

**IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**

PERPAJAKAN

(Studi Kasus Pada Kantor KP2KP Kab. Dompu)

LAPORAN TUGAS AKHIR KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

*Diajukan Sebagai Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3/Perpajakan*



PROGRAM STUDI PERPAJAKAN (D3)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Alamat: Jalan Sultan Alauddin No.259 Telp (0411) 866972 Makassar 90221

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.

Nama Mahasiswa : NOVITA

No. Stambuk/NIM : 105751101618

Program Studi : DIII Perpajakan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah diujikan pada tanggal 24 Juni 2022

Makassar, 27 Juli 2022

Pembimbing I

Dr. H. Andi jam'an,SE., M.Si
NIDN : 0902116603

Pembimbing II

Masrullah,SE., M.Ak
NIDN : 0923089201

Mengetahui

Ketua Program Studi DIII-Perpajakan

Dr. H. Andi Rustam, SE., MM., Akt., CA., CPAI., CPA., ASEAN CPA
NBM: 1165 156

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 651157



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Alamat: Jalan Sultan Alauddin No.259 Telp (0411) 866972 Makassar 90221

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Karya Tulis Ilmiah (KTI) atas nama Novita, NIM: 105751101618, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Karya Tulis Ilmiah berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0008/SK-Y/61403/09Q004/2022, Tanggal 1 Dzulhijjah 1443H / 1 juli 2022M, sebagai salah satu syarat guna melaporkan gelar Ahli Madya pada Prodi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 14 Dzulhijjah 1443 H
13 Juli 2022 M

PANITIA UJIAN	
1 Pengawas Umum	: Prof Dr. H. Ambo Asse, M.Ag (Rektor Unismuh Makassar)
2 Ketua	: Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3 Sekretaris	: Agusdiwana Suarni, SE., M.ACC (WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4 Pengaji	: 1. Asriati, SE., M.Si 2. Dr. Samsul Rizal, SE., MM 3. Ismail Rasulong, SE., MM 4. Muhammad Adil, SE., M.Ak., Ak

Diketahui dan Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 65105



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Alamat: Jalan Sultan Alauddin No.259 Telp (0411) 866972 Makassar 90221

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : NOVITA

No. Stambuk/NIM : 105751101618

Program Studi : DIII Perpajakan

Dengan Judul : Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.

Dengan ini Menyatakan Bawa

Karya Tulis Ilmiah ini yang saya ajukan di depan Tim Pengaji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Makassar, 27 juli 2022

Yang Membuat Pernyataan

(Novita)

Menyetujui

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. H. Andi jam'an SE., M.Si
NIDN : 0902116803

Masrullah.SE., M.Ak
NIDN : 0923089201

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah penulis penjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakah penulis Laporan Tugas Akhir D3 Perpajakan yang berjudul "Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan"

Tugas Akhir Karya Tulis Ilmiah yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Progam Diploma (D3) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Terimakasih dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada orang tua penulis bapak Mustafa dan Isakka yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan didunia akhirat. Terimakasih kepada saudara-saudara saya yang selalu mendukung perjalanan saya selama menjadi mahasiswa dan Teman-Teman Pajak 2018 yang selalu mendukung saya sampai pada saat ini, semoga Usaha penulis bisa menjadi motivasi agar saudara-saudar tercinta dapat menanggapi hal yang sama, bahkan lebih dari itu demi membangkakan kedua orang tua yang dikasih. Serta kepada

keluarga besar kedua oaran tua saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Pada proses terjadinya penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini Penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan oleh sebab itu maka kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada.

1. Bapak Prof Dr.H. Ambo Asse M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta staf dan jajarannya.
2. Bapak Dr.H. Andi Jam'an, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Dr.Agus Salim HR.SE.,MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Fachul Adzim, S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Samsul Rizal, S.E.,MM selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. H. Andi Rustam, SE., MM, Ak., CA., CPA, ASEAN CPA selaku Ketua Prodi Program D-III Perpajakan dan segenap dosen Beserta Staf Prodi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. H. Andi jam'an,SE., M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Masrullah,SE., M.Ak selaku Pembimbing II yang menyempatkan waktu ditengah kesibukan dan aktivitas telan bersedia membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak Muhammad Adil, SE, M.AK selaku penasehat akademik yang bersedia meluangkan waktunya membimbing penulis selama

menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

6. Seluruh Dosen dan segenap Civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan ilmu dan nasehat kepada penulis serta bantuan lainnya.
7. Terimakasih sebesar-besarnya penulis haturkan kepada KP2KP Kab. Dompu yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
8. Terimakasih sebesar-besarnya kepada jajaran teman- teman angkatan 2018 yang senantiasa memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.
9. Terimakasih kepada Ayahanda tercinta Bapak Sulaiman yang senantiasa memberikan support system bagi saya saat melakukan penelitian.
10. Banyak rasa syukur kepada sahabat seperjuangan dalam melakukan penyusunan mulai dari awal sampai di tahap akhir ini kepada teman- teman yang selalu berjuang bersama.
11. Terimakasih kepada kedua orang tua penulis bapak Julkarnain dan ibu Hj. Sri Nur Ainihidayati yang selalu memberi kasih sayang, semangat, doa- doa, nasehat, serta atas kesabaran dan ketulusan yang luar biasa dalam setiap langkah hidup dan perjuangan selama ini, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis berharap menjadi anak yang di banggakan dan membaggakan.
12. Terimakasih kepada Nenek Sanuriyah Muhammad yang selalu memberikan nasehat serta semangat dan doakan penulis semoga menjadi cucu yang nenek banggakan.
13. Terimakasih kepada kakak tercinta Devi Apriliyanty, S.E.,M.M dan

sepupu Widya ningsih yang selalu memberi dukungan dan semangat selama melakukan penyusunan KTI.



ABSTRAK

NOVITA, Tahun 2022. Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Study Kasus Pada KP2KP Kab. Dompu). Laporan Tugas Akhir Program Studi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Dibimbing oleh Pembimbing I Andi jam'an II oleh Masrullah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak orang pribadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Stusy kasus pada KP2KP Dompu). Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Data yang diolah penulis merupakan hasil dan wawancara kepada pegawai KP2KP Dompu. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, dan Studi dokumen dimana penulis melihat langsung keadaan dilapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat penggunaan sistem elektronik *E-filing* yang diterapkan pada kantor KP2KP Kab. Dompu pada tahun 2018-2020 masih sangat rendah dan mengalami penurunan yang sangat drastis ini disebabkan karena kurangnya pemahaman Wajib Pajak terhadap sistem Elektronik *E-filing* di Kabupaten Dompu.

Kata kunci: Implementasi Sistem Elektronik



ABSTRACT

NOVITA, 2022. *Implementation of an Electronic System for Individual Taxpayers in Improving the Quality of Tax Administration Services (Case Study on KP2KP Dompu Regency)*. Final Project Report of the Tax Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar, Supervised by Supervisor I Andi jam'an II by Masrullah

This study aims to determine how the implementation of an electronic system for individual taxpayers in improving the quality of tax administration services (Stusy case in KP2KP Dompu). The type of research used is a qualitative method. The data processed by the author is the result of interviews with Dompu KP2KP employees. The data collection methods used in this research are observation interview, and document study where the author sees firsthand the situation in the field.

The results of this study indicate the level of use of the electronic E-filing system that is applied to the KP2KP Kab. Dompu in 2019-2020 is still very low and has experienced a very drastic decline, this is due to the lack of understanding of taxpayers about the Electronic E-filing system in Dompu Regency.

Keywords: Electronic System Implementation



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Landasan Teori	4
2.1.1. Teori Implementasi	4
2.1.2. Kualitas Pelayanan	5
2.1.3. Pengertian Pajak	6
2.1.4. Wajib Pajak	9
2.1.5. Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi	9
2.1.6. Subjek Wajib Pajak Orang Pribadi	10
2.1.7. Sistem Administrasi Peroajakan Modern (Ektronik)	10

2.1.8. Sejarah pajak Elektronik	11
2.2. Karangka konseptual	15
2.3. Metode Pelaksanaan Penelitian	16
2.3.1. Tempat dan Waktu	16
2.3.2. Teknik Pengumpulan Data	17
2.3.3. Jenis dan Sumber Data	17
2.3.4. Teknik Analisis Data	18
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
3.1. Sejarah Ringkas	20
3.2. VISI MISI	20
3.3. Struktur Organisasi dan Job Description	21
3.4. Hasil penelitian	24
3.5. Pembahasan	24
BAB IV. PENUTUP	28
4.1. Kesimpulan	28
4.2. Saran	29
Daftar Pustaka	30

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 3.1 WP OP yang terdaftar.....	24
Tabel 3.2 Pelaporan SPT Tahunan PPh OP e-Filing.....	24
Tabel 3.3 WP Orang pribadi yang terdaftar ditahun 2018 – 2020.....	25
Tabel 3.4 Rasio Tingkat Penggunaan <i>E-Filing</i> Tahun 2018 – 2020 di KPP Pratama Watampone.....	26



DAFTAR GAMBAR

Normor	Halaman
Gambar 2.1 Karangka Konseptual.....	16
Gambar 2.2 Alur Penelitian.....	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

Halaman

LAMPIRAN 1 : Surat Penelitian 31

LAMPIRAN 3 : Dokuetasi 34



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Salah satu sumber penerimaan Negara yang paling utama dan penting dalam pembangunan Negara adalah pajak. Pajak memiliki peran cukup besar yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran Negara. Pemerintah tidak hanya untuk bertanggung jawab dibidang perpajakan saja, tetapi juga masyarakat sebagai wajib pajak, sesuai dengan *self assessment system* yang di anut dalam sistem perpajakan Indonesia, artinya setiap wajib pajak bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang dalam Undang-undang Perpajakan, sehingga kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan dalam perkembangan perpajakan di Indonesia guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi perpajakan yang baik kepada Wajib Pajak sehingga meningkatkan penerimaan negara, untuk tercapainya hal tersebut DJP (Direktorat Jenderal Pajak) melakukan modernisasi administrasi perpajakan meliputi 3 hal yaitu reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan.

Dalam system pelayanan administrasi pajak yang semula manual dinilai masih memiliki banyak kelemahan khususnya bagi Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, misalnya Wajib pajak yang memiliki transaksi cukup besar dalam melaporkan SPT diharuskan melampirkan dokumen dalam jumlah cukup banyak kepada kantor pelayanan pajak,

sementara itu proses perekaman data membutuhkan waktu yang lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan bahkan terlambat, akan menimbulkan sanksi denda akibat keterlambatan pelaporan tersebut dan kelemahan lain pada *system* manual yaitu pada kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman *data* oleh fiksus kelemahan *system* pelayanan administrasi perpajakan manual mendorong DJP (Direktorat Jenderal Pajak) untuk membuat inovasi yaitu merancang *system* informasi elektronik bagi Wajib pajak. Inovasi tersebut dibuat dengan merancang *system* elektronik agar lebih mempermudah Wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. *System* elektronik perpajakan yang menjadi bentuk modernisasi-SPT, e-registration dan e-filing.

Dengan penerapan yang baik dari *system* elektronik perpajakan tersebut akan menunjukkan kualitas pelayanan administrasi dan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Selain itu, modernisasi *system* perpajakan yang direncanakan secara rinci dan menggunakan strategi yang baik akan mempengaruhi besar pendapatan pajak yang akan diterima nantinya oleh KP2KP Dompu.

Untuk mempererat hubungan pememerintah dengan masyarakat serta melihat kinerja pemerintah langsung, sebab itu, pemilik wewenang daerah dituntut pandai menggali sumber-sumber keuangan dalam pemenuhan untuk membantu kebutuhan pembangunan pemerintah dan pembangunan daerah.

Dengan adanya *system* elektronik dapat membantu masyarakat dalam memudahkan pembayaran pajak dan tidak perlu membuang waktu dengan repot-repot mendatangi dan mengantre di KP2KP Dompu untuk melaporkan

pajak. Pelaporan pajak dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun secara *real time* asalkan wajib pajak terhubung kejaringan internet.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana implementasi system elektronik bagi wajib pajak orang pribadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi system elektronik bagi wajib pajak orang pribadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian diatas, Adapun manfaat dan penelitian yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Untuk peneliti, hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi peneliti terkhususnya, dalam menambah wawasan mengenai implementasi system elektronik bagi wajib pajak orang pribadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
2. Untuk akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi akademisi untuk menambah pengetahuan dan informasi terkait dengan implementasi system elektronik bagi wajib pajak orang pribadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
3. Untuk penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi selanjutnya terkait penelitian serupa.

- Untuk pihak instansi, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan system elektronik bagi wajib pajak orang pribadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Implementasi

Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan, implementasi juga biasanya dikaitkan dengan suatu pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Penambahan implementasi dapat dihubungkan dengan suatu peraturan atau kebijakan yang berorientasi pada kepentingan Bersama, sebab suatu kebijakan akan terlihat manfaatnya apabila terjadi implementasi pada kebijakan tersebut. Implementasi juga merupakan suatu kegiatan yang penting dalam keseluruhan proses perencanaan peraturan atau kebijakan. Adapun pengertian implementasi menurut para ahli:

Menurut Mazmanian Sabatier, menyatakan bahwa implementasi artinya memahami yang senyata sesudah atau program yang dinyatakan berlaku atau dirumuskan mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat.

Menurut Wahyu, studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan telah selesai dengan rencana atau standar yang

telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi warga dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi perpajakan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah menyediakan suatu kebutuhan Wajib pajak (WP) atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskul berarti petugas pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskul adalah cara petugas pajak dalam membantu menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (San dan Fidiana 2017).

Adapun menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Ulistriyono (2011: 35-36) kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, serta tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Reliabilitas (reability), ialah kemampuan untuk menyampaikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang dijanjikan kepada tamu;
- b) Responsive (responsiveness) adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan tepat waktu;

- c) Kepastian/jaminan (assurance) pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri sebagai pegawai, ciri-ciri dari dimensi assurance adalah kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu;
- d) Empati (Empathy) memberikan perhatian individu tamu secara khusus
- e) Nyata (Tagibles) sesuatu yang nampak atau nyata, yaitu pegawai dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Dalam hal memberikan kualitas pelayanan kantor pajak adalah tugas dan kewajiban setiap fiskus. Sehingga kualitas pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai kualitas jasa pelayanan yang diberikan petugas pajak atau fiskus kepada Wajib Pajak yang bertindak sebagai konsumen dalam hal menikmati fasilitas dan layanan perpajakan yang memuaskan yang dibutuhkan atau yang harus didapat oleh wajib pajak yang dalam hal ini memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.3 Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut undang-undang No 16 tahun 2009 atas perubahan keempat atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 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 sebagai sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sedangkan menurut Prof. Dr. Rachamit Soemitro, S.H dalam buku besarnya dasar-dasar hukum pajak dan pendapatan pajak :" pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dipaksakan dengan tidak mendapatkan jasa imbalan (kontraporestasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi diatas, mardiasno (2006) menjelaskan beberapa hal tentang pajak.

a) Fungsi pajak

Fungsi pajak dibagi menjadi dua fungsi finansial (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regulerend*)

- 1) Fungsi finansial yaitu memasukan uang sebanyak mungkin kedalam kas negara dimana pajak sebagai salah satu sumber pendapatan negara untuk keperluan pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pembiayaan negara.
- 2) Fungsi mengatur yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat dari berbagai aspek bidang seperti bidang ekonomi, social, politik.

b) Syarat pemungutan pajak

Dalam pemungutan pajak terdapat beberapa syarat agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan sehingga harus memenuhi syarat pemungutan pajak.

1) Syarat keadilan

Syarat pemungutan pajak pada dasarnya harus ada dan merata, yaitu dikenakan pada orang pribadi sebanding dengan

kemampuan untuk membayar pajak tersebut dan sesuai manfaat yang di terimanya. Keadilan ini dalam keadilan peraturan undang-undang maupun sehari-hari jadi syarat keadilan ini sesuai dengan kemampuan dari masing-masing pendapatan masyarakat.

- 2) Syarat yudiris (pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang)

Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, hak dan kewajiban wajib pajak maupun potugas pajak harus diatur di dalamnya;

- 3) Syarat Ekonomi

Pemungutan pajak harus menjaga keseimbangan kehidupan ekonomi dari wajib pajak. Maksudnya bahwa pajak yang dipungut kepada seseorang tidak boleh sampai berakibat jatuh milarat;

- 4) Syarat Finansial

Sesuai dengan fungsi pajak sebagai sumber penerimaan Negara, maka biaya pemungutan tidak boleh terlalu besar.

- c) Sistem Pemungutan Pajak

1) *Self Assessment System* adalah *system* pemungutan pajak yang dibedakan penentuan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak yang bersangkutan secara mandiri. Dimana wajib pajak berperan aktif dalam perhitungan, pembayaran, serta pelaporan pajak ke kantor Pelayanan Pajak. Contoh dari *Self assessment system* adalah PPN dan PPh.

- 2) *Official Assessment system* adalah *system* pemungutan pajak yang memberikan wewenang dalam penentuan besaran pajak

yang terutang fiskus maupun aparat perpajakan sebagai pemungutan pajak.

3) *Withholding system* adalah pemungutan pajak yang memberikan otoritas kepada pihak ketiga dalam penentuan besarnya pajak terutang wajib pajak. Pihak ketiga yang dimaksud adalah bukan berasal dari pemerintah (fiskus) maupun wajib pajak yang bersangkutan.

Sementara itu ialah pajak yang menggunakan system ini adalah PPh Pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh Pasal 4 ayat 2, dan PPn. Namun untuk bukti pada setiap pelunasan pajak yang dilakukan biasanya berupa bukti pemotongan maupun bukti pemungutan.

2.1.4 Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak juga dapat dikatakan sebagai bagian dari penerimaan.

pajak yang apabila tidak ada maka tidak akan ada penerimaan pajak bagi Negara. Wajib pajak yang taat terhadap peraturan pemerintah adalah wajib pajak yang tepat dalam membayar pajak serta mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

2.1.5 Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi melaporkan penghasilannya melalui SPT tahunan dengan menggunakan *self-assessment system*. SPT tahunan adalah suatu yang digunakan oleh wajib pajak untuk

melaporkan perhitungan serta pembayaran pajak, objek pajak atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak dalam suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

2.1.6 Subjek Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak dalam negeri menurut undang-undang pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 adalah :

- a) Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia;
- b) Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan;
- c) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak yang berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

2.1.7 Sistem Administrasi Perpajakan Modern (Elektronik)

Terdapat sistem Elektronik dalam pelayanan perpajakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak berguna untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dengan sistem online aplikasi atau sistem yang digunakan dalam pembayaran pajak yaitu e-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik), e-Filing, e-Registration, E-Billing. Elektronik SPT atau e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak dalam menyampaikan ST, E-filing maupun menyampaikan surat pemberitahuan yang dilakukan melalui system on-line dan real time. Dengan pedoman peraturan Jenderal Pajak Nomor 24/DJP/2009 sistem pendaftaran wajib pajak atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak serta pengusaha kena pajak melalui internet

yang terhubung langsung secara on-line dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem Elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yg ditunjukan oleh DJP yang di gunakan oleh wajib pajak untuk melakukan segala aktifitas pembayaran dan lain-lainnya transaksi elektronik.

2.1.8 Sejarah Pajak Elektronik

a) Sejarah Pajak Online e-Billing

Sebelum Pemerintah Mengenalkan metode pembayaran pajak dengan system elektronik (online) melalui system e-Biling , namun pada saat itu wajib pajak memang sudah dapat membayar pajak melalui ATM pada tahun 2013 akan tetapi jenis pajak yang dibayarkan masih terbatas yaitu Pajak Penghasilan (PPh). Untuk melakukan pembayaran pajak Wajib pajak hanya perlu mendatangi ATM dan memasukan NPWP diikuti 2 digit bulan dan 2 digit Tahun pajak. Pada awalnya pembayaran pajak ini hanya dilakukan dibank-bank tertentu saja. Pemerintah baru mengenalkan Sistem e-Biling dengan pembayaran pajak secara Ekeltronik atau online setelah membuat Dasar hukum yaitu :

- 1) PMK-242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak
- 2) PMK-32/PMK.05 tentang Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik
- 3) Per-PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara elektronik.

Beberapa tahun kemudian pemerintah mengembangkan sendiri aplikasi *E-Filing* yakni SSE (Surat Setoran Pajak) versi pertama, yang kemudian disempurnakan melalui SSE pajak versi kedua dan SSE Versi ketiga kehadiran e-Billing memberikan sejumlah keuntungan dibandingkan dengan system pembayaran pajak secara online sebelumnya seperti :

- a. Menyederhanakan dan mempermudah proses pengisian data dalam rangka pembayaran pajak;
- b. Menghindari human error yang terjadi pada pembayaran pajak secara manual melalui teller Bank/Kantor Pos persepsi;
- c. Memungkinkan wajib pajak memonitor status pembayaran pajak;
- d. Menghemat waktu wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak;
- e. Lebih ramah lingkungan karena mengurangi pemakaian kertas pada pembayaran pajak menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP).

b) Sejarah Pajak Online e-Filing

Aplikasi *e-Filing* pertama kali diperkenalkan oleh Application Service Provider (ASP) dan disahkan melalui PER Dirjen Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 Tentang tatacara penyampaian surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia jasa Aplikasi (ASP).

Dalam perkembangan DJP kemudian mengembangkan aplikasi *e-Filing* milik pemerintah yang dapat diakses melalui website Ditjen

Pajak yang memiliki dasar hukum PER-1/PJ/2014 tentang Tatacara Penyampaian SPT Tahunan bagi wajib pajak Orang Pribadi (OP) yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yaitu melalui e-Filing melalui website Direktorat Jenderal pajak (DJP). Sejak modul penerimaan Negara Generasi 2 (MPNG2) diluncurkan, direktorat jenderal pajak mengintegrasikan seluruh aplikasi perpajakan baik e-billing dan e-filing kedalam situs DJP Online. Ini baru diluncurkan pada Tahun 2014.

c) Layanan Pajak Online

Saat ini layanan pajak online baik yang disediakan oleh DJP online maupun aplikasi perpajakan mitra resmi DJP meliputi e-billing dan e-Filing.

1) e-Filing

e-Filing adalah cara untuk melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik secara online pada website DJP online. E-filing Pajak memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan SPT kapan saja dan dimana saja asalkan memiliki koneksi internet untuk mengakses saluran e-filing resmi. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018 tentang SPT, terhadap empat ASP yang menjadi saluran resmi e-filing sebagai berikut :

- 1) Online Pajak
- 2) BRI
- 3) Mintra Pajakku
- 4) Sarana Prima Telematika (SPT)

2) e-Filing Buk Upload

layanan ini hanya di akses wajib pajak melalui aplikasi online pajak. Fitur ini merupakan fitur premium milik online pajak. Fitur e-Filing ini di peruntukkan bagi wajib pajak yang membutuhkan pengelolaan pajak berskala besar. Selain itu fitur ini juga dapat mengunggah file CSV untuk beberapa NPWP (perusahaan) dan beragam jenis pajak.

3) e-Filing Pajak

e-Billing pajak adalah mekanisme yang disediakan oleh DJP agar wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara online dan real time melalui layanan Bank Persepsi maupun aplikasi bayar pajak online yang dimiliki oleh ASP. Dengan adanya aplikasi tersebut wajib pajak dapat membayar pajak kapan saja dan dimana saja. Hal ini memudahkan tugas melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak.

4) Pajak Pay

Pajak online merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak secara online di satu aplikasi. Selain memiliki fitur e-filing dan e-Billing, pajak online juga dapat menggunakan PajakPay yang merupakan fitur untuk melakukan pembayaran pajak.

5) e-From

e-From adalah salah satu cara penyampaian SPT dengan menggunakan Formulir elektronik. Xfdl yang pengisianya dapat dilakukan secara offline menggunakan aplikasi form

fiewer yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Yang dapat dilaporkan melalui e-FROM adalah SPT tahunan OP 1770S, SPT tahunan OP 1770, SPT Tahunan Badan 1771. Namun, Aplikasi ini hanya terdapat pada aplikasi milik pemerintah yakni DJP online.

2.2 Kerangka Konseptual

Di dalam suatu negara memiliki penerimaan yang salah satu sumber pemasukannya berasal dari pajak. Pentingnya pajak dalam lingkungan instansi atau perusahaan disebabkan oleh pajak adalah pajak sumber penerimaan bagi negara setiap pemasukan pajak bagi pemerintah diharapkan penerimanya dapat mengoptimalkan dengan potensi dan target yg telah ditetapkan. Karena pajak sangat membantu segala pembangunan nasional yang dilakukan tahab demikian sebagai tujuan mensejahterakan rakyat. Maka dari itu, jika tidak adanya dana yang cukup untuk menjalankan pembangunan, apalagi dana pembangunan di negara kita sebagian besar berasal dari penerimaan pajak. Maka baik pemerintah serta masyarakat dituntut wajib menegakkan diri bahwa pentingnya bayar pajak. Pajak yang dipungut oleh pemerintah itu ialah salah satu penerimaan pendapatan terbesar negara, baik pendapatan pusat maupun pendapatan daerah.

Karangka Konseptual pada gambar penelitian ini dapat di lihat pada

Gambar 2.1
Karangka konseptual

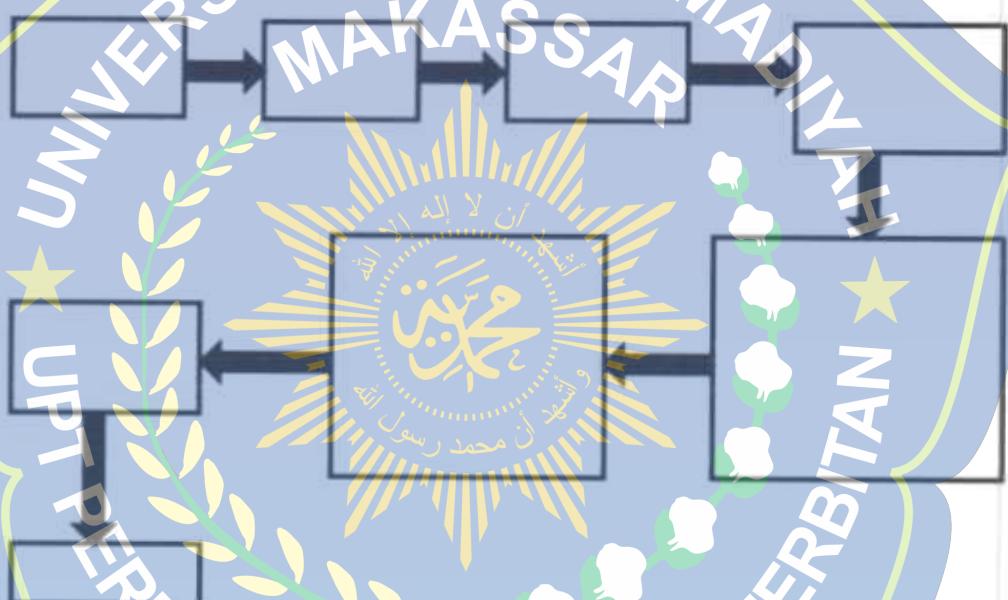
2.3 Metode Pelaksanaan Pelitian

2.3.1 Tempat Dan Waktu

Penelitian ini lakukan di kantor kementerian keuangan republik indonesia direktorat jenderal pajak, kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan dompu yang berlokasi di Jl. Beringin No. 44 Dompu adapun waktu yang di butuhkan adalah mulai dari bulan September sampai dengan bulan Oktober.

2.3.2 Alur Penelitian

Adapun alur penelitian dalam beberapa tahap mulai dari persiapan, pelaksanaan dan tahap akhir.

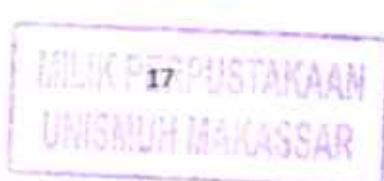


Gambar 2.2 Alur Penelitian

2.3.3 Tehnik Pengumpulan Data

a) Kepustakaan

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sekunder dari buku, jurnal dan dokumen yang relevan untuk menyusun konsep penelitian dalam mengungkap objek penelitian.



b) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang berhubungan dengan objek fokus penelitian. Data sekunder ini diambil dari data tertulis yang telah tersedia di kantor kementerian keuangan republik indonesia direktorat jenderal pajak kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Dompu

c) Observasi

penelitian ini juga melakukan observasi langsung kelapangan dalam rangka mendapatkan responden lebih banyak dari masyarakat setempat mengenai penelitian

2.3.4 Jenis Dan Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan dalam penelitian. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

b) Data sekunder

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel serta situs internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Guna untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

2.3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis dari hasil studi teknik pengumpulan data dengan mengembangkan data, memilih data yang paling penting dan mana yang perlu dipelajari serta menarik

kesimpulan sehingga mudah dipahami. Teknis analisis data yang digunakan dari penelitian ini dalam penelitian Kualitatif yang digunakan peneliti sebagai mana menurut (Sugiyono 2007) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir penarikan kesimpulan. Adapun langkah-langkah teknik analisis data sebagai berikut :

a) Reduksi data

Reduksi data menggambarkan penyederhanaan yang dilakukan melewati seleksi/pemilihan kata, pemfokusan, serta kebenaran data mentah dan diolah menjadi informasi yang akan dijadikan penarikan kesimpulan.

b) Penyajian data

Penyajian data dalam metode Kualitatif berbentuk penjelasan atau narasi yang tersusun secara sistematis sehingga mudah dipahami oleh pembaca.

c) Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir merupakan penarikan kesimpulan yang melanjutkan pada perumusan masalah dari data yang telah tersusun kemudian dibandingkan antara data satu dengan data yang lainnya agar dapat ditarik menjadi suatu kesimpulan atau tahap akhir dari penelitian

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Sejarah Singkat

kantor kementerian keuangan republik indonesia direktorat jenderal pajak, kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan merupakan unit instansi vertikal dari Ditjen bendahara yang sebelumnya merupakan unit vertikal dari Ditjen Anggaran. Pembentukan kantor keuangan republik indonesia direktorat jenderal pajak, kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan pada awalnya merupakan menyempurnakan dari jabatan bendahara dan kas-kas negara. Yakni berdasarkan keputusan menteri keuangan tanggal 17 April 1975 tentang pembentukan 11 kanwil di beberapa ibukota provinsi yang membawahi kantor bendahara Negara (KPN) kantor Kas Negara (KKN). Kantor kementerian keuangan republik indonesia direktorat jenderal pajak, kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan ini berlokasi di Jl. Beringin No. 44 Dompu.

3.2 VISI MISI

1) VISI

Menjadi paratur perpajakan yang professional dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan wajib pajak

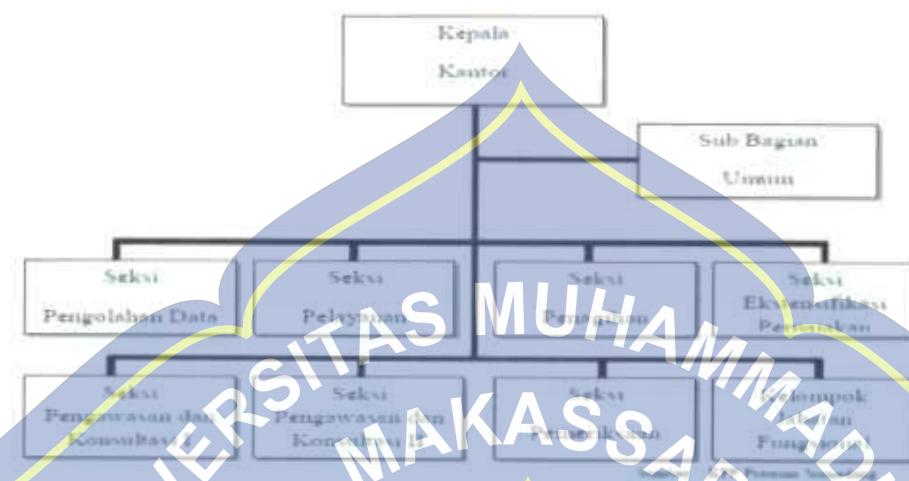
2) Misi

- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya, khususnya wajib pajak, dengan kualitas yang baik.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan perundang – undangan di bidang perpajakan

- c. Memberikan kepastian hukum dan sangsi akibat yang ditimbulkan.

3.3 Struktur Organisasi Dan Job Description

1. Struktur Organisasi



**Gambar 3.1
Struktur Organisasi**

2. Job description

a. kepala kantor

Mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasi pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang PPh, PPN, PPnBM, pajak tidak langsung lainnya dan PBB serta BPHTB dalam wilayah kabupaten Dompu.
- 2) Bertanggung jawab mengamankan penerimaan pajak di kabupaten Dompu.
- 3) Melakukan pembinaan terhadap para pegawai.

b. Sub bagian umum.

Membantu dan menunjang kelancaran tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan dan sekretaris terutama

dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan.

c. Seksi pengolahan data dan informasi.

Membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, penglokasi dan penata usaha bagi hasil PBB dan PBHTB, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filing dan penyimpanan laporan kinerja kantor.

2. Seksi Pelayanan

Membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta kerja sama perpajakan.

3. Seksi Penagihan

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penata usaha penagihan aktif, piutang pajak, penundaan, dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan.

4. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penata usaha pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan.

5. Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak (PPH, PPN, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya), bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi informasi perpajakan.

6. Seksi Pemeriksaan

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan tencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penetapan dan pendistribusikan surat perintah pemeriksaan serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Pejabat fungsional terdiri atas pejabat fungsional pemeriksa dan pejabat fungsional penelaian yang bertanggung jawab secara langsung kepada kepala KP2KP. Penjabat fungsional pemeriksa bertugas melakukan pemeriksaan perpajakan terhadap wajib pajak dan lingkungan KP2KP Dompu. Dalam melaksanakan tugasnya, pejabat fungsional pemeriksaan berkoordinasi dengan seksi pemeriksaan.

3.4 Hasil Penelitian

1. Data jumlah wajib pajak orang pribadi Tahun 2018-2020 yang terdaftar di KP2KP Dompu.

Tabel 3.1
WP OP yang terdaftar

No	Tahun	Jumlah WP OP yang terdaftar
1	2018	10.955
2	2019	18.851
3	2020	38.117

(Sumber data diolah Tanggal 27,01,2022)

Pada Tabel 3.1 diatas dapat diketahui jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KR2KP Kab. Dompu pada tahun 2018 berjumlah sebanyak 10.955 di tahun 2019 berjumlah 18.851, dan di tahun 2020 sebanyak 38.117.

2. Data SPT tahunan pajak penghasilan orang pribadi melalui e-filling tahun 2017-2019.

Tabel 3.2
Pelaporan SPT Tahunan PPh OP e-Filing

No	Tahun	Total Pelaporan SPT Tahunan PPh OP melalui e-Filing
1	2018	1.131
2	2019	748
3	2020	1.415

(Sumber data diolah Tanggal 27,01,2022)

Pada Tabel 3.2 diatas dapat diketahui bahwa total pelapoaran SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Melalui sistem e-Filing di KP2KP Kab.Dompu pada tahun 2018 berjumlah 1.131, kemudian mengalami penurunan sebanyak 748 pada tahun 2019, dan di tahun 2020 terus meningkat sebanyak 1.415

3.5 Pembahasan

Pada Kantor KP2KP Dompu saat ini hanya menerapkan satu system elektronik, yaitu system elektronik *E-filing*. Sebelumnya kantor KP2KP Dompu menerapkan dua system elektronik yaitu system E-biling dan system E-filing kemudian pada tahun 2015 sistem E-biling tidak lagi digunakan, dan sampai saat ini yang masih digunakan yaitu system E-filing.

- a. Jumlah Wajib Pajak yang melapor melalui *E-filing* di Wilayah Kab. Dompu.

Tabel 3.3

WP Orang pribadi yang terdaftar ditahun 2018 – 2020 dan SPT Tahunan Pajak penghasilan Orang Pribadi melalui *E-filing* ditahun 2018-2020

Tahun	Jumlah WP OP yang terdaftar	Total Pelaporan SPT Tahunan PPh OP melalui <i>e-Filing</i>
2017	10.955	1.131
2018	18.851	748
2019	38.117	1.415

Sumber data diolah Tanggal 27.01.2022

Untuk dapat mengukur Rasio tingkat Penggunaan *E-Filing* Tahun 2017 – 2019 di KP2KP Dompu maka digunakan metode sebagai berikut

$$\text{Total pelaporan SPT tahunan PPh OP E-filing} = \frac{\text{Jumlah WP OP Terdaftar}}{100\%}$$

1. Rasio tingkat penggunaan *E-filing* tahun 2017 yang diterapkan di kantor KP2KP Dompu.

$$\text{Total Pelaporan SPT Tahunan PPh OP E-Filing Tahun Pajak}$$

$$2018 = \frac{\text{Jumlah WP OP Terdaftar Tahun Pajak 2017}}{100\%}$$

$$= \frac{1.131}{10.955} \times 100\%$$

$$= 10\%$$

2. Rasio tingkat penggunaan *E-filing* tahun 2019 yang diterapkan di Kantor KP2KP Dompu.

Total Pelaporan SPT Tahunan PPh OP E-Filing Tahun Pajak
2019 jumlah WP OP Terdaftar Tahun Pajak 2017 x 100%
= $74818.851 \times 100\%$
= 3 %

3. Rasio tingkat penggunaan E-filing tahun 2020 yang diterapkan di kantor PK2KP Dompu

Total Pelaporan SPT Tahunan PPh OP E-Filing Tahun Pajak
2020 jumlah WP OP Terdaftar Tahun Pajak 2017 x 100%
= $1.41538.117 \times 100\%$
= 3 %

Tabel 3.4
Rasio Tingkat Penggunaan E-Filing Tahun 2018 – 2020 di
Kp2kp Dompu

Tahun	Jumlah WP OP yang terdaftar	Total Pelaporan SPT Tahunan PPh OP melalui e-Filing	Rasio tingkat penggunaan e-Filing
2018	10.955	1.131	10 %
2019	18.851	748	3 %
2020	38.117	1.415	3%

(sumber data diolah Tanggal 27.01.2022)

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat dilihat bahwa tingkat penggunaan sistem elektronik E-filing yang diterapkan pada kantor KP2KP Kab. Dompu pada tahun 2018-2020 masih sangat rendah dan mengalami penurunan yang sangat drastis ini disebabkan karena kurangnya pemahaman Wajib Pajak terhadap sistem Elektronik E-filing di Kabupaten Dompu.

Apakah dengan menggunakan sistem elektronik ini dapat meningkatkan pembayaran pajak PPh 21?

"penggunaan sistem elektronik dalam penyampaian spt masa pph 21 cenderung lebih memudahkan masyarakat untuk melaporkan pajaknya. hal ini dikarenakan oleh sistem yang menyederhanakan proses pelaporan yang sebelumnya harus ditulis tangan dan diarsipkan secara manual. pembayaran pph 21 sebenarnya sudah terfiksasi dengan cukup baik, namun pelaporan yang kurang

dipatuhi, karena wp merasa kerepotan karena harus menulis tangan dan bolak-balik datang ke kantor untuk lapor spt masa pph 21 tiap bulannya. intinya, penggunaan sistem elektronik lebih mendorong kepatuhan pelaporan spt masa pph 21"

Bagaimana cara kantor KP2KP Dompu mencapai target penerimaan?

"kp2kp dompu tidak memiliki target penerimaan pajak, dikarenakan tugas dan fungsi kp2kp dompu hanya ada di bidang pelayanan, penyuluhan, konsultasi, dan pemuktahiran basis data potensi perpajakan di wilayah kp2kp terkait"

Apa saja kendala dalam melakukan pelayanan PPh 21 dengan menggunakan sistem elektronik?

"wp yang belum melek teknologi dan spek laptop wp yang biasanya banyak kekurangan , sehingga proses belajar dan proses pelaporan menjadi kurang efektif"

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem elektronik lebih mendorong kepatuhan pelaporan spt masa pph 21. kp2kp dompu tidak memiliki target penerimaan pajak, dikarenakan tugas dan fungsi kp2kp dompu hanya ada di bidang pelayanan, penyuluhan, konsultasi, dan pemuktahiran basis data potensi perpajakan di wilayah kp2kp terkait, wp yang belum melek teknologi dan spek laptop wp yang biasanya banyak kekurangan , sehingga proses belajar dan proses pelaporan menjadi kurang efektif"

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa system penggunaan elektronik *E-filing* pada Kantor KP2KP Kab. Dompu telah diterapkan namun masih kurang efektif karna kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan system *E-filing*, padahal dengan menggunakan system *E-filing* dapat memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pejakunya, karna dengan menggunakan system *E-filing* wajib pajak tidak lagi melakukan pencatatan dan pengarsipan data dengan manual, semua telah diatur oleh system elektronik.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai implementasi system elektronik pada kantor KP2KP Dompu dapat disimpulkan, KP2KP Dompu hanya menerapkan 1 system elektronik yaitu system *E-filing*, namun dalam penerapan system *E-filing* masih kurang maksimal karna masih banyak wajib pajak yang kurang paham mengenai system *E-filing*. Maka dari itu peneliti ,menyarankan:

1. Pegawai Kantor KP2KP Kab. Dompu melakukan sosialisasi mengenai system elektronik *E-filing* kepada wajib pajak agar wajib pajak paham dan diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak melalui system *E-filing*.
2. Kurangnya fasilitas komputer dan tempat duduk untuk wajib pajak yang datang langsung ke kantor yang membuat pelayanan kurang maksimal dan wajib pajak kurang nyaman saat datang langsung ke Kantor

- KP2KP Dompu jadi daharapkan kantor KP2KP Dompu Menanmbah fasilitas Kantor agar pelayanan lebih maksimal
3. Bagi pegawai KP2KP Dompu agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan kedisiplinan dalam hal jam kerja



DAFTAR PUSTAKA

- Abdi,Reza. 2017. "Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem E-Filing Kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi".
- Aini, Nur & Fidiana. (2017). Pengarauh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuaan, dan saksi terhadap kepatuhan wajib pakjak. Jurnal ilmu dan riset akuntansi. Volume 6 nomor 9. ISSN: 2460-058
- Andre wahyu riyanto, O. (2015) Impelementasi metode Quality control circle untuk menurunkan tingkat cacat pada produk alloy whee, *journal of engineering and managemet industial system*, pp. 104-110. Doi: 10.21776\ub.jemis.2015.003.02.7.
- Mardiasmo. 2006. Perwujudan transparasi dan akuntabilitas publik melalui akuntansi sektor publik: suatu sarana good governance. Jurnal akuntansi pemerintah. Volume 2 (1).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.010/2018 Tentang Perlakuan Perpajakan Atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (E-Commerce).
- Sogiyono. 2011 metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta surono.
- Undang-undang No 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-undang pajak penghasilan (PPh) nomor 36 tahun 2018 tentang subjek wajib pajak orang pribadi.
- Wahyuni, Made Ari. 2017. * Pengaruh Penerapan e-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanaan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. Jurnal Akuntansi Program S1 (vol 7 No.1 Tahun 2017)
- Zakiya, Intan. 2020. "Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Probadi dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening". Konferensi ilmiah mahasiswa Universitas Sultan Agung Semarang. (vol 9 No. 3 Tahun 2017)

<https://www.pajakku.com/read/6092af3ae01ba1922ccab11/Sejarah-Pajak-E-Commerce-di-Indonesia-dan-Penerapannya>





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Nomor
Lamp.
H.1

2392/B/S/4-II/VII/42/2021

Makassar, Jumat, 28 Oktober 24

Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kantor pelajaran dan penyuluhan dan Komunitas perpusjakan (KP2KP)

di:

Tempat:

Dengan hormat,

Untuk mengikuti proses penelitian dan pembuatan skripsi mahasiswa diawah ini

Nama : ...

Stambuk :

Jurusan :

Tujuan :

Implementasi sistem e-Governance bagi pengembangan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat

Dengan demikian, penelitian tersebut dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan perpustakaan sebagaimana mahasiswa yang bertujuan melaksanakan penelitian ini.

Demikian permohonan kami, atas pertimbangan dan bantuan yang diberikan semoga kami

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

★ UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR ★

★ UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN ★

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK NUSA TENGGARA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA RABA BIMA
KANTOR PELAYANAN, PENYULUSIHAN, DAN KONSULTASI PERPAJAKAN
DOMPU

Surat Edaran Nomor 02/44/SK/PP/2022
TULUPAN AKTA 2 UNTUK KARANGAN 2022 - JALAN SRIWIJIJA NO. 10
LH-PPA/MA/INFORMASI DAN PENGADUAN/KRHK/Putra/2022/100001
Sumber: pengaduan.sipel.go.id/informasi/krhk/putra/100001

SURAT KETETANGAN
NOMOR KET-1/NV/2.3/PPK/DE/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ihsanul Mardiyah
jabatan : Kepala KP2KP Dompu

dengan ini menetangkan bahwa,

Nama : Novita
NIM : 131051101618
lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar

atauh bahwa atas tersangkutan berdasarkan Surat Edaran Nomor 02/44/SK/PP/2022
Tulukan Akta 2 Untuk Karangan 2022 - Jalanan Sriwijaya No. 10
LH-PPA/MA/INFORMASI DAN PENGADUAN/KRHK/Putra/2022/100001
25 Oktober 2021 sampai dengan 31 Desember 2021













BAB II - NOVITA 105751101618

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (VIEW SELECTED SOURCE PROFILE)

25%

★ 123dok.com

Internet Sources



BAB III - NOVITA 105751101618

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

* Submitted to Hoa Sen University

Student Paper





BAB IV - NOVITA 105751101618

Similarity Index

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

Full Sources | Only Selected Sources

5%

id.123dok.com

www.id.123dok.com



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Jl. Ahmad Yani No. 101, 90122 Makassar | +62 813 8002 0013 | Fax: +62 813 8002 0013

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Novita
NIM : 105751101618
Program Studi : Perpajakan

Dengan nilai:

No.	Bab	Nilai	Average Points
1	Bab 1	85%	4,25
2	Bab 2	75%	3,75
3	Bab 3	70%	3,50
4	Bab 4	55%	2,75

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang berangkatkan untuk dipergunakan
seperluanya.

Makassar, 26 Juli 2022
Mengizahuk

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan

Nurul Syahidah, M.Pd
NIP. 19841204 591

Telp: +62 813 8002 0013 | +62 813 8005 588
Website: www.library.unimuh.ac.id
E-mail: gpp.unimuh@unimuh.ac.id

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
★ UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN ★

BIOGRAFI PENULIS



Novita adalah nama penulis KTI ini. Penulis lahir di Dompu pada tgl 01 november 1998 dari pasangan suami istri Bapak Julkarnain dan Ibu hj siti nur aini hidayati. Penulis adalah anak kedua dari 2 bersaudara dan bertempat tinggal di Desa Adu kec hu,u kab Dompu.

Penulis menempuh Pendidikan dimulai dari SDN (*lulus tahun 2011*), melanjutkan ke SMP (*lulus pada tahun 2014*), dan SMA (*lulus pada tahun 2017*), kemudian pada tahun 2018 penulis mengikuti program Diploma (D3) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Perpajakan Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan tahun 2022. Selama penulisan KTI ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi D3 Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dengan ketekunan, kesabaran motivasi untuk terus belajar dan berusaha serta do'a dari kedua orang tua, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerojan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi almamater kampus.