

**TINJAUAN KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN BAGI
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

DELFI EVAYANTI

NIM. 17233017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2020

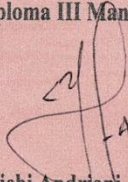
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK
PERPAJAKAN BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA PADANG**


Nama : Delfi Evayanti
NIM : 17233017
Program Studi : DIII Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2020

Diketahui Oleh :
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak


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

Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir


Yuki Fitri, SE., MM
NIP. 19820722 201012 2 002



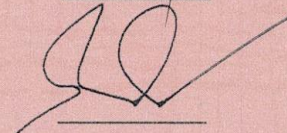
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN
BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA PADANG**

Nama : Delfi Evayanti
NIM/TM : 17233017/2017
Program Studi : DIII Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, November 2020

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Yuki Fitria, SE., MM	(Ketua)	
Rahmiati, SE, M.Sc	(Anggota)	
Okki Trinanda, SE, MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Delfi Evayanti
Thn.Masuk/NIM : 2017/ 17233017
Tempat/Tgl.Lahir : Koto Agung Kanan / 25 Januari 1999
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Koto Agung Kanan, Kec. Sitiung Kab. Damaraya
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kesuksesan Sistem Elektronik Perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik 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 ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua prodi.

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

Padang, Oktober 2020
Yang Menyatakan,



Delfi Evayanti
NIM. 17233017

ABSTRAK

Delfi Evayanti (17233017), Tinjauan Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang. Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Manajemen Perpajakan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, 2020.

Pembimbing : Yuki Fitria, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kesuksesan penerapan sistem elektronik perpajakan bagi Wajib Pajak orang pribadi di Kota Padang. Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua Jl. Pemuda No.49 Padang. Teknik Pengumpulan data melalui Dokumentasi dan Kuesioner.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Wajib Pajak yang menggunakan sistem elektronik yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua dan data primer yang digunakan yaitu dengan melakukan kuesioner terstruktur. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan sistem elektronik perpajakan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua yang berjumlah 33.573 Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Cluster Proposional Sampling* sehingga diperoleh sebanyak 100 orang sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif yaitu dengan melakukan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi berdasarkan kuesioner kesuksesan penerapan sistem elektronik perpajakan bagi Wajib Pajak orang pribadi di Kota Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan kesuksesan penerapan e-system perpajakan sangat tinggi dengan memperoleh rata – rata keseluruhan sebesar 4,64 dengan TCR 92,7 %. Maka wajib pajak kedepannya diharapkan akan lebih meningkatkan penggunaan e-system untuk memenuhi kewajiban administrasi perpajakan.

Kata Kunci : Kesuksesan, Penerapan e-system Perpajakan

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang”**. Tugas akhir ini merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua tercinta, yakni ayahanda dan Ibunda serta semua saudara yang terus memberikan motivasi untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
3. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., 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 Yuki Fitria, SE., MM selaku dosen pembimbing tugas akhir.

7. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik.
8. Bapak/Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
9. Sahabat-sahabat penulis Gillang Kelana Valeska, Via Arfiasih, Rindu Elisany, Fajar Febi Putra, Erin Yustia, Dina Leesiani, Fitria Ningsih, Febyola Afriyanti, Fachrul Rozi, Aditya Yulfa, Amelia Oktaviani, Dina Sandri yang telah memberi bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Keluarga DIII Manajemen Pajak 2017, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis dalam proses membuat laporan tugas akhir ini.

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

Padang,

Delfi Evayanti
Nim. 17233017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. E-System Perpajakan.....	6
1. Pengertian e-System Perpajakan	6
2. Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan	7
a) E-Registration	7
b) E-SPT	11
c) E-Filling	13
d) E - Billing	18
B. Teori yang Berkaitan Dengan Sistem Informasi	20
C. Indikator Persepsi Penerapan Sistem Informasi	28
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	30
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Rancangan Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Tahapan Penelitian	31

3. Objek Penelitian	33
4. Sumber Penelitian.....	33
5. Instrumen Penelitian	34
6. Populasi dan Sampel.....	36
7. Teknik Analisis 7	
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	41
1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua	41
2. Visi Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua	42
3. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua	43
4. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua	45
5. Dasar Hukum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua	45
6. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua	50
7. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua	55
8. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua	56
B. Hasil Penelitian.....	56
1. Deskriptif Karakteristik Responden	56
2. Deskripsi Tentang Capaian Responden.....	58
C. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua.43
- Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua ...51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah WP OP yang terdaftar dan Jumlah WP OP yang menggunakan e- <i>System</i> yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua Tahun 2016– 2019	3
Tabel 2. Indikator yang mencantumkan item-item pernyataan.....	23
Tabel 3. Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	35
Tabel 4. Alternatif Kategori Jawaban	35
Tabel 5. Rentang Skala TCR	4
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 8. Hasil Deskripsi Total Capaian Responden (TCR)	59

LAMPIRAN

1. Surat Permohonan izin Observasi
2. Surat Persetujuan Riset dari Kanwil
3. Kuesioner Penelitian
4. Tabulasi Data
5. Tabel TCR
6. Jumlah WP OP yang terdaftar dan Jumlah WP OP yang menggunakan e-System yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua Tahun 2016– 2019
7. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat sekarang ini pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dari tahun ketahun mengalami perkembangan yang pesat. Kemajuan teknologi modern khususnya dibidang perpajakan, memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa tahun belakangan ini Dirjen Pajak telah banyak mengembangkan aplikasi yang terkait dengan penawaran kemudahan dalam proses pelaporan pajak. Beberapa aplikasi yang telah diluncurkan oleh Dirjen Pajak adalah aplikasi e-registration, e-spt, e-filling, dan e-billing.

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan e-system pada awal tahun 2005 sebagai langkah awal mewujudkan modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Dirjen Pajak melakukan pembaharuan terhadap sistem perpajakan dengan tujuan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengertian *e-system* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online pasal 1 (1) adalah Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan informasi elektronik.

Sedangkan e-system Perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan e-system dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Sistem elektronik (*e-system*) ini terdiri dari e-registration, e-filing, e-SPT, dan juga e-billing.. Sedangkan Tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah untuk menghemat waktu, mudah serta akurat.

Dirjen Pajak untuk mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan baik, yaitu dengan merancang sistem elektronik (*e-system*) bagi Wajib Pajak. Hal ini dilakukan agar lebih mempermudah Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban Perpajakannya. Dengan adanya sistem elektronik (*e-system*) seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dari Kantor Pajak mulai dari Pendaftaran hingga pembayaran pajak.

Terkait dengan penelitian ini, maka indikator yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan penerapan sistem elektronik perpajakan adalah Teori Kesuksesan system Informasi oleh DeLone dan Mclane (2003) dan juga bisa menggunakan teori Technology Acceptance Model (2016). TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang di design guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi. Tujuan dari TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi itu sendiri. Model ini menggambarkan bahwa pengguna sistem informasi akan

dipengaruhi oleh variabel manfaat (*usefulness*) dan variabel kemudahan (*ease of use*)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua, maka jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-System yang terdaftar tahun 2016 – 2019 sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah WP OP yang terdaftar dan Jumlah WP OP yang menggunakan e-System yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua Tahun 2016– 2019

No	Tahun	Jumlah WP OP yang Terdaftar	Jumlah WP OP yang menggunakan e-System
1	2016	102.355	35.414
2	2017	111.091	30.301
3	2018	119.331	31.615
4	2019	130.485	33.573

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua,2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua pada tahun 2016 sampai dengan 2019 mengalami peningkatan wajib pajak. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua pada tahun 2016 – 2019 mengalami kenaikan sebanyak 28.130 wajib pajak. Dan untuk WP OP yang menggunakan e-system yang terdaftar di KPP Padang Dua pada tahun 2016 yakni sebanyak 35.414 wajib pajak. Namun pada tahun 2017 mengalami penurunan yakni 30.301 wajib pajak. Ditahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan kembali yakni sebanyak 31.615 dan 33.573 wajib pajak yang menggunakan e-system.

Peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kesuksesan penerapan e-system itu sendiri di Kota Padang, dan apakah penerapan e-system ini sudah sesuai dengan yang ditargetkan atau belum, hal ini dapat dilihat dari jumlah pengguna e-system di KPP Pratama Padang Dua.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menyusun laporan tugas akhir dengan judul **“Tinjauan Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi rumusan masalah pada Tugas Akhir ini adalah :

Bagaimana kesuksesan penerapan sistem elektronik perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem elektronik perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh bagi berbagai pihak dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan mengenai kesuksesan penerapan sistem elektronik perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi di kota Padang.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi atau referensi bagi mahasiswa untuk memenuhi tugas atau penelitian dalam hal ini tentunya terkait kesuksesan penerapan sistem elektronik perpajakan.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Sebagai tambahan informasi bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk mengetahui bagaimana antusiasme wajib pajak terhadap penerapan sistem elektronik perpajakan.

4. Bagi Pembaca

Memberikan informasi tentang kesuksesan penerapan sistem elektronik perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi di kota Padang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian secara keseluruhan tinjauan kesuksesan penerapan sistem elektronik (*e-system*) perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi di Kota Padang berada pada kategori sangat tinggi dengan 4,64 dan TCR 93%. Artinya tinjauan kesuksesan penerapan sistem elektronik (*e-system*) perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi di Kota Padang berdasarkan penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Padang Dua berada pada kategori sangat tinggi, karena dengan penggunaan *e-system* ini sangat membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya serta memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakan.

B. Saran

1. Sebaiknya Dirjen Pajak lebih meningkatkan sosialisasi kepada wajib pajak tentang penggunaan aplikasi *e-system* agar wajib pajak lebih mudah mengaplikasikan *e-system* untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Adanya kesiapan sistem yang mampu menunjang seluruh kegiatan perpajakan wajib pajak, maka akan terjaminnya keamanan data dan kenyamanan wajib pajak dan efektivitas pelayanan pegawai pajak.
3. Agar wajib pajak merasa puas dalam menggunakan *e-system* maka Dirjen Pajak lebih meningkatkan fasilitas pelayanan *e-system*

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Gunadi. 2005. *Administrasi Pajak*. Jakarta : BPPK DEPKEU RI.
- Ikatan Akuntansi Indonesia (2013). Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A&B Terpadu. Jakarta : Ikatan Akuntansi Indonesia
- Kasiram. Mohammad. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang : Uin Malang Press.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan edisi revisi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan cetakan Pertama*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No/PER-41/PJ/2015 tentang Penggunaan transaksi elektronik layanan pajak online.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Pranadata.I Gede Putu. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu*. Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis. Universitas Brawijaya Malang.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Saputro, Hari Pujo dkk. 2015. *Model DeLone dan McLean untuk Mengukur Kesuksesan e-Government Kota Pekalongan*. Akses online <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/sji>. Diakses tanggal 18 September 2020.
- Setyosari,Punaji. 2010. *Metode Penelitian dan Pengembangan* .Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.