

**ANALISIS PENERAPAN *E-FILING* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN SPT MASA  
MAUPUN SPT TAHUNAN PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PANGKALPINANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**NOVA SARI**

**(NIM. 301 13 11 073)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

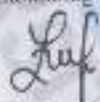
**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2017**




UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI

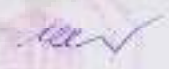
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nova Sari  
NIM : 3011311073  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian : Analisis Penerapan *E-Filing* Sebagai Upaya  
Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam  
Penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan Pada  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang  
Pembimbing Utama : Pembimbing Pendamping

  
Erita Rosulina, S.E., M.Si  
NIP. 198405072014042001

  
Darus Altin, S.E., MMSI  
NIP. 198010122012121002

Bataniжок, 25 Juli 2017  
Ketua Jurusan Akuntansi

  
Karmawan, S.E., M.Sc  
NP. 507706003

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL  
ANALISIS PENERAPAN *E-FILING* SEBAGAI UPAYA  
MENINGKATKAN KEPATUIAN WAJIB PAJAK DALAM  
PENYAMPALAN SPT MASA MAUPUN SPT TAHUNAN PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PANGKALPINANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: NOVA SARI

Nomor Induk Mahasiswa: 301 13 11 073

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 10 Juli 2017, dan telah  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota

Erita Rosalina, S.E., M.Si Subaldar, S.E., M.Si Anggraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198405072014042001 NIP.506406001 NIP.198001212014042001

Batujuak, 25 Juli 2017

Universitas Bangka Belitung

Fakultas Ekonomi

Jurusan Akuntansi

Dr. Renarti, S.E., M.Si  
NP.507706007

Ketua Jurusan Akuntansi

Karmawan, S.E., M.Sc  
NP.507706000

#### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi yang berjudul **"Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Masa Maupun SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang"** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Balunjuk, 25 Juli 2017

Penulis,



Nova Sari

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- “Sesungguhnya seutama-utamanya hasil usaha ialah hasil usaha seseorang ditangannya sendiri” (HR. Bukhori Muslim)
- “Orang hebat tidak dihasilkan dari kemudahan, kesenangan, dan kenyamanan. Mereka dibentuk melalui kesulitan, tantangan, dan air mata” (Dahlan Iskan)
- “Segala sesuatu yang baik, harus disegerakan. Jangan pernah menunda apa yang harus dikerjakan saat ini. Penundaan hanya akan membuat Anda tertinggal.”
- “Dipuji dengan paras yang rupawan memang menyenangkan, tetapi dikagumi karena prestasi itu jauh lebih menyenangkan.”
- “Hidup tidak akan berubah sebelum Anda merubahnya, kebiasaan tidak akan berubah sebelum Anda membiasakannya.”
- *“Life is like a piano, white and black. If God play it, all will be a beautiful melody.”*
- *“Coming together is a beginning. Keeping together is progress. Working together is success (Henri Ford).”*

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan dengan segenap hati dan perasaan kepada:

1. Puji syukur yang tak henti-hentinya saya panjatkan untuk Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna

mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

2. Untuk yang terkasih dan tercinta Ayah ku A.Yani dan Ibu ku Tuti atas semua dukungan, semangat, pengorbanan dan motivasi baik moral maupun materil dan doa yang tulus tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis. Harapan dan doa kalian adalah pendorong langkahku.
3. Untuk adikku tercinta Labay Suradinata yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan Skripsi.
4. Untuk yang tersayang kakek, nenek, paman, bibi, sepupu, keponakan dan kerabat-kerabat dekat yang telah memberikan doa, semangat, dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Sahabat seperjuangan Murni, Qonitha Fauzia Gamayanti, Okniar Hasmuda, Muhammad Ibrahim, Siska, Sari Septiani, Alisa yang telah memberikan semangat, dukungan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi.
6. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku keluarga besar Akuntansi 3 Universitas Bangka Belitung angkatan 2013, teman-teman seperjuangan dan seangkatan dari berbagai jurusan yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa dan pengertiannya kepada penulis dalam meyelesaikan Skripsi ini.
7. Terima kasih untuk Bapak dan Ibu kos yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Terima kasih kepada keluarga besar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang (KPP Pratama Pangkalpinang) yang telah memberikan izin

kepada penulis untuk melakukan observasi berkenaan dalam hal untuk melengkapi penyusunan Skripsi.

9. Almamater ku tercinta Universitas Bangka Belitung.



## **ABSTRACT**

**Nova Sari. 301 13 11 073. *The Analysis of Application of E-Filing as an Effort to Improve Taxpayer Compliance on Submission of SPT Period and SPT Annual at Pratama Tax Office Pangkalpinang.***

*Letter of notification (SPT) is a letter that is used by taxpayer to report calculations or payments of tax according to the laws regulations of tax. In DJP website typed about the fact about the low of taxpayer which has submitted the letter of notification (SPT). Using e-filing can be used to overcome the low of SPT report by online. E-Filing is a way to submit letter of notification (SPT) annual electronically by on line and real time via internet at DJP website ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) or application service provider (ASP).*

*The aims of this research are to know the application of submission both letter of notification (SPT) period and SPT annual that has been done well according to the regulation and how enthusiastic the taxpayer in reporting and submitting letter of notification (SPT) period and SPT annual at Pratama Tax Office Pangkalpinang by using e-filing.*

*This research result has shown that the role of Pratama Tax Office Pangkalpinang in doing socialization for applying letter of notification (SPT) period and SPT annual to taxpayer has been run effectively although there is a part of taxpayer do not understand yet in submitting and reporting letter of notification (SPT) period and SPT annual by e-filing system because there are taxpayers not proficient using computer.*

*Keywords: Tax, E-Filing, Taxpayer, Letter of Notification (SPT)*



## INTISARI

### **Nova Sari. 301 13 11 073. Analisis Penerapan *E-Filing* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.**

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan Perpajakan. Dalam situs DJP dituliskan tentang fakta mengenai jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ternyata masih rendah. Untuk mengatasi masalah rendahnya pelaporan SPT secara *online* yaitu dengan menggunakan *e-filing*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *application service provider* (ASP).

Tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui penerapan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun SPT tahunan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan yang ada serta seberapa besar antusias Wajib Pajak dalam melaporkan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang dengan menggunakan *e-filing*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang dalam mensosialisasikan penerapan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun SPT tahunan kepada Wajib Pajak sudah cukup efektif meskipun masih adanya sebagian Wajib Pajak yang belum paham dalam menyampaikan atau melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun SPT tahunan dengan menggunakan sistem *e-filing* dikarenakan masih adanya Wajib Pajak yang belum mahir dalam menggunakan komputer.

Kata Kunci: Pajak, *E-Filing*, Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan (SPT)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Analisis Penerapan *E-Filing* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang”** dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dalam penyusunan Skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi atau materi ataupun susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan Skripsi ini kearah yang lebih baik.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari petunjuk, bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.
6. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu serta pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Bapak Darus Altin, S.E., MMSI selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu serta pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Dosen dan Staf Pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung khususnya pada Program Studi Akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami.
9. Pimpinan dan Staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang yang telah membantu penulis dalam menghimpun data lapangan, sehingga terselesaikannya Skripsi ini.
10. Keluarga tercinta, orang tua terutama ibu, ayah dan adikku yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan dan doanya sehingga Skripsi ini terselesaikan dengan baik.
11. Sahabat-sahabat baikku keluarga besar Akuntansi 3 Universitas Bangka Belitung angkatan 2013, teman-teman seperjuangan dan seangkatan dari

berbagai jurusan yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa dan pengertiannya kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

12. Seluruh teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan XI Universitas Bangka Belitung yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Semoga amal baik semua pihak yang telah membantu penulis, diterima oleh Allah SWT., dan dicatat sebagai amal yang baik, amin. Akhirnya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Balunujuk, 25 Juli 2017

Penulis,

**Nova Sari**

**NIM. 301 13 11 073**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kontribusi Penelitian .....	7
1.5.1 Kontribusi Teoritis .....	7
1.5.2 Kontribusi Praktis .....	7
1.5.3 Kontribusi Kebijakan .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Pajak .....	10
2.1.1 Pengertian Pajak .....	10
2.1.2 Fungsi Pajak .....	11
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak .....	12
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	13

2.1.5	Pengelompokan Pajak .....	14
2.1.6	Jenis Pajak .....	15
2.2	<i>E-Filing</i> .....	15
2.2.1	Pengertian <i>E-Filing</i> .....	15
2.2.2	Penerapan <i>E-Filing</i> .....	17
2.2.3	Alat Kelengkapan <i>E-Filing</i> .....	17
2.3	Wajib Pajak .....	22
2.3.1	Pengertian Wajib Pajak .....	22
2.3.2	Kewajiban dan Hak Wajib Pajak .....	23
2.3.3	Kepatuhan Wajib Pajak .....	25
2.3.4	Kedudukan Hukum Pajak .....	26
2.3.5	Hukum Pajak Materiil dan Hukum Pajak Formil .....	27
2.4	Surat Pemberitahuan (SPT) .....	28
2.4.1	Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) .....	28
2.4.2	Fungsi SPT .....	28
2.4.3	Prosedur Penyelesaian SPT .....	29
2.4.4	Jenis SPT .....	30
2.5	Penelitian Terdahulu .....	32
2.6	Rerangka Berfikir .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	38
3.1.1	Pendekatan Penelitian .....	38
3.1.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
3.2	Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1	Populasi .....	39
3.2.2	Sampel .....	39
3.3	Jenis Data .....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5	Instrumen Penelitian .....	42
3.6	Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>47</b>

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1	Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang .....	47
4.1.2	Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak .....	48
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Pangkalpinang .....	48
4.1.4	Sistem Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang .....	49
4.1.5	Sumber Daya Manusia .....	50
4.1.6	Fasilitas KPP Pratama Pangkalpinang .....	51
4.2	Penerapan <i>E-Filing</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Masa Maupun SPT Tahunan .....	52
4.2.1	Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....	52
4.2.2	Subjek dan Objek Pajak .....	53
4.2.3	Hambatan Bagi Wajib Pajak .....	56
4.3	Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Filing</i> Ketika Wajib Pajak Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) .....	57
4.4	Manfaat Sistem <i>E-Filing</i> Untuk Wajib Pajak .....	58
4.5	Cara Wajib Pajak Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	60
4.5.1	Prosedur Penyampaian SPT Melalui <i>E-Filing</i> .....	61
4.5.2	Tempat dan Cara Pengambilan SPT .....	65
4.5.3	Cara Penyampaian SPT .....	66
4.5.4	Batas Waktu Penyampaian SPT .....	66
4.5.5	Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT .....	67
4.5.6	SPT Dianggap Tidak Disampaikan .....	67
4.6	Wajib Pajak Terlambat Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), Sanksi atau Hukuman Yang Diberikan Untuk Wajib Pajak .....	69
4.7	Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang .....	72
4.7.1	Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak .....	74
4.7.2	Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	74
4.7.3	Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh .....	75

4.7.4	Pelaporan Pajak .....	76
4.7.5	Wewenang Dirjen Pajak .....	77
4.8	Keluhan Wajib Pajak Saat Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	78
4.9	Batas Waktu atau Jatuh Tempo Pembayaran atau Penyetoran Pajak .....	79
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>80</b>
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	81
5.3	Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>.....</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel	II.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	35
-------	------	--------------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Rerangka Berfikir. ....	36
Gambar III.1	Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif <i>Mile and Huberman</i> . ....	43
Gambar III.2	Tahapan Analisis Data. ....	45
Gambar IV.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang. ....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Daftar Pertanyaan Wawancara.....
Lampiran II.	Daftar Riwayat Hidup.....
Lampiran III.	Kartu Bimbingan Skripsi. ....
Lampiran IV.	Surat Balasan Usulan Penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang .....
Lampiran V.	Data WP OP Terdaftar.....
Lampiran VI.	Gambar Hasil Penelitian Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.....

