

- a) Bersifat Final
- b) Tarif Pasal 17 ayat (1) huruf a Undang-Undang Pajak Penghasilan atas jumlah penghasilan bruto berupa penghasilan tetap dan teratur
- c) Dalam hal PNS dan pensiunannya diangkat sebagai pimpinan dan/atau anggota pada lembaga yang tidak termasuk sebagai Pejabat Negara, dikenakan pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21.

- **Tata Cara Pemungutan PPh Pasal 22**

Berdasarkan Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER/15/PJ/2011 Tata Cara dan Prosedur Pemungutan Pajak Penghasilan Pasal 22 Sehubungan Dengan Pembayaran Atas Penyerahan Barang dan

Kegiatan Di Bidang Impor Atau Kegiatan Usaha di Bidang Lain, tata cara pemungutan PPh pasal 22 adalah :

- a) PPh Pasal 22 dipungut pada setiap pelaksanaan pembayaran langsung (LS) oleh KPPN atau Bendahara atas penyerahan barang oleh Wajib Pajak (rekanan)
- b) PPh Pasal 22 yang pemungutannya dilakukan oleh Bendahara harus disetor pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran atas penyerahan barang yang dibiayai dari belanja negara.

- **Tata Cara Pemungutan PPh Pasal 23/26**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.80/PMK.03/2010 tentang Penentuan Tanggal Jatuh tempo Pembayaran dan Penyetoran Pajak, Penentuan Tempat Pembayaran Pajak, dan Tata Cara Pembayaran, Penyetoran dan Pelaporan Pajak, Serta Tata Cara Pengangsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak, tata cara pemotongan PPh Pasal 23 sebagai berikut :

- a) Pemotongan PPh Pasal 23 atau PPh Pasal 26 dilakukan dengan memberikan bukti pemotongan yang telah diisi lengkap.
- b) Pemotongan PPh Pasal 23 atau PPh Pasal 26 dilakukan pada saat pembayaran dilakukan atau saat disediakan ataupun ketika pembayaran telah jatuh tempo.
- c) Lembar ke-1 Bukti Pemotongan diserahkan kepada WP rekanan sebagai Bukti Pemotongan.

- **Tata Cara Pemungutan PPh Pasal 4 (2)**

Tata cara pemungutan PPh atas penghasilan dari persewaan tanah dan/atau bangunan.

- 1) KPPN atau Bendahara sebagai penyewa wajib memotong PPh pada saat pembayaran atau terutangnya sewa, tergantung peristiwa mana yang terjadi lebih dahulu
- 2) KPPN atau Bendahara memberikan Bukti Pemotongan PPh Final kepada orang atau badan yang menyewakan pada saat dilakukannya pemotongan PPh.

- **Tata Cara Pemungutan PPN**

PKP rekanan wajib menerbitkan Faktur Pajak dan SSP pada saat menyampaikan tagihan kepada Bendahara Pemerintah baik untuk sebagian maupun seluruh pembayaran. Dalam hal pembayaran diterima sebelum pengisian atau sebelum penyerahan BKP dan atau JKP, Faktur Pajak wajib diterbitkan pada saat pembayaran diterima.

- 2) **Menyetor**

- **Tata Cara Penyetoran PPh Pasal 21/26**

Tata cara penyetoran PPh 21/26 :

- a) Bendahara menyetor PPh Pasal 21 yang tidak ditanggung Pemerintah dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) ke Bank Persepsi atau Kantor Pos paling lama tanggal 10 bulan berikutnya. Apabila tanggal 10 jatuh pada hari libur maka penyetoran dilakukan pada hari kerja berikutnya.
- b) Atas PPh Pasal 21 yang terutang bagi pejabat negara, PNS yang PPhnya ditanggung Pemerintah, tidak ada penyetoran. Jadi bendahara langsung melaporkan penghitungan PPh pasal 21 yang terutang dalam daftar gaji kepada KPPN.

- **Tata Cara Penyetoran PPh Pasal 22**

Penyetoran dilakukan ke Bank Persepsi atau Kantor Pos atau pemungutan langsung (LS) oleh KPPN dengan menggunakan SSP yang telah diisi oleh dan atas nama rekanan serta ditandatangani oleh Pemungut.

- **Tata Cara Penyetoran PPh Pasal 23/26**

Tata cara penyetoran PPh Pasal 23/26 :

- a) PPh Pasal 23 atau PPh Pasal 26 yang tercantum dalam bukti pemotongan selama satu bulan dijumlahkan.
- b) Jumlah PPh pasal 23 atau PPh Pasal 26 yang telah dipotong selama satu bulan takwin disetor ke Bank persepsi atau Kantor Pos dengan menggunakan SSP paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah bulan saat terutangnya pajak oleh bendahara.

- **Tata Cara Penyetoran PPh Pasal 4 (2)**

Tata Cara Penyetoran PPh Pasal 4 (2) telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-227/PJ/2002 tentang Tata Cara Pemotongan dan Pembayaran, serta Pelaporan Pajak Penghasilan dari Persewaan Tanah dan atau Bangunan yakni Bendahara menyetorkan PPh yang telah dipotong dengan menggunakan SSP pada Bank Persepsi atau Kantor Pos, selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya setelah bulan pembayaran atau terutangnya sewa.

- **Tata Cara Penyetoran PPN**

PPN yang dipungut Bendahara selaku Pemungut Pajak wajib disetorkan ke Bank Persepsi atau Kantor Pos paling lambat 7 (tujuh) hari setelah berakhirnya bulan terjadinya pembayaran tagihan.

### 3) Melaporkan

- **Tata Cara Pelaporan PPh Pasal 21/26**

Tata cara pelaporan PPh 21/26 :

- a) Atas PPh Pasal 21/26 yang terutang bagi pejabat negara, PNS, anggota TNI, yang PPh-nya ditanggung Pemerintah, Bendahara melaporkan penghitungan PPh pasal 21 yang terutang dalam daftar gaji kepada KPPN.
- b) Atas PPh Pasal 21/26 yang tidak ditanggung pemerintah, Bendahara melaporkan PPh Pasal 21 yang terutang sekalipun nihil dengan menggunakan SPT Masa paling lama tanggal 20 bulan berikutnya. Apabila tanggal 20 jatuh pada hari libur, pelaporan dilakukan pada hari kerja berikutnya.

- **Tata Cara Pelaporan PPh Pasal 22**

Pemungut PPh Pasal 22 wajib menyampaikan SPT Masa PPh Pasal 22 Belanja Negara dan disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari setelah bulan berakhir. Apabila hari ke-14 jatuh pada hari libur, maka pelaporan dilakukan pada hari kerja berikutnya.

- **Tata Cara Pelaporan PPh Pasal 23/26**

SPT Masa PPh Pasal 23 dan/atau PPh Pasal 26 lengkap bersamalampirannya harus dilaporkan ke KPP selambat-lambatnya tanggal 20 bulan berikutnya dan disampaikan langsung atau dikirim melalui pos tercatat.

- **Tata Cara Pelaporan PPh Pasal 4 (2)**

Bendahara atau pejabat yang melakukan pembayaran atau pejabat yang menyetujui tukar-menukar wajib menyampaikan laporan mengenai transaksi pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama/Kantor Pelayanan Pajak, tempat Bendahara atau pejabat yang bersangkutan terdaftar sebagai WP.

- **Tata Cara Pelaporan PPN**

Bentuk pelaporan bagi Bendahara dilakukan dengan menggunakan formulir “Surat Pemberitahuan Masa Bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai (Formulir 1107 PUT)”

#### **4.2.3 Analisis Sistem e-SPT Pada KPP Pratama Tuban**

Terkait dengan sistem *self assesment system* yang sejak tahun 1982 diterapkan di Indonesia, dimana sistem ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri hak dan kewajiban perpajakannya, termasuk dalam hal menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terhutang ke kantor pelayanan pajak tempat dimana wajib pajak tersebut terdaftar. SPT merupakan sarana yang penting bagi wajib pajak untuk menyelesaikan hak dan kewajiban perpajakannya.

Kebijakan pemerintah mengenai kewajiban penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik yang dicantumkan dalam peraturan DJP Nomor 06 Tahun 2009 dimana tahun ini merupakan tahun berlakunya sistem pelaporan secara elektronik. Kebijakan ini mewajibkan penyampaian e-SPT bagi wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tuban. Tujuan kebijakan secara umum yakni memberikan keunggulan antara lain cepat, aman, menghindari pemborosan kertas dan waktu mengerjakan. Bagi wajib pajak menggunakan e-SPT memungkinkan data perpajakan dapat terorganisasi dengan baik, memberi kemudahan WP dalam melakukan penghitungan dalam pelaporan pajaknya karena dilakukan dengan komputer. Pengiriman data melalui internet ini diharapkan dapat membantu memudahkan pengiriman pelaporan bagi wajib pajak, sekaligus memudahkan pengecekan oleh petugas KPP. Tujuan modernisasi perpajakan yang lain diantaranya adalah semakin bertambahnya tingkat kepatuhan masyarakat, adanya kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan tingginya produktivitas aparat perpajakan. Seperti yang telah dikatakan oleh Bapak Ngadio Wuliono, seksi Pelayanan KPP Pratama Tuban:

“Dengan diterapkannya sistem pelaporan surat pemberitahuan secara elektronik bagi kantor pajak itu sendiri tidak lain untuk memberikan kemudahan, meminimalisir kemungkinan kesalahandalam melaporkan data perpajakannya, sehingga menghasilkan outputsurat pemberitahuan yang akurat, efektif dan efisien”

**Tabel I: Berikut Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Pada KPP Pratama Tuban Untuk Tahun 2015 – 2017**

2015	2016	2017
66.464	75.834	85.928

Sumber : seksi PDI

Tabel di atas merupakan data jumlah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Tuban yang diharapkan dapat berkontribusi kepada negara sebagaimana mestinya, karena 90% dana pajak ini digunakan untuk pembangunan, harapan para pegawai pajak dengan adanya sistem elektronik ini maka akan semakin meningkatkan jumlah pendapatan penerimaan perpajakan, dan setelah melihat jumlah wajib pajak orang pribadi ataupun badan yang terdaftar di KPP Pratama Tuban, sudah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan ini berarti wajib pajak peduli terhadap membayar pajak dan sadar akan kewajibannya.

**Tabel II: Jumlah Wajib SPT Pada KPP Pratama Tuban**

2015	2016	2017
47.243	56.805	40.990

Sumber : seksi PDI

Berdasarkan tabel di atas diketahui Wajib Pajak yang wajib SPT dari tahun ke tahun mengalami kenaikan dan penurunan yang dilakukan wajib pajak dalam melaporkan SPTnya, dapat dilihat dari tabel di atas yang menunjukkan bahwa jumlah wajib SPT pada tahun 2015 dengan jumlah 47.243 mengalami

kenaikan pada tahun 2016 dengan jumlah 56.804, dan yang terakhir pada tahun 2017 mengalami penurunan dengan jumlah 40.990 spt.

**Tabel III: Jumlah Realisasi SPT Pada KPP Pratama Tuban**

2015	2016	2017
30.253	33.874	36.407

Sumber : seksi PDI

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat wajib pajak yang melaporkan surat pemberitahuannya (SPT) yang terealisasi dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut dapat dilihat dari tahun 2015 sampai dengan 2017, terutama pada tahun 2015 dan 2016, wajib pajak yang melaporkan dengan jumlah yang meningkat yakni 30.253 pada tahun 2015 dan 33.874 pada tahun 2016 wajib pajak yang melaporkan SPTnya.

**Tabel IV: Jumlah Pelapor e-Filling Pada KPP Pratama Tuban**

2015	2016	2017
7.426	23.139	27.740

Sumber : seksi PDI

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat wajib pajak yang melaporkan melalui e-filling dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut dapat dilihat dari tahun 2015 sampai dengan 2017, terutama pada tahun 2015 dan 2016, wajib pajak yang melaporkan dengan jumlah yang meningkat

yakni 7.426 pada tahun 2015 dan 23.139 pada tahun 2016 wajib pajak yang melaporkan SPTnya.

**Tabel V: Jumlah Pelapor SPT Manual Pada KPP Pratama Tuban**

2015	2016	2017
22.827	10.735	8.667

Sumber : seksi PDI

Berdasarkan tabel di atas diketahui Wajib Pajak yang melaporkan SPTnya secara manual dari tahun ke tahun mengalami penurunan yang dilakukan wajib pajak dalam melaporkan SPTnya, dapat dilihat dari tabel di atas yang menunjukkan bahwa jumlah pelapor SPT Manual pada tahun 2015 dengan jumlah 22.827 dan mengalami penurunan pada tahun 2016 dengan jumlah 10.735, dan yang terakhir pada tahun 2017 dengan jumlah 8.667 pelapor SPT manual.

Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan terhadap wajib pajak yang menggunakan SPT manual dengan *e*-SPT, dimana penggunaan SPT elektronik pada wajib pajak dari tahun ke tahun meningkat lebih banyak. Dimana seperti tabel diatas, Wajib pajak lebih banyak melaporkan SPTnya secara elektronik dibanding dengan cara manual. Ini menunjukkan bahwa penerapan program *e*-SPT tersebut sudah efektif bagi kepatuhan wajib pajak khususnya bagi Kantor Pelayanan KPP Pratama Tuban. Fenomena ini terjadi karena beberapa faktor yang melatarbelakangi diantaranya banyak Wajib Pajak yang sudah paham mengenai cara penyampaian SPT melalui sistem aplikasi *e*-SPT. Dan juga banyak wajib pajak yang mengetahui bahwa sistem elektronik tersebut sudah tersedia di

KPP dimana wajib pajak terdaftar dikarenakan antusias dan partisipasi wajib pajak ketika para aparaturnya melakukan sosialisasi di entitas terkait.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban sebagai pihak yang bertanggungjawab dan sangat mempengaruhi kesadaran masyarakat tentang program e-SPT, telah melakukan sosialisasi dengan baik. Padahal sistem aplikasi e-SPT dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan aman. Karena lampirannya dalam bentuk media (CD atau Flash Disk), maka datanya dapat terorganisasi dengan baik. Disamping itu, sistem aplikasi e-SPT memiliki kelebihan yang tidak dimiliki pelaporan sistem manual, yaitu dapat mengorganisasi data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis, perhitungannya dapat dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer. Kelebihan lain dari sistem aplikasi e-SPT ini dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membuat laporan pajak, dan wajib pajak dapat secara langsung melakukan koreksi pada SPT induk maupun lampiran SPT bila terdapat kesalahan pemasukan data karena sistem aplikasi e-SPT memiliki fasilitas *Checking*.

#### **4.3 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

##### **4.3.1 Pelaksanaan Sistem e-SPT dalam Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban**

Penggunaan sistem elektronik pelayanan yang lebih modern pada KPP pratama Tuban dengan resmi dapat digunakan sampai saat ini secara bertahap, tetapi meskipun sudah mengalami peningkatan menggunakan sistem elektronik, wajib pajak yang melaporkan SPTnya melalui sistem elektronik lebih banyak ditahun awal. Sistem elektronik perpajakan tentu memiliki sebuah tujuan. Tujuan

adanya sistem elektronik adalah untuk mempermudah wajib pajak mengakses segala sesuatu tentang pajak. Sesuai dengan konsep *e-Government* yaitu menciptakan hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat agar menuju *good governance*. Maka KPP pratama Tuban berusaha membuat sistem elektronik perpajakan berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari adanya elektronik sistem berupa e-SPT, *e-Filing*, dan e-Registrasi. Tujuan pengembangan *e-Government* diarahkan untuk tercapainya kualitas layanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Adanya e-SPT, *e-Filing*, dan e-Registrasi diharapkan dapat mencapai layanan publik yang berkualitas.

Sistem e-SPT yang dilakukan dalam penerapan sistem elektronik pada KPP Pratama Tuban yaitu sebelum proses input yang dilakukan, Wajib Pajak membuat laporan e-SPT kemudian menghasilkan file csv dan akan disimpan untuk dicetak dalam bentuk file pdf. Setelah Wajib Pajak menyerahkan pada KPP, akan dilakukan proses input dengan login ke SIDJP NINE (TPT ONLINE) untuk melakukan laporan kemudian input file csv dari flashdisc Wajib Pajak dan diupload kemudian akan dicek berkas dan file yang telah diserahkan kemudian disimpan dan yang terakhir untuk Wajib Pajak menerima bukti laporan BPS (Bukti Penerimaan Surat).

Terlepas dari Wajib Pajak, sistem dari DPC didistribusikan ke back office pelayanan SPT yang kemudian akan dibuatkan register harian yang kemudian akan dicocokkan dan diteliti jumlah SPT dan register, setelah sesuai dimintakan persetujuan ke kasi pelayanan dan setelah acc akan dikembalikan kepada petugas back office pelayanan e-SPT yang kemudian akan diserahkan ke

bagian berkas. Untuk SPT manual yang terdiri dari SPT PPH 1770, 1770S, 1770SS, PPh Pasal 21 dikemas atau direkam pada aplikasi pengemasan yang kemudian dari aplikasi pengemasan dikirimkan pada PPDP (Pusat Pengolahan dan Dokumen Perpajakan). Untuk SPT Manual PPh Pasal 22, Pasal 23, Pasal 4 ayat 2, Pasal 15, PPN direkam pada aplikasi TPT Lokal dan diserahkan ke PUT seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi). Dari TPT Lokal akan otomatis terekam di SIDJP.

#### 4.3.2 Hasil Pelaksanaan Sistem e-SPT dalam Pelayanan Perpajakan pada (KPP) Pratama Tuban

KPP Pratama Tuban menerapkan perubahan jenis pajak setiap tahunnya membuat persentase peningkatan penggunaan e-SPT terlihat naik turun. Meskipun pada kenyataannya penggunaan e-SPT mengalami peningkatan. Dari kemudahan yang diberikan DJP dalam melakukan pembayaran pajak dapat dilihat adanya tercapai realisasi SPT yang meningkat setiap tahunnya di KPP Pratama Tuban pada Tabel III :

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah Realisasi SPT	Persentase
2015	66.464	30.253	0.455 %
2016	75.834	33.874	0.446 %
2017	85.929	36.407	0.423 %

Sumber : seksi PDI

Berdasarkan tabel perbandingan antara jumlah wajib pajak dengan jumlah realisasi di atas, maka dapat diketahui bahwa realisasi yang diinginkan KPP Pratama Tuban bisa dikatakan belum berhasil karena realisasi yang

diinginkan untuk mencapai pendapatan pajak tersebut menurun atau tidak mencapai target jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar yang terus meningkat di setiap tahunnya.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern ini belum memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dan memudahkan bagi KPP Pratama Tuban sendiri untuk melakukan pengecekan pada data yang dilaporkan oleh wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan secara elektronik ini dapat dikatakan belum berhasil pada KPP Pratama Tuban karena pada jumlah realisasi SPT tidak sesuai dengan target dari jumlah wajib pajak terdaftar untuk setiap tahunnya. Dengan hal ini berarti wajib pajak merasa lebih kesulitan dan merasa belum terbantu dengan adanya pelaporan SPT dengan sistem elektronik. Manfaat kebijakan pelaporan dalam bentuk e-SPT dapat dirasakan secara langsung terutama pada seksi PDI (Pengelolaan Data dan Informasi). Data digital yang sudah di-*upload* akan otomatis terekam pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sehingga dapat langsung diakses oleh pemeriksa di KPP Pratama Tuban. SIDJP adalah suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan dilingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat.

#### **4.3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Sistem e-SPT**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban secara konsisten terus melakukan berbagai upaya yang mampu mengoptimalkan penerapan peraturan

serta kebijakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Terdapat beberapa faktor yang mendukung dan menghambat diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Tuban. Bentuk dukungan yang diberikan aparatur pajak pada KPP Pratama Tuban diantaranya adalah:

- 1) Mensosialisasikan kepada PKP yang terdaftar di KPP Pratama Tuban mengenai Peraturan sistem administrasi perpajakan secara elektronik dan secara konsisten terus mensosialisasikan setiap kebijakan terkait dengan pelaporan dalam bentuk e-SPT. Sosialisasi secara meluas mengenai penerapan e-SPT kepada wajib pajak perlu lebih ditingkatkan sehingga wajib pajak akan lebih memahami pentingnya diterapkannya e-SPT, tujuan serta manfaat penerapan e-SPT sehingga akan timbul kesadaran dan motivasi pada diri wajib pajak untuk memanfaatkan fasilitas e-SPT sebagai sarana pelaporan pajak.
- 2) Media informasi yang dapat digunakan dalam melakukan sosialisasiperpajakan meliputi media televisi, koran, spanduk, poster dan brosur, dan radio. informasi tersebutsebaiknya menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan bukan secarateknis sesuai di dalam peraturan perundang-undangan perpajakan,sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh wajib pajakdan pemahaman akan peraturan perundang-undangan dapat diterimadan dilaksanakan dengan baik oleh wajib pajak.
- 3) Memberikan pelayanan berupa konsultasi yang dilayani secara langsung oleh pelayanan konsultasi apabila mengalami kendala terkait administrasi

perpajakan dan bisa juga memberikan training pengisian SPT dengan menggunakan media online yang diberikan secara bebas dan mudah.

Dalam pelaksanaan diterapkannya Peraturan Direktorat Jenderal Pajak mengenai sistem administrasi perpajakan secara elektronik masih terdapat beberapa hambatan yang dialami KPP Pratama Tuban diantaranya:

- 1) Dalam pelaksanaannya terdapat WP yang masih belum mengetahui bahwa hasil pelaporan dalam bentuk e-SPT tidak dapat dibuka secara langsung tanpa melalui aplikasi e-SPT.
- 2) Terdapat beberapa WP PKP yang masih belum memahami cara penggunaan aplikasi e-SPT PPN.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa selain jumlah personil yang tidak sebanding dengan jumlah WP yang ditangani, faktor penghambat lainnya adalah beberapa perangkat aturan yang kurang mendukung pelayanan konsultasi sebagai pejabat yang bersinggung langsung dengan WP hanya terbatas pada tugas yang sudah ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Hal ini menyebabkan pejabat konsultasi tidak dapat melakukan tindakan represif dalam menindaklanjuti WP yang memiliki kepatuhan pajak rendah. Selain itu, faktor yang menghambat dalam penerapan sistem elektronik perpajakan yaitu aparatur- aparatur pemerintahan yang memiliki sumber daya manusia yang memadai dan handal, yang di mana jumlah pegawai pajak masih dirasa tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak, untuk itulah dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh jumlah maupun kualitas aparat.

#### **4.3.4 Kelebihan dan Kelemahan Pelaksanaan Sistem e-SPT dalam Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban Menurut Pandangan Wajib Pajak**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban terus melakukan upaya yang mampu mengoptimalkan penerapan peraturan serta kebijakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Terdapat beberapa kelebihan dan kelemahan pelaksanaan sistem administrasi elektronik dalam pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban menurut pandangan wajib pajak.

Kelebihan pelaksanaan sistem e-SPT :

- a. Melalui e-SPT, sistem administrasi perpajakan menjadi lebih efisien bagi wajib pajak yang sudah mengerti dengan sistem internet dan komputer
- b. Dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat

Dari kelebihan pelaksanaan sistem administrasi ini, dapat di lihat bahwa wajib pajak terbantu oleh pelaporan dengan sistem e-SPT. Seperti yang telah di katakan oleh Saudari Afidanurachma warga Tuban sebagai wajib pajak :

“ Ya diterapkannya sistem pelaporan surat pemberitahuan dengan sistem elektronik seperti ini, bagi saya sebagai wajib pajak cukup terbantu dalam mengisi SPT dan jadi lebih efisien untuk melaporkan. Kalau sudah pakai sistem, kesalahan mungkin lebih sedikit kan dan saat melapor hanya membawa flashdisk, setelah itu kita diberikan bukti penerimaan.”

Seperti halnya itu, dari sistem administrasi yang secara elektronik ini pasti juga memiliki kekurangan. Kekurangan pelaksanaan sistem e-SPT :

- a. Masih ada wajib pajak yang belum mengerti cara pengisian menggunakan e-SPT
- b. Kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan e-SPT kepada wajib pajak
- c. Minimnya jumlah personil pelayanan konsultasi saat di kantor.
- d. Kesulitan dalam mengisi SPT terutama oleh wajib pajak yang tidak mengerti sistem elektronik pada masa sekarang
- e. Terlalu rumit melaporkan dengan pengisian e-SPT dibandingkan dengan melaporkan secara manual

Seperti yang telah dikatakan oleh Bapak Zulkarnain warga Tuban sebagai wajib pajak :

“ Dari KPP sendiri kurang mengadakan sosialisasi pengisian SPT mbak dan ngisinya itu ribet lebih mudah lapor manual. Dulu saya pernah sekali dikasih surat undangan untuk hadir ke sosialisasinya, tapi waktu itu saya tidak bisa hadir dan tidak ada yang mewakilkan. Jadi mau tidak mau harus datang sendiri ke KPP untuk berkonsultasi ke bagian pelayanan konsultasi dan memang antriannya tidak sedikit mbak.”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa perlu diadakannya sosialisasi mengenai penggunaan sistem e-SPT kepada wajib pajak secara rutin untuk mengurangi terjadinya keterlambatan dalam melaporkan oleh wajib pajak. Jika tidak diadakannya sosialisasi pengisian e-SPT secara rutin atau bergilir, dari pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban dan khususnya mampu menambah personil di bagian pelayanan konsultasi agar mendukung keberhasilan dalam pelayanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

e-SPT yaitu aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan atau dimanfaatkan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT dalam bentuk Elektronik atau digital. Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data yang telah diperoleh dari KPP Pratama Tuban mengenai sistem pelaporan SPT pajak manual dan elektronik, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. e-SPT tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Efisiensi Pengisian SPT Masa PPN. Artinya masih terdapat Wajib Pajak yang merasakan kesulitan dalam penggunaan dan pengaplikasian sistem SPT digital (e-SPT)
- b. Sistem e-SPT yang dilakukan dalam penerapan sistem elektronik pada KPP Pratama Tuban yaitu sebelum proses input yang dilakukan, Wajib Pajak membuat laporan e-SPT kemudian menghasilkan file csv dan akan disimpan untuk dicetak dalam bentuk file pdf. Setelah Wajib Pajak menyerahkan pada KPP, akan dilakukan proses input dengan login ke SIDJP NINE (TPT ONLINE) untuk melakukan laporan kemudian input file csv dari flashdisc Wajib Pajak dan diupload kemudian akan dicek berkas dan file yang telah diserahkan kemudian disimpan dan yang terakhir untuk Wajib Pajak menerima bukti laporan BPS (Bukti Penerimaan Surat). Dari TPT Lokal akan otomatis terekam di SIDJP.

- c. Program e-SPT bagi wajib pajak masih sedikit direspon yang mana dapat dilihat bahwa jumlah realisasi SPT lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah wajib SPT, ini dikarenakan kurangnya pemahaman wajib pajak dalam mengoperasikan sistem komputer, beserta kurangnya pengetahuan wajib pajak bahwa sistem elektronik ini tersedia pada KPP dimana wajib pajak ini mendaftar, ini disebabkan kurangnya sosialisasi dari KPP sehingga masih banyak wajib pajak yang belum tahu.
- d. Penerapan program e-SPT menjadi lebih rumit dalam pengisiannya disebagian kalangan wajib pajak.
- e. Masih ada anggapan oleh wajib pajak bahwa pelaporan SPT secara manual lebih mudah dan tidak menyulitkan harus menggunakan sistem.

## **5.2 SARAN**

- a. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah jumlah KPP Pratama yang diteliti, sehingga dapat membandingkan penggunaan sistem e-SPT dari beberapa objek.
- b. Peneliti selanjutnya sebaiknya menambah wajib pajak sebagai responde penelitian untuk melihat persepsi wajib pajak terhadap penggunaan sistem e-SPT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Elisabet Yunaeti, Irviani, Rita. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Candra, Ricki., Haris Wibisono, Agustinus Mujilan. 2013. “*Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak*”. Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi. Vol.1 No.1 Hal:40-48.
- Hutahean, Jeperson. 2014. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2001. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat,
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Edisi XVI- Revisi 2009. Yogyakarta: Andi
- Marsyahrul, Tony. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Nasucha, Chaizi, Dr., 2004., *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurmantu, Safri, Drs., Msi. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Pandiangan, Liberti . Pelayanan, *Wajah Kantor Pajak* (Bisnis Indonesia, 27 Desember 2004).
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- PER-53/PJ/2009 Tentang Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Final Pasal 4 ayat (2), Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 15, Pasal 22, Pasal 23 dan/atau Pasal 26 serta Bukti Pemotongan/Pemungutannya.
- PER-39/PJ/2009 Tentang Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan Beserta Petunjuk Pengisiannya.
- PER-34/PJ/2009 Tentang Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Beserta Petunjuk Pengisiannya.

Purnomo, Hadi. "Reformasi Administrasi Perpajakan," Dalam Heru Subyantoro dan Singgih Riphath, peny., *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep, dan Implementasi*. Jakarta: Kompas.

Saputra Hendra. 2014, *Tinjauan Atas Pelaksanaan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan*, Universitas Riau.

Sari Isri Andika. 2014 "Desain Sistem Pembayaran Pajak Secara Online Pada Badan Layanan Umum" Universitas Brawijaya Malang

Setiana, Sinta, Tan Kwang En, Lidya Agustina. 2010. "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara)". *Jurnal Akuntansi*. Vol.2 No.2 Hal:134-161.

Triwigati, Listania. 2013. "Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Bandung.

## BUKTI KONSULTASI

Nama : Husna Devita  
 NIM/Jurusan : 14520114/Akuntansi  
 Pembimbing : Niken Nindya Hapsari, SE., M.SA., Ak., CA, MAPPI (Cert)  
 Judul Skripsi : Analisis Sistem e-SPT Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tuban

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	04 Okt 2017	Pengajuan Outline	1.
2.	15 Des 2017	Proposal	2.
3.	28 Des 2017	Revisi & Acc Proposal	3.
4.	10 Jan 2018	Seminar Proposal	4.
5.	23 Jan 2018	Acc Proposal	5.
6.	20 Apr 2018	Skripsi Bab I-V	6.
7.	28 Juni 2018	Revisi & Acc. Skripsi	7.
8.	29 Juni 2018	Acc Keseluruhan	8.

Malang, 29 Juni 2018

Mengetahui:

Ketua Jurusan Akuntansi,



H. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA

NIP. 19720322 200801 2 005

## BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Husna Devita  
Tempat, tanggal lahir : Blitar, 12 Desember 1995  
Alamat : Perum. Bukit Karang Jl.Kumala IV Blok L4 Kec.  
Semanding, Tuban Jawa Timur  
Telepon/Hp : 081615806139  
Email : husnadevita8@gmail.com  
Facebook : Husna Devita / Devita

### Pendidikan Formal

2001-2002 : TK ABA 3 Tuban  
2002-2008 : SD Negeri Latsari 01 Tuban  
2008-2011 : SMP Negeri 07 Tuban  
2011-2014 : Madrasah Aliyah Negeri 01 Tuban  
2014-2018 : Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas  
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

### Pendidikan Non Formal

2014-2015 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN  
Maliki Malang  
2015-2016 : *English Language Center* (ELC) UIN Maliki  
Malang

### Pengalaman Organisasi

- Sekretaris Osis SMP Negeri 7 Tuban tahun 2008-2009
- Bendahara Osis SMP Negeri 7 Tuban tahun 2009-2010
- Anggota DKG SMP Negeri 7 Tuban tahun 2008-2010

- Bendahara Mading sekolah Madrasah Aliyah Negeri 01 Tuban tahun 2011-2013
- Anggota Eksistensi HMJ Akuntansi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2015-2016
- CO Eksistensi HMJ Akuntansi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2016-2017
- Anggota Ikatan Mahasiswa Akuntansi Indonesia (IMAI) Simpul Jatim Cabang Malang tahun 2014

#### **Aktivitas dan Pelatihan**

- Peserta Pelatihan Karya Tulis Ilmiah dan Teknik Presentasi UIN Maliki Malang tahun 2014
- Peserta Seminar “*Remarkable Young Generation*” UIN Maliki Malang tahun 2014
- Peserta visit industri dengan tema mempersiapkan jiwa profesionalisme dan kreativitas akuntan muda untuk menyongsong MEA tahun 2014
- Peserta Seminar “Bahasa Arab Masyhur Negara Makmur” UIN Maliki Malang tahun 2015
- Peserta Seminar Pendidikan Profesional Berkelanjutan “Kombinasi Bisnis Syariah” UIN Maliki Malang tahun 2016
- Peserta Pelatihan Bahasa Inggris di UIN Maliki Malang tahun 2016
- Peserta Pelatihan MYOB di Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang tahun 2017

Malang, 02 Juni 2018

Husna Devita