

**TINJAUAN EFEKTIFITAS SISTEM *E-FILING* DAN PENGARUHNYA
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN DI KP2KP KOTA PARIAMAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak

(DIII)



NURUL ANISA

2021/21233070

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2024

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN EFEKTIFITAS SISTEM *E-FILING* DAN PENGARUHNYA
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN DI KP2KP KOTA PARIAMAN

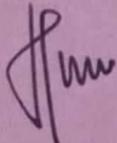
Nama : Nurul Anisa
NIM : 21233070
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, 12 Agustus 2024

Diketahui Oleh,

Koordinator Program Studi

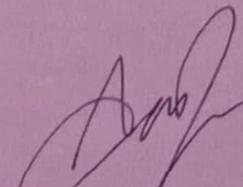
Diploma III Manajemen Pajak



Firman, SE, M.Sc
NIP. 198002062003121004

Disetujui Oleh,

Pembimbing Tugas Akhir



Arief Maulana, SE, M.M
NIP. 198212232014041001

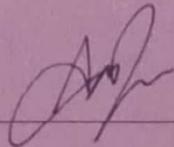
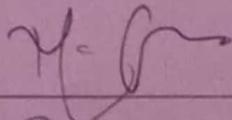
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN EFEKTIFITAS SISTEM *E-FILING* DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN DI KP2KP KOTA PARIAMAN

Nama : Nurul Anisa
NIM : 21233070
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Prodi Program Studi Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*

Padang, 12 Agustus 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Arief Maulana, SE, M.M	(Ketua)	
Halkadri Fitra, SE, MM, Ak	(Anggota)	
Dr. Dessi Susanti, S.Pd, M.Pd	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Anisa
Thn. Masuk/NIM : 2021/21233070
Tempat/Tgl. Lahir : Pasir Sigadondong/ 9 Agustus 2003
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Ps. Sigadondong, Marunggi, Kec. Pariaman Selatan Kota Pariaman
Prov. Sumatera Barat
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Efektifitas Sistem *E-Filing* Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Spt Tahunan di KP2KP Kota Pariaman

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2024

Yang Menyatakan,




Nurul Anisa
21233070

ABSTRAK

Nurul Anisa : Tinjauan Efektifitas Sistem *E-Filing* Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan Di KP2KP Kota Pariaman
Dosen Pembimbing : Arief Maulana, SE, MM.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Tinjauan Efektifitas sistem *E-Filing* dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Kota Pariaman. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Jl. Jendral Sudirman No.165, Alai Gelombang, Kota Pariaman Tengah, Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dari tahun 2020-2023 yang terdaftar di KP2KP berjumlah 9519 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu rumus slovin sehingga diperoleh 100 orang sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tingkat capaian responden yaitu dengan melakukan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi berdasarkan kusioner Tinjauan Efektifitas sistem *E-Filing* dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Kota Pariaman.

Dari hasil penelitian ini berdasarkan aspek penelitian yang di sebar melalui kusioner menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan pada KP2KP Kota Pariaman, dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 3,972 dan TCR 79,44%. Berdasarkan aspek penelitian artinya penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikategorikan baik dan sudah Efektif dan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan . penerapan *e-filing* sudah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Kota pariaman dan sudah mengerti dan paham terhadap *penerapan e-filing*.

Kata Kunci : *E-Filing*, Kepatuhan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh. Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Efektifitas Sistem *E-Filing* Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan Di KP2KP Kota Pariaman”**. Tugas Akhir merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah tugas akhir dan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada:

1. **Allah SWT** yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta kesehatan kepada penulis dari memulai hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta baginda Rasulullah Muhammad SAW sebagai motivasi penyemangat penulis lewat kisah-kisah hidup beliau.
2. **Diri sendiri**, yang telah berusaha untuk menyelesaikan semua ujian ini. Walaupun dalam penulisan tugas akhir penulis terus diberi cobaan tetapi dengan dukungan dari segala pihak penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

3. **Orang Tua Tercinta** Mama, Papa, **kakak tersayang** Almasyrifa Delia Putri, Yuli Elysa, Witri Prawati, dan serta **adik tersayang** Nadia Agustina, dan M. Alvin Hakiki, yang sudah memberikan dukungan serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar
4. Bapak **Dr. Ir. Krismadinata, S.T, M.T** selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak **Prof. Perengki Susanto, S.E., M.Sc., Ph.D.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak **Hendri Andi Mesta, S.E, M.M, Ak** selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak.
7. Bapak **Arief Maulana, SE, MM.** selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
8. Bapak **Okki Trinanda, SE, MM.** selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing penulis dari semester 1 hingga semester 6.
9. **Bapak/Ibu Tim Penguji** yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk memperbaiki kesempurnaan Tugas akhir ini.
10. **Bapak/Ibu Dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Program Studi Diploma III** Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

11. **Seluruh Karyawan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak Pariaman** yang telah memberikan penulis waktu dan ketersediaannya untuk memperoleh data dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. **Seluruh teman-teman** yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang turut ikut andil dalam memberikan masukan dan motivasi
13. **Keluarga besar DIII Manajemen Pajak 2021** dan teman-teman yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis dalam proses membuat tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahannya untuk menuju perbaikan laporan ini. Mudah-mudahan laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Padang, Agustus 2024

NURUL ANISA
NIM.21233070

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II Tinjauan Pustaka	7
A. Pajak Orang Pribadi.....	7
1. Pengertian Pajak Orang Pribadi	7
2. Subjek Pajak Orang Pribadi.....	8
3. Jenis-Jenis Wajib Pajak Orang Pribadi	8
B. <i>E-Filing</i>	9
1. Pengertian <i>E-Filing</i>	9
2. Dasar Hukum <i>E-Filing</i>	12

3. Indikator Penerapan <i>E-Filing</i>	12
4. Tatacara Penyampaian SPT Tahunan Dengan <i>E-Filing</i>	13
5. Penerapan <i>E-Filing</i>	15
C. Kepatuhan Wajib Pajak	17
1. Pengertian Wajib Pajak	17
2. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
3. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	19
4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	20
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	21
D. Efektifitas Sistem Elektronik	23
1. Pengertian	23
2. Kualitas Sistem Elektronik	24
3. Penerapan Sistem Elektronik	25
4. Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak.....	26
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	28
A. Bentuk Penelitian	28
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	28
C. Rancangan Penelitian	29
1. Jenis Penelitian	29
2. Tahap Penelitian	30
a. Menetapkan Judul.....	30
b. Merumuskan Masalah	30
c. Mengumpulkan Data	30

d. Mengolah Data	30
e. Penyusunan Laporan	30
D. Objek Penelitian	31
E. Sumber Data	32
F. Instrumen Penelitian	33
G. Populasi Dan Sampel	34
H. Teknik Analisis Data	36
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Profil Perusahaan.....	40
1. Sejarah Berdirinya KP2KP Kota Pariaman	40
2. Visi Dan Misi KP2KP Kota Pariaman.....	42
3. Struktur Organisasi KP2KP Kota Pariaman	46
4. Tugas dan Fungsi KP2KP Pariaman.....	46
B. Hasil Penelitian.....	48
1. Analisis Karakteristik Responden.....	48
2. Deskripsi TCR	52
C. Pembahasan	56
D. Kelemahan Penelitian	59
BAB V PENUTUPAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	KP2KP Pariaman.....	29
Gambar 2.	Lokasi KP2KP Pariaman.....	40
Gambar 3.	Logo DJP.....	43
Gambar 4.	Struktur Instansi KP2KP Pariaman	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah WP OP Lapor SPT di KP2KP Pariaman.....	4
Tabel 2 : Perincian Kusioner <i>Skala Likert</i>	33
Tabel 3 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 4 : Jumlah Kusioner.....	48
Tabel 5 : Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	49
Tabel 6 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 7 : Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 8 : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 9 : Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel 10 : WP Daftar dan Lapor SPT Tahunan.....	52
Tabel 11 : TCR Analisis Wajib Pajak Terhadap <i>E-Filing</i>	52

Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Observasi dari Kampus.....	66
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari DJP.....	67
Lampiran 3 : Data WP OP yang Terdaftar/Lapor SPT melalui <i>E-Filing</i> 2020-2023	68
Lampiran 4 : Kusioner Penelitian	69
Lampiran 5 : Tabulasi Data	73
Lampiran 6 : Tabel TCR	75
Lampiran 7 : Dokumentasi.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendapatan pajak salah satu pilar utama pembangunan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Reformasi politik dan administratif, termasuk pengenalan teknologi informasi, sedang diupayakan oleh pemerintah. Salah satu inovasi utama adalah sistem *e-filing* dalam administrasi pajak, memungkinkan wajib pajak melaporkan dan membayar pajak secara elektronik, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan. Reformasi pajak dimulai sejak Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, kemudian diubah oleh Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak mengalami modernisasi sejak 2002, dengan perubahan utama berupa pemungutan pajak self-assessment, di mana wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan. SPT Tahunan harus dilaporkan sekali dalam setahun, dengan batas waktu pengisian antara Januari hingga Maret untuk wajib pajak individu, dan hingga akhir April untuk badan usaha. Meskipun pembayaran pajak dapat dilakukan melalui pemotongan oleh pihak lain, wajib pajak tetap diharuskan untuk melaporkan SPT Tahunannya.

Pelaporan pajak secara manual kerap menjadi kendala, terutama bagi wajib pajak yang terlibat dalam transaksi besar yang memerlukan pengumpulan dokumen keras dalam jumlah signifikan untuk diserahkan kepada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Kota Pariaman. Proses manual ini tidak hanya memakan waktu yang cukup lama, tetapi juga berpotensi menyebabkan penundaan dalam pelaporan, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan denda atas keterlambatan tersebut. Risiko kesalahan manusia dalam proses perekaman data juga tetap ada, yang dapat menimbulkan ketidakakuratan dalam pelaporan. Sebagai solusi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan sistem *e-filing* pada tahun 2005. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, baik melalui situs web resmi DJP maupun melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk.

e-filing memungkinkan Wajib Pajak untuk mengisi dan mengirimkan Surat Pemberitahuan secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet. Dengan adanya layanan ini, Wajib Pajak dapat memenuhi kewajibannya tanpa harus mengunjungi kantor pajak secara langsung, menghilangkan kebutuhan akan antrian. Selain itu, pengiriman SPT bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja, baik di dalam maupun di luar negeri, tanpa terikat jam kantor dan dapat dilakukan bahkan pada hari libur, tanpa kehadiran Petugas Pajak, karena data secara

langsung disalurkan ke database Direktorat Jenderal Pajak melalui internet, yang disediakan oleh aplikasi Service Provider (ASP).

Kota Pariaman menerapkan sistem *e-filing* melalui KP2KP Pariaman pada tahun 2017 dalam administrasi pajaknya. Setiap wajib pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) aktif diwajibkan untuk melaporkan SPT Tahunannya sekali setahun. Namun, banyak wajib pajak yang kurang memahami hukum dan aturan perpajakan serta ada yang tidak melaporkan SPT Tahunannya karena minim pengetahuan. Hal ini menyebabkan target penerimaan pajak sulit tercapai setiap tahunnya.

Dalam pelaporan SPT Tahunan orang pribadi, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan beberapa jenis formulir SPT. Formulir tersebut dikelompokkan berdasarkan status pekerjaan dan jumlah penghasilan tahunan. Ada formulir 1770 SS untuk pegawai/karyawan dengan penghasilan bruto di bawah 60 juta per tahun, 1770 S untuk pegawai/karyawan dengan penghasilan bruto di atas 60 juta per tahun, dan formulir 1770 untuk wajib pajak orang pribadi yang tidak bekerja sebagai pegawai.

Berikut halnya yang terjadi di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Kota Pariaman, dapat kita lihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang lapor SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Kota Pariaman.

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Lapor	Presentase Kepatuhan Wajib Pajak
2020	7347	3361	45,75%
2021	7952	4875	61,31%
2022	8790	5060	57,57%
2023	9519	5393	56,66%
Rata-Rata Kepatuhan			55,61%

(Sumber: diolah dari KP2KP Kota Pariaman)

Dari data yang tertera pada tabel 1 di atas, menunjukkan adanya masalah dalam kepatuhan pajak di Kota Pariaman. Meskipun terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan tepat waktu dari tahun 2020 hingga 2022 tetapi pada tahun 2023 tingkat kepatuhan kembali menurun. Presentase kepatuhan wajib pajak masih relatif rendah, dengan rata-rata hanya mencapai 55,61%. Masih banyak wajib pajak yang terdaftar yang belum melaporkan pajaknya.

Hal Ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak masih belum mematuhi kewajiban mereka untuk melaporkan pajak secara tepat waktu. Penerapan sistem *e-Filing* oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui mekanisme yang lebih efisien, cepat, dan minim kesalahan. Adopsi sistem pelaporan pajak melalui *e-filing* memberikan kemudahan kepada wajib pajak dengan memungkinkan mereka melaporkan SPT mereka kapan saja, bahkan di hari libur. Ini sangat menguntungkan bagi wajib pajak yang sibuk dengan pekerjaan sehari-hari. Selain itu, *e-filing* membantu mengurangi penggunaan kertas, mengurangi

biaya. Namun, masih banyak wajib pajak yang belum memahami sepenuhnya cara menggunakan e-filing, meskipun banyak manfaat yang bisa didapat darinya. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidakpahaman yang mengakibatkan potensi kehilangan manfaat yang besar dari penggunaan sistem ini. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Efektifitas Sistem *E-Filing* Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan Di KP2KP Kota Pariaman”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Efektifitas *Sistem E-Filing* dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan di KP2KP Pariaman.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektifitas *Sistem E-Filing* dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan di KP2KP Pariaman.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis

Penelitian ini memungkinkan penulis untuk mendalami topik terkait pajak dan teknologi informasi, membantu dalam mengembangkan ide-ide baru, memperoleh wawasan baru, dan meningkatkan keterampilan menulis serta bermanfaat dalam mengaplikasikan pengetahuan khususnya di bidang manajemen pajak dan kepatuhan Wajib Pajak.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan masukan sekaligus pertimbangan dalam penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT dan juga sebagai informasi untuk membantu KP2KP Kota Pariaman dalam perencanaan dan pengembangan layanan pajak yang lebih efisien.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini sebagai tambahan informasi bagi pihak yang berkompeten terhadap permasalahan yang dibahas serta menjadi referensi penting dalam mengambil kebijakan atau langkah-langkah praktis.