

**PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak  
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**TRI SEPTIA RAHAYU NENGSIH**

**2017/17233091**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK DIPLOMA III**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2020**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

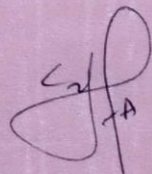
**PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

Nama : Tri Septia Rahayu Nengsih  
NIM/BP : 17233091/2017  
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

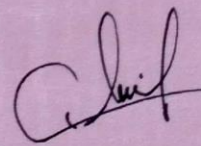
Padang, November 2020

Diketahui Oleh  
Koordinator Prodi  
DIII Manajemen Pajak

Disetujui Oleh  
Pembimbing



Chichi Andriani, SE.MM  
NIP.19840107 200912 2 003



Tri Kurniawati, S.Pd,M.Pd  
NIP.19820311 200501 2 005

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

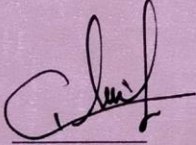
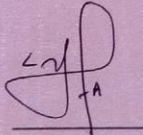
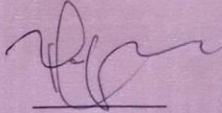
**PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

Nama : Tri Septia Rahayu Nengsih  
NIM/BP : 17233091/2017  
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi  
Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, November 2020

**Tim Penguji**

Nama		Tanda Tangan
1. Tri Kurniawati, S.Pd,M.Pd	(Ketua)	
2. Chichi Andriani, SE,MM	(Anggota)	
3. Halkadri Fitra, SE,MM.Ak	(Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Septia Rahayu Nengsih

Thn. Masuk/NIM : 2017/17233091

Tempat/Tgl. Lahir : Kerinci/ 22 September 1999

Program Studi : Manajemen Pajak

Fakultas : Ekonomi

Alamat : Desa Lolo Kecil Kec. Bukit Kerman, Kab. Kerinci Jambi

Judul Tugas Akhir : Penerapan Sistem *E-filling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

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 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, November 2020



Tri Septia Rahayu Nengsih  
NIM. 17233091

## ABSTRAK

**Tri Septia Rahayu Nengsih, (17233091/2017). Penerapan Sistem *E-Filling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.**

**Pembimbing: Tri Kurniawati, S.Pd,M.Pd**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui penerapan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan melalui *e-filling* pada KPP Pratama Padang Satu. Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu, yang beralamat di Jalan Bgd. Aziz Chan No 26, Sawahan, Kec. Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuesioner, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data sekunder dan data primer dalam hal ini data sekunder yaitu data wajib pajak yang melaporkan surat pemberitahuan SPT melalui *e-filling* yang terdaftar KPP Pratama padang satu dan data primer yaitu dengan melakukan kuesioner terstruktur. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP pratama padang satu yang menggunakan *e-filling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu rumus *slovin* sehingga diperoleh 100 orang sampel. Metode penentuan sampel secara *sampel random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penerapan sistem *e-filling* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan pada kantor pelayanan pajak pratama Padang satu dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 9055 dan TCR 68.15%. artinya penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikategorikan baik dalam melaporkan surat pemberitahuan SPT tahunan pada Kantor pelayanan pajak pratama Padang satu.

**Kata Kunci: *E-Filling*, Kepatuhan WP, Surat Pemberitahuan (SPT).**

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullaahi wabarakatuh.

Segala puji syukur bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Penerapan Sistem *E-Filling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu”**. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses menyusun tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Kedua Orang Tua tercinta, yakni Ayahanda Erman Badu dan Ibunda Eli Suarni yang telah memberikan dukungan, motivasi serta doa pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
3. Bapak Prof. Ganefri, Ph, D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak.
6. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd,M.Pd selaku dosen pembimbing tugas akhir.
7. Ibu Rizki Sri Lasmini, S.E, M.M selaku dosen pembimbing akademik.

8. Bapak/ Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
9. Sahabat-sahabat penulis Benny Wijaya Satria, Nurhalimah, Wahyuni Apriani, Annisa Ulfani, Nurul Ummami, Wydia Mailinda dan Weslykun, yang telah memberi bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan tugas akhir ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiim.

Padang, Oktober 2020

Tri Septia Rahayu Nengsih

Nim. 17233091

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPITAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pajak.....	8
1. Pengertian Pajak.....	8
2. Fungsi Pajak.....	9
3. Sistem Pemungutan Pajak.....	10
B. Surat Pemberitahuan (SPT).....	10
1. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	10
2. Tempat Pengambilan SPT.....	11
3. Cara Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).....	12
4. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT).....	14
C. <i>E-Filling</i> .....	15
1. Pengertian <i>E-filling</i> .....	15
2. Dasar Hukum <i>E-filling</i> .....	15

3. Penyampaian SPT Tahunan Secara Elektronik ( <i>e-filling</i> ).....	16
4. Layanan <i>E-filling</i> melalui Website Direktorat Jenderal Pajak.....	17
5. Tata Cara Penggunaan Menu <i>E-filling</i> .....	19
6. Penerapan Sistem <i>E-filling</i> .....	21
7. Menu atau Fitur pada Registrasi <i>E-filling</i> DJP Online.....	22
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
1. Lokasi Penelitian.....	24
2. Waktu Penelitian.....	24
C. Rancangan Penelitian.....	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Tahap Penelitian.....	25
3. Objek Penelitian.....	26
4. Sumber Data.....	26
5. Instrumen Penelitian.....	27
6. Populasi dan Sampel.....	29
7. Teknis Analisi Data.....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Profil Instansi.....	34
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu.....	34
2. Visi dan Misi KPP Pratama Padang Satu.....	35
3. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Padang Satu.....	36
4. Struktur Organisasi KPP Pratama Padang Satu.....	37
B. Hasil Penelitian.....	38
1. Karakteristik Responden.....	38
2. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan melalui <i>e-filling</i> .....	42
3. Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap <i>e-filling</i> .....	45

4. Analisis Kendala Wajib Pajak terhadap <i>e-filing</i> .....	49
C. Pembahasan.....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Petunjuk Registrasi Layanan DJP Online <i>e-filing</i> .....	23
Gambar 2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu.....	34
Gambar 3. Struktur Organisasi KPP Pratama Padang Satu.....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Laport SPT Tahunan.....	5
Tabel 2. Perincian Keusioner Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 4. Jumlah Kuesioner.....	39
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 7. Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	41
Tabel 8. Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 9. Jumlah WPOP yang Laport SPT Tahunan melalui <i>E-filling</i> .....	43
Tabel 10. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR).....	44
Tabel 11. Hasil Deskripsi Data TCR Analisis Persepsi WP terhadap <i>E-filling</i> ....	45
Tabel 12. Hasil Deskripsi Data TCR Analisis Kendala WP terhadap <i>E-filling</i> ....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Izin Observasi dari Kampus.....	61
2. Surat Persetujuan Observasi/Penelitian.....	62
3. Surat Persetujuan Riset Kanwil.....	63
4. Surat Jawaban/Balasan Permintaan Data.....	65
5. Data Wajib Pajak Orang Pribadi yang Laport SPT Tahunan melalui <i>E-filling</i> pada tahun 2016-2019 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.....	66
6. Uji Validasi Kuesioner.....	67
7. Kuesioner Penelitian.....	68
8. Tabulasi Data.....	73

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan suatu sumber penerimaan penting negeri Indonesia yang bersumber dari rakyat, penerimaan atau penghasilan pajak saat ini berfungsi untuk meningkatkan kesentosaan atau kedamaian masyarakat di Indonesia, pajak adalah sumber penerimaan negara yang paling penting, maka oleh sebab itu pemungutan pajak dari warga negara Indonesia bersifat memaksa atau dipaksakan selain itu juga pajak saat ini menjadi salah satu keharusan warga negara yang berperan dalam meningkatkan kesejahteraan.

Pajak di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perubahan yang dinamis. Dengan meningkatnya anggaran negara setiap tahunnya maka target penerimaan negara dari pajak juga perlu ditingkatkan karena pajak merupakan sumber utama pencarian negara. Kementerian Keuangan khususnya Direktorat Jenderal Pajak, diwajibkan untuk melakukan terobosan-terobosan untuk bisa meningkatkan penerimaan pajak tersebut. Oleh karena itu di instansi Direktorat Jenderal Pajak perlu dilakukan perubahan-perubahan untuk mengikuti perkembangan tersebut. Perubahan-perubahan dalam perpajakan ini dikenal dengan istilah *tax reform* atau reformasi pajak. Reformasi dilakukan mulai dari perubahan struktur organisasi, proses bisnis organisasi pemberian remunerasi bagi petugas pajak, dan juga dalam hal pelayanan kepada wajib pajak.

Reformasi pajak berjalan sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dan kemudian dilanjutkan dengan modernisasi organisasi Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002. Dalam Undang-Undang tersebut salah satunya dijelaskan bahwa sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perhitungan pajak terhutang oleh wajib pajak dari yang awalnya dilakukan oleh petugas pajak menjadi menghitung sendiri atas pajak terhutangnya. Menurut bagian penjelasan Pasal 7 ayat 1 dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.

Sistem *self-assessment* yang telah berjalan selama lebih dari tiga dekade telah terbukti menjadikan pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara guna membiaya kegiatan pemerintahan di negara ini, terutama dari sisi pembangunan. Sistem pemungutan pajak ini telah berhasil menggerakkan tanggung jawab menghitung, membayar dan melaporkan pajak ke pundak masyarakat sendiri.

Dalam sistem *self-assesmant*, pelaksanaa kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja atau bendaharawan,

para pembayar pajak tetap berkewajiban menyampaikan SPT tahunan. Hal inilah yang dapat menjelaskan mengapa para karyawan, pekerja atau pegawai yang PPh-nya telah dipotong oleh pemberi kerja tetap wajib mengisi dan menyampaikan SPT tahunan ke kantor pajak.

Teknologi informasi yang berkembang semakin maju sangat berpengaruh dalam pembuatan sistem ini. Jika dulu butuh waktu cukup lama untuk memproses data maka dengan adanya teknologi informasi semuanya menjadi lebih cepat. Teknologi informasi menyentuh berbagai aspek di sektor pemerintahan dan membuat semuanya menjadi lebih mudah. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar pajak.

Modernisasi sistem pelaporan pajak dilakukan sejak tanggal 24 Januari 2005. Aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dan digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Aplikasi *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Di sini terlihat perbedaan antara *e-SPT* dan *e-filing*. *E-SPT* adalah medianya sedangkan *e-filing* adalah cara penyampaiannya. Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak. Wajib pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari.

Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 menyatakan bahwa penerapan *e-filing* telah dilakukan semenjak tahun 2005 maka ditahun 2020 ini berarti penerapan *e-filing* sudah mencapai 15 tahun. Kota Padang adalah salah satu kota di Indonesia yang sudah menerapkan aplikasi *e-filing*, namun di KPP Pratama Padang Satu untuk *e-filing* baru diterapkan pada tahun 2013 dalam administrasi perpajakannya.

Setiap wajib pajak yang terdaftar di Kantor KPP Pratama Padang Satu yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dianggap sudah mengerti dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Apabila terdapat kesalahan dalam penerapan peraturan perpajakan, maka wajib pajak di KPP Pratama Padang Satu itu sendiri yang akan bertanggung jawab atas kesalahan penerapan yang dilakukannya. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak wajib pajak yang kurang paham tentang peraturan perpajakan, bahkan masih ada wajib pajak yang tidak tahu sama sekali mengenai kewajiban pelaporan perpajakannya. Dalam perjalanannya, penerapan sistem *self-assesment* tersebut belum berjalan dengan baik. Salah satunya dilihat dari tingkat kesadaran wajib pajak di Kota Padang khususnya masih rendah dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya terutama dalam hal pelaporan SPT, sehingga menyebabkan target penerimaan negara dalam bidang pajak sulit untuk tercapai secara maksimal setiap tahunnya.

Adapun syarat lapor SPT Tahunan orang pribadi ada beberapa jenis formulir SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Masing-masing formulir dipilih berdasarkan status ketenagakerjaan serta jumlah

penghasilan WPOP yaitu, 1770SS untuk pegawai/karyawan dengan penghasilan di bawah 60 juta per tahun, 1770S untuk pegawai/karyawan dengan penghasilan di atas 60 juta per tahun, 1770 untuk pegawai dengan penghasilan lain, 1770 untuk bukan pegawai.

Begitu halnya yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Laport SPT Tahunan pada Tahun 2016-2019 di KPP Pratama Padang Satu**

Tahun	WP Terdaftar	WP Laport SPT	WP Belum Laport	% WP Laport SPT
2016	87,213	15,191	72,022	17.42%
2017	111,496	35,836	75,660	32.14%
2018	123,529	45,446	78,083	36.79%
2019	132,569	60,185	72,384	45.40%

*(Sumber: diolah dari seksi PDI KPP Pratama Padang Satu)*

Dari table 1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang telah melaporkan SPT Tahunan-nya di KPP Pratama Padang Satu masih rendah yaitu di bawah 50.00% wajib pajak orang pribadi.

Oleh karena itu pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan cara memodernisasi pelayanan bagi wajib pajak baik dari sisi organisasi maupun administrasi perpajakan. Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelaporan kewajiban perpajakan berupa *e-filing*.

Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filling* dapat memudahkan wajib pajak dimana wajib pajak dapat melaporkan SPT-nya 24 jam selama seminggu. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunan-nya meskipun pada hari libur. Sistem ini sangat bermanfaat bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPT-nya dikarenakan kesibukan dan pekerjaan rutinitasnya sehari-hari. Selain itu, dengan adanya *e-filling* dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPT-nya secara daring, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filling* ini.

Maka berdasarkan informasi dan penjelasan yang telah dijabarkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Sistem E-Filling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang satu”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas penulis menetapkan perumusan masalah yaitu

1. Bagaimana kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT melalui *e-filling*?
2. Bagaimana persepsi wajib pajak tentang penerapan *e-filling*?
3. Apa kendala wajib pajak dalam penggunaan *e-filling*?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT melalui *e-filling*
2. Persepsi wajib pajak tentang penerapan *e-filling*
3. Kendala wajib pajak dalam penggunaan *e-filling*

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan Proposal Tuhas Akhir ini, adalah:

#### 1. Bagi Penulis

Dapat mengimplementasikan ilmu manajemen pajak yang diperoleh dan dipelajari di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan menambah wawasan yang lebih mendalam kepada penulis khususnya tentang penerapan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui sistem *e-filling* pada KPP Pratama Padang Satu.

#### 2. Bagi Instansi

Menjadi sebuah acuan yang nantinya dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan layanan dalam pelaporan SPT melalui *e-filling* dan dapat memberikan saran dan kritikan yang bersifat membangun yang menjadi sumber masukan untuk meningkatkan kinerja di lingkungan instansi tersebut.

#### 3. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pembaca dan dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian surat pemberitahuan SPT tahunan melalui *e-filing* pada Kantor pelayanan pajak pratama Padang satu belum terlalu baik dikarenakan masih tingginya pelaporan SPT tahunan secara manual dibandingkan dengan via *e-filing* meskipun persentasenya selalu meningkat setiap tahunnya.
2. Persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap *e-filing* dilihat dari indikatornya yaitu *e-fin*, pendaftaran *e-filing*, penyampaian SPT tahunan, tanda terima SPT dan waktu akses website dilihat dari semua indikator wajib pajak telah memahami dan mengerti dengan persepsi terhadap *e-filing*. Dan sudah berpengaruh positif bagi pengguna sistem *e-filing*. Dan dilihat dari rata-rata hasil deskripsi sebanyak 3.77 dengan TCR 75.31% yang termasuk kedalam kategori baik meskipun belum bisa dikatakan secara maksimal.
3. Wajib pajak masih terkendala dalam pemanfaatan *e-filing*, dapat dilihat dari penelitian diatas terlihat bahwa masih banyak wajib pajak yang kesulitan untuk mendaftarkan *e-fin*, mengakses dan menggunggah *e-filing* karena kurangnya pengetahuan wajib pajak dan sulitnya untuk meyakinkan wajib pajak. Dan dilihat dari persentasenya dengan TCR 39% yang artinya wajib pajak masih kesulitan dalam pemanfaatannya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan pada uraian sebelumnya maka saran yang dapat diusulkan penulis yaitu sebagai berikut:

1. Sosialisasi dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk menggunakan *e-filling* melalui penyuluhan tentang mudah dan praktisnya menggunakan *e-filling* dari pada pelaporan SPT secara manual sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.
2. Dalam hal persepsi, diharapkan kepada wajib pajak agar selalu melaporkan SPT tahunan menggunakan *e-filling* memahami cara mendaftar *e-fin* dan menyampaikan SPT tahunan tepat waktu dan diharapkan agar penyediaan layanan *e-fin* dan *e-filling* selalu terjangkau dan mudah dipahami oleh wajib pajak, juga melaksanakan kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan.
3. Dalam kendala yang dihadapi oleh wajib pajak diharapkan Direktorat Jenderal Pajak atau petugas pajak harus mengatasi kendala yang dialami oleh wajib pajak dengan cara turun kelapangan untuk penyuluhan dan mempraktekkan langsung cara dan proses pendaftaran maupun pelaporan SPT melalui *e-filling* agar wajib pajak lebih paham dan mengerti bahkan wajib pajak akan tertarik melakukannya sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyiapan SPT tahunan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, Diana dan Setiawati, Lilis. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi
- Anwar, Sunasi. 2011. *Metedologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- DJP. 2007. *Undang-Undang Nomor 28 Tentang Perubahan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak
- DJP. 2017. *Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak
- Djoko, Muljono. 2008. *Ketentuan Umum Perpajakan Lengkap Dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2007*. Yogyakarta: Andi Offset
- Jampang. 2016. *5 Aplikasi yang Memudahkan Administrasi Perpajakan Anda*. <http://jampang.wordpress.com/tag/kelebihan-e-filling/>. Diakses pada tanggal 20 juni 2020
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan – Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi
- Marihot, Pahala. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: Referensi (GP Press Group)
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nirtan Dj. 2016. *Lebih enak mana, lapor SPT ke KPP atau lapor SPT online*. <http://forumpajak.org/lebih-enak-mana-lapor-spt-ke-kpp-atau-lapor-spt-online/>. Diakses pada tanggal 23 juni 2020
- Noviyanti, Siska, dkk. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP (Studi Kasus KPP Pratama Ilir Barat Palembang). *STIE MDP*.
- Nurlela, Lina. 2017. Pengaruh Penerapan e-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kpp Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*, Vol. 02 No. 02 pp. 001-008.