

**INOVASI SPT MELALUI APLIKASI *E-FILING*  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
MAKASSAR SELATAN**

**NIDA HASA JAPUR**

**Nomor Stambuk : 105640226415**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

**INOVASI SPT MELALUI APLIKASI *E-FILING*  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
MAKASSAR SELATAN**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

Nida Hasa Japur

Nomor Stambuk : 105640226415

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**


## PERSETUJUAN


Judul Skripsi : Inovasi SPT Melalui Aplikasi *E-Filing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan  
Nama Mahasiswa : Nida Hasa Japur  
Nomor Stambuk : 105640226415  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dra. Hj. St. Nurmaeta, MM

  
Dr. Abdi, M.Pd.

Mengetahui :

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan  
Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor: 0051/FSP/A.3-VIII/IX/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Rabu tanggal 25 September 2019.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**



**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**

Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si ( Ketua )  (.....)
2. Dr. Abdi, M.Pd  (.....)
3. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si  (.....)
4. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP  (.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nida Hasa Japur

Nomor Stambuk : 105640226415

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 14 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Nida Hasa Japur

## ABSTRAK

**NIDA HASA JAFUR. 2019. Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan** (dibimbing oleh Nurmaeta dan Abdi)

*E-Filling* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan (Surat Pemberitahuan Tahunan) secara *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak. Adanya aplikasi *E-Filling* guna membantu menyediakan fasilitas pelaporan secara elektronik via internet sehingga memudahkan masyarakat mampu melakukan SPT dari rumah atau tempat kerja serta menekan biaya dan waktu. Akan tetapi, peneliti menemukan bahwa masyarakat merupakan objek penelitian, belum sepenuhnya memahami penggunaan *E-Filling*. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di KPP Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, sehingga memperoleh hasil bahwa *E-Filling* merupakan bagian dari sebuah inovasi dikarenakan memiliki karakteristik ketersediaan, mudah dipahami, akurat, bermanfaat dan relevan. Selain itu penyampaian SPT secara *E-Filing* lebih menghemat biaya dan tidak memerlukan banyak waktu untuk datang dan mengantre. Wajib Pajak hanya perlu koneksi internet dan PC untuk menyampaikan SPT selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Hasil penelitian ini adalah aplikasi *E-Filing* diciptakan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian SPT melalui media elektronik, masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti dan memahami *E-Filing*, tetapi sebagian besar dari Wajib Pajak tersebut tertarik untuk menyampaikan SPT secara *E-Filing* dikemudian hari.

**Kata kunci:** Inovasi, SPT Aplikasi *E-Filing*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi SPT Melalui Aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua, Mama Farida atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan serta do'a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT dan Bapak Muh. Haerul Saleh serta Saudara Muhas Kabul Jafur sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita, serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat, Ibu Dra. Hj. St. Nurmaeta, MM selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Abdi, M.Pd., selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S. IP., M. Si selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Pemerintahan yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
5. Para pihak Dinas/Instansi yang ada pada lingkup kerja Kantor Pelanan Pajak Pratama Makassar Selatan yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Dosen Fisipol, Staf Tata Usaha dan Karyawan FISIPOL Universitas Muhammadiyah Makassar atas segala bantuan dan mohon maaf atas segala kesalahan penulis.
7. Teman-teman seperjuangan Sospol angkatan 2015 khususnya kelas IP-E'15 beserta Aswar Jalil dan Ernawati yang telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti.
8. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.



Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga bermanfaat bagi para pembaca.

Makassar, 14 September 2019



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Konsep Inovasi.....	6
B. Konsep SPT.....	10
C. Konsep <i>E-Filing</i> .....	13
D. Konsep <i>Electronic Government</i> .....	17
E. Kerangka Pikir .....	24
F. Fokus Penelitian.....	26
G. Deskripsi Fokus Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	28
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	28
D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
G. Teknik Pengabsahan Data .....	31
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
B. Hasil Pembahasan .....	46
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi SPT Melalui Aplikasi <i>E-Filling</i> di Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan ..	60

BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Persentasi Wilayah, Kelurahan, Penduduk dan Kepala Keluarga...	35
Tabel 4.2 Wajib Pajak yang memakai manual dan memakai <i>E-Filing</i> .....	57
Tabel 4.3 Jumlah Wajib Pajak yang Menggunakan Aplikasi <i>E-Filing</i> .....	59
Tabel 4.4 Jumlah Penerimaan dari Wajib Pajak Setelah Adanya Aplikasi <i>E-Filing</i> ....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Di KPP Pratama Makassar Selatan .....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Selatan .....	37



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pajak sebagai sumber penerimaan yang paling utama, memiliki peranan yang sangat vital bagi suatu negara. Hasil pungutan dari sektor perpajakan digunakan untuk membiayai berbagai pembangunan sarana dan prasana seperti jalan, jembatan, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan dan lain-lain. Tak hanya itu, gaji pegawai, subsidi pangan dan bahan bakar, alat-alat pertahanan dan keamanan juga dibiayai dari sektor perpajakan.

Tanpa pajak, sulit rasanya kegiatan negara, yang pada dasarnya menyangkut kepentingan masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, pajak yang menjadi tulang punggung dalam proses pembangunan ini, harus dapat dioptimalkan penerimaannya. Bagi Indonesia, penerimaan pajak sangat besar perannya dalam menopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Hal ini memperlihatkan betapa berkontribusinya pajak dalam menopang keuangan Indonesia. Penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri serta mampu membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia. Hal ini tentunya baik bagi Indonesia sebab salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan.

pengelolaan penerimaan pajak haruslah dilakukan dengan baik dan akurat. Melihat pentingnya peranan pajak tersebut, pihak otoritas pajak yang dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP), senantiasa melakukan perubahan dengan pembaruan-pembaruan guna menggenjot penerimaan pajak atau dalam hal ini adalah modernisasi. Modernisasi ini ditandai dengan penerapan teknologi dalam perpajakan.

Saat ini hal yang bersifat analog sudah berinovasi menjadi digital, salah satu bentuk pelayanan perpajakan yang berbasis internet adalah *E-Filing*. *Online tax system* atau sistem pembayaran pajak secara online merupakan suatu pelayanan *E-Government* yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab sebagai warga negara melalui pembayaran pajak. *E-Filing* penting dilakukan karena program ini memberikan kemudahan dalam proses pendataan SPT.

Sebuah inovasi mempunyai arti; 1) menciptakan sesuatu yang baru, yang sebelumnya belum ada, 2) menciptakan sesuatu yang baru dari yang sudah ada. 3) memperbarui sesuatu dari yang sudah ada. Inovasi baru dalam hal ini adalah sistem baru dalam perajakan (*E-Filing*) yang memiliki potensi meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. *E-Filing* yaitu Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* dan dapat diproses melalui *website* Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). SPT tidak lagi berbentuk kertas, melainkan berbentuk formulir elektronik atau *Application Service Provider* (ASP) yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jendral Pajak melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi. Terobosan *e-system* tidak lain sebagai bagian dari reformasi perpajakan. Kelebihan dari sistem aplikasi *E-Filing* adalah membantu

menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) sehingga setiap masyarakat mampu melakukan SPT dari rumah atau tempat kerja.

Hal inilah yang disadari Direktorat Jenderal Pajak yakni dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang ada. Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan *E-Filing*, yaitu sistem penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online dan *real time*. Sistem ini akan memberikan kemudahan sebab pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam negeri maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak. Data akan dikirim langsung ke *base* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan *Application Service Provider* (ASP).

Adanya penerapan inovasi sistem *E-Filing*, sebetulnya memperlihatkan sebuah kemajuan dalam sistem perpajakan Indonesia. Otoritas pajak seakan paham betul betapa pentingnya teknologi informasi di era modern seperti saat ini. Penggunaan *E-Filing* di Indonesia sendiri, didasarkan atas keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ//2004. Sistem yang terotomatisasi, tentunya akan membuat pelayanan pajak akan semakin efektif dan efisien sebab dapat menghemat kertas dan semakin memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT. Akan tetapi, penerapan inovasi ini tidaklah berjalan dengan baik. Masih adanya keraguan dalam masyarakat akan keamanan kerahasiaan data SPT yang dilaporkan, sehingga wajib pajak yang menggunakan *E-Filing* masih sedikit (Wulandari, 2016). Hal ini memperlihatkan bahwa penerapan sistem *E-Filing* belum diterima secara baik oleh penggunanya, yakni wajib pajak. *E-Filing* sendiri dipengaruhi oleh banyak faktor dalam penerapannya.



Sebagai sebuah teknologi, banyak penelitian yang berlandaskan teori-teori penerimaan teknologi untuk menganalisis *E-Filing* ini.

Ini tentunya mengindikasikan bahwa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan pemanfaatan *E-Filing* belum maksimal dan masih menyisakan permasalahan. Aplikasi *E-Filing* ini sepertinya masih sulit digunakan karena tidak semua wajib pajak terbiasa dengan internet. Hal lainnya yang menjadi salah satu permasalahan sistem *E-Filing*, yakni keluhan tentang jeleknya jaringan internet.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memilih judul sebagai berikut: **“Inovasi SPT Melalui Aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Meningkatkan kualitas akademisi dalam melakukan penelitian serta menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian khususnya tentang masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

##### 2. Manfaat Praktis

Sebagai usaha untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang Inovasi SPT melalui Aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dan juga sebagai bahan evaluasi pemerintah tentang masalah yang dikaji dalam penelitian ini.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Inovasi

Saat ini hal yang bersifat analog sudah berinovasi menjadi digital, salah satu bentuk pelayanan perpajakan yang berbasis internet adalah *E-Filing*. *Online tax system* atau sistem pembayaran pajak secara *online* merupakan suatu pelayanan *E-Government* yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab sebagai warga negara melalui pembayaran pajak. Inovasi muncul dari para ahli yang kemudian disebarkan dalam bentuk paket yang seragam kepada anggota sistem sosial yang mungkin akan menerima atau menolak inovasi (Ordika, 2012).

Dalam terminologi umum, inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah dalam atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil atau pelaksanaan suatu pekerjaan. Sebuah inovasi dapat mencakup penggabungan elemen-elemen baru, kombinasi baru dari elemen yang ada, suatu perubahan, signifikan atau meninggalkan cara-cara tradisional dalam melakukan sesuatu. Inovasi dapat mengacu kepada produk baru, kebijakan dan program baru, pendekatan baru, dan proses baru.

Sangkala (2013) membatasi pengertian Inovasi kepada perubahan produk layanan dalam bisnis. Definisi yang lebih luas konteksnya di mana memasukkan Inovasi sosial (organisasi, kelembagaan, dan politik), Inovasi dalam pelayanan, dan juga inovasi dalam sektor publik. Menurut Parker dalam buku Soetojo (2004) syarat-syarat tentang informasi yang baik yang lebih lengkap sebagai berikut:

1. Ketersediaan (*availability*), 2. Mudah dipahami (*comprehensibility*), 3. Relevan, 4. Bermanfaat 5. Akurat.

Inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, objek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi. karena penggunaan internet di Indonesia tergolong tinggi bentuk inovasi yang dilakukan dengan cara menggunakan media sosial seperti instagram facebook dan lain-lain yang isinya mengandung konten-konten perpajakan terutama program pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi *E-Filing* (Zuhal, 2013). Inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang pernah dihadapi oleh organisasi.

Adapun definisi inovasi menurut Suwarno (2008) adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek, objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh Elitan (2009) sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. Salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik dan *hostile*, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi *competitive*.

Menurut Said (2007), inovasi adalah perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkungan kerja yang lebih berdayaguna dengan mengintegrasikan sumberdaya sosial, sumber daya

pegawai dan sumber daya kelembagaan. Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut . Indikator inovasi yang dimaksud menurut Suwarno (2008) antara lain sebagai berikut:

1. *Relative advantage* atau keunggulan *relative* sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compatibility* atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sangat sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu lebih cepat.
3. *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk memuji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Muluk (2008) keberhasilan inovasi merupakan kreasi implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, *procedure* dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.

Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi *system* yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*). Aspek penting lainnya dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung terhadap masyarakat dan lingkungan.

Inovasi Pelayanan Publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode

pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Pertama, inovasi produk atau layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kedua, inovasi proses adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Ketiga, inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Keempat, inovasi dalam strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Kelima, inovasi sistem adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

## **B. Konsep SPT**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau badan objek pajak, atau harta wajib dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengertian Surat Pemberitahuan menurut Mardiasmo (2011), “Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk

melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Surat Pemberitahuan digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Diana (2010), menjelaskan fungsi Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawab penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 Tahun pajak atau Bagian Tahun Pajak,
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak atau bukan objek pajak,
- c. Harta dan kewajiban, dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi Surat Pemberitahuan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas barang mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran dan



- b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan perturan perundang-undangan (Diana, 2010).

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Fungsi Surat Pemberitahuan menurut Herry Purwono (2010) adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak jenis Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang : a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak. c) Harta dan Kewajiban d) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan.
2. Bagi Pengusaha Kena Pajak Adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang: a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran. b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh

Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

3. Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut serta disetorkannya.

### C. Konsep *E-Filing*

Sistem perpajakan di Indonesia menggunakan *Self Assessment System* (Resmi, 2015). Di mana wajib pajak berhak menghitung dan melaporkan pajak oleh wajib pajak sendiri. Untuk mempermudah sistem pelaporan pajak di Indonesia diterapkan sistem *E-Filing*.

Menurut Fidel (2010) *E-Filing* adalah sistem online yang terhubung lewat internet untuk mempermudah wajib pajak orang pribadi maupun badan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *website* Direktorat Jendral Pajak yaitu <http://www.pajak.go.id>. Sistem *E-Filing* ini memudahkan wajib pajak dalam sistem pelaporan pajak sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Mardiasmo (2011), *E-Filing* didefinisikan sebagai suatu cara penyampaian SPT melalui sistem *online* (internet) dengan perantaraan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider/ASP*) yang ditunjuk DJP. Keahlian pengguna akan mempengaruhi dalam sistem *online* ini, sehingga lebih terpercaya menjamin kerahasiaan dan keamanannya. Keuntungan dari *E-Filing* adalah sebagai berikut:

- a. *Real time*, 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu dengan standar waktu WIB;
- b. Tidak terlalu terikat dengan jatuh tempo pelaporan karena ada kelonggaran 14 hari;
- c. Hemat biaya, waktu, dan tenaga (ekonomis).

*E-Filing* adalah salah satu Sistem Informasi yang diterapkan dalam perpajakan. Wulandari (2015) mengemukakan bahwa minat adalah keinginan *user* untuk menggunakan sitem secara berkelanjutan.

Hal ini sesuai dengan Handayani (2015) bahwa minat penggunaan sistem informasi adalah tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Jadi penggunaan *E-Filing* dapat didefinisikan sebagai minat wajib pajak secara terus menerus dan berkelanjutan.

Perilaku menggunakan *E-Filing* dapat dikaitkan dengan definisi penggunaan Sistem Informasi yaitu perilaku seorang individu yang menggunakan SI karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sistem Informasi Perpajakan adalah sistem teknologi Informasi yang telah berkembang sangat pesat. Sistem teknologi informasi ini bahkan telah diterapkan dibanyak organisasi dan menjadi komponen dari organisasi bersama-sama dengan manusia (Jogiyanto, 2009).

Beberapa dasar hukum diberlakukannya *E-Filing* antara lain:

1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan

3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.
4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER19/PJ./2009 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.

*E-Filing* ini bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktik-praktik Korupsi Kolusidan Nepotisme (KKN). Prosedur penggunaan *E-Filing* sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Mengajukan permohonan aktivasi Elektronik *Filing Identification Number* (E-FIN) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). E-FIN adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Setelah memperoleh Nomor E-FIN, Wajib Pajak dapat mendaftarkan diripada layanan *online* Pajak pada website DJP *online* atau website penyedia layanan SPT
- c. Setelah memiliki akun DJP *online*/akun penyedia layanan SPT elektronik, wajib pajak sudah dapat menyampaikan SPT melalui menu *E-Filing*.

*E-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem on-line dan real-time. *E-Filling* sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan

menunggu tanda terima secara manual. Penyampaian SPT secara Elektronik (*E-Filing*) diatur melalui sebagai berikut :

a) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan E-FIN harus mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *E-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak diterbitkannya E-FIN. Pendaftaran WP *E-Filing* dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Buka menu *E-Filing* di *website* DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id));
2. Masukkan NPWP dan E-FIN;
3. Isi data alamat surat elektronik (*email address*), nomor telepon dan password;
4. Kirim data pendaftaran. Data alamat surat elektronik (*email address*) dan nomor telepon digunakan sebagai penerimaan kode verifikasi, notifikasi, dan bukti penerimaan elektronik.

b) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan E-FIN tetapi tidak mendaftarkan diri sampai batas waktu yang ditentukan (paling lama 30 hari), maka E-FIN yang telah diterbitkan tidak dapat didaftarkan dan dianjurkan untuk mengajukan permohonan E-FIN kembali. Dalam hal E-FIN hilang sebelum Wajib Pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *E-Filing*, maka Wajib Pajak dapat mengajukan kembali permohonan E-FIN.

c) Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *E-Filing* dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *E-Filing* dengan cara sebagai berikut:

1. Masuk atau login pada menu *E-Filing* website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dengan email address sebagai *username* dan *password* sebagaimana data yang telah diinput pada saat registrasi.

2. Wajib Pajak mengisi aplikasi E-SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
3. Apabila hasil pengisian aplikasi E-SPT menunjukkan status kurang bayar, Wajib Pajak harus mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) sebagai bukti pembayaran.
4. Wajib Pajak yang telah mengisi aplikasi E-SPT sebagaimana yang dimaksud poin kedua meminta kode verifikasi pada *website* Direktorat Jenderal Pajak.
5. Hasil pengisian aplikasi E-SPT dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak.
6. Wajib Pajak akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan yang akan disampaikan pada email address Wajib Pajak. Keterangan dan/atau dokumen lain terkait SPT Tahunan tidak perlu disampaikan pada saat penyampaian SPT Tahunan secara *E-Filing* tetapi wajib disimpan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### **D. Konsep *Electronic Government***

*Electronic Government* merupakan langkah awal perubahan menuju perkembangan dan kemajuan teknologi informasi komunikasi dalam bidang pemerintahan. Terutama dalam 2 hal pelaksanaan informasi dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang awal mulanya dilakukan secara manual kini dengan adanya *E-Government* dapat dilakukan dengan media elektronik sehingga dapat mempermudah proses pelayanan (Ariyanto, 2015). Seperti gagasan yang dibuat kantor Direktorat Pajak terobosan baru yang dibuat semakin

mempermudah dalam memproses pendataan yaitu dengan menciptakan pelayanan perpajakan internet.

*E-Government* yang merupakan pengembangan dari kemajuan teknologi, semakin menginvestasikan banyak waktu dan sumber daya terhadap pengembangan Inovasi dan Manajemen untuk mempertahankan daya saing (Kenneth, 2015). Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian. Oleh karena itu pengembangan *E-Government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti semua pihak.

#### **i. Tingkatan E-Government**

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

- a. Tingkat 1–Persiapan, yaitu; 1) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga; 2) Penyiapan SDM; 3) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose community center*, warnet, SME-Center, dll; 4) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b. Tingkat 2–Pematangan, yaitu; 1) Perubahan situs informasi publik interaktif; 2) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3–Pemantapan, yaitu; 1) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik.
- d. Tingkat 4–Pemanfaatan, yaitu pembuatan aplikasi untuk pelayanan.

## ii. **Klasifikasi *E-Government***

### a. *Government to Citizens/consumers.*

Tipe ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* tipe ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut: Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke komdag dan antri untuk memperoleh layanan.

### b. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit.



Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh dari aplikasi *E-Government* berjenis ini adalah: Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis *web* untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

c. *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

Contoh peranan E-Government bertipe ini yang telah dikenal luas antara lain Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan jumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang di berada di tanah air (Indrajit 2012, 52).

**iii. Tujuan dan Manfaat Penerapan *Electronic Government***

Menurut *EZ Gov*, pengertian *E-Government* adalah penyederhanaan praktek pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Jadi jelaslah bahwa *E-Government* bertujuan untuk efisiensi karena bersifat penyederhanaan dalam praktek pemerintahan.

Menurut Richardus Eko Indrajit (2005) paling tidak ada 6 (enam) komponen penting harus diperhatikan dalam penerapan eGovernment, yaitu:

1. *Content Development* Menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya.
2. *Competency Building* Menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.
3. *Connectivity* Menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *E-Government* diterapkan.
4. *Cyber Laws* menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *E-Government*.
5. *Citizen Interfaces* Menyangkut pengadaan Sumber Daya Manusia dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *Stakeholder E-Government* dimana saja dan kapan mereka inginkan.
6. *Capital* menyangkut pola permodalan proyek *E-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis

model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan dipemerintahan.

Tujuan *electronic government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. *Electronic government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *electronic government* bagi suatu daerah adalah:

- a. Tentunya akan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* (baik itu masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan sehari hari.
- d. Memberikan peluang kepada pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs *web*. Namun, implementasi mayoritas situs *web* Pemerintah Daerah Otonom masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemanapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai. Artinya, implementasi *E-Government* di Indonesia baru pada tahap awal, sehingga banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan *E-Government*.

Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelaku dan bukannya teknologi pendukung *E-Government*. Apabila hal tersebut tidak

diatasi maka dapat mengakibatkan timbulnya *digital divide*. Lebih jauh lagi transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan ke arah demokratisasi yang sempurna.

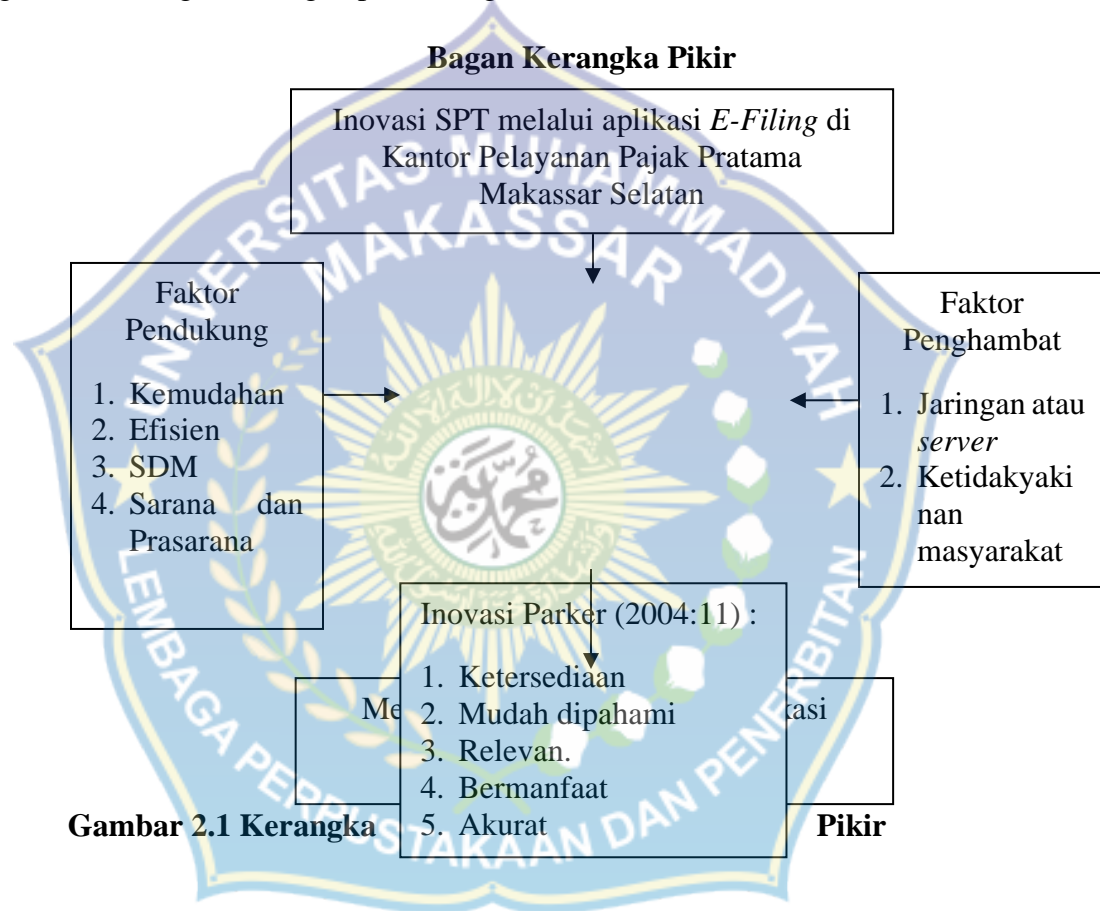
Kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada tentu sangat mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik yang prima dan berkualitas. Hal tersebut juga berkaitan dengan pemberian informasi yang jelas, tepat dan akurat kepada publik. Pemberian (*up-date*) informasi yang baru dan teraktual yang disajikan lewat *website* menjadi salah satu tanggung jawab dari seksi *E-Government* itu sendiri. Pelaksanaan Pembinaan, Pengendalian dan Evaluasi *E-Government* tentu menjadi sangat penting dalam mencapai tujuan peningkatan kinerja dan pelayanan publik yang lebih baik. Penerapan dari Tugas Pokok dan Fungsi menjadi prioritas utama untuk mencapai tujuan tersebut. *E-Government* adalah sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada Keterbukaan Informasi Publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung.

### **E. Kerangka Pikir**

Menggunakan teknologi berbasis internet, sekarang wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara *online* melalui aplikasi *e-filing* dan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja asalkan terhubung dengan internet tanpa harus datang ke

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Dengan adanya kemudahan ini, dapat meningkatkan respon masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya. Adapun indikatornya adalah ketersediaan, mudah dipahami, relevan, bermanfaat, dan akurat.

Berdasarkan uraian kerangka pikir di atas, maka untuk lebih jelasnya dapat digambarkan bagan kerangka pikir sebagai berikut:



## F. Fokus Penelitian

Bertolak dari latar belakang masalah sebagaimana penulis paparkan di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah inovasi dan realisasi. Kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan

teori dalam tinjauan pustaka. Maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah Inovasi SPT Tahunan melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

### **G. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Ketersediaan (*availability*), syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.
2. Mudah dipahami (*comprhensifbility*), informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis.
3. Relevan, dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar-benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi.
4. Bermanfaat, sebagai konsekuensi dari syarat relevansi, informasi juga harus bermanfaat bagi organisasi.
5. Akurat, syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti bahwa informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
6. Kemudahan adalah sejauh mana Wajib Pajak dapat percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dalam hal ini adalah *E-Filing* akan bebas dari usaha atau minim usaha. Indikatornya adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah pengoperasiannya.

7. Efisien adalah menggunakan sumber daya serta energi yang minim atau sesuai tanpa pemborosan.
8. SDM atau Sumber Daya Manusia adalah faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari KPP Makassar Selatan berupa manusia yang bekerja di KPP Makassar Selatan sebagai pemikir, perencana dan juga penggerak untuk mencapai tujuan KPP Makassar Selatan.
9. Sarana dan Prasarana adalah sesuatu yang digunakan sebagai alat dalam usaha pencapaian maksud dan tujuan KPP Makassar Selatan dalam penggunaan sistem *E-Filing*. Sedangkan prasarana adalah sesuatu yang dapat menjadi penunjang utama agar terselenggaranya proses atau usaha.
10. Jaringan atau *server* adalah faktor telekomunikasi yang memungkinkan *gadget* satu dengan yang lainnya terhubung untuk saling berkomunikasi dan bertukar data. Tujuan dari jaringan atau *server* yaitu agar dapat mencapai tujuan, setiap Wajib Pajak dan operator dari jaringan atau *server* dapat meminta dan memberikan layanan (*service*).
11. Ketidakyakinan masyarakat adalah Ketidakpastian atau keragu-raguan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *E-Filing* untuk memproses SPT.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan mulai tanggal 11 Mei 2019 sampai dengan tanggal 11 Juli 2019. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Alasan penulis memilih lokasi ini adalah salah satu wilayah yang telah menggunakan aplikasi *E-Filing* dan banyaknya keluhan dari pengguna aplikasi *E-Filing* tentang masih sulitnya digunakan karena tidak semua Wajib Pajak terbiasa dengan internet.

#### B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur pada penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dengan perilaku yang dapat diambil yang didukung oleh data-data tertulis maupun data-data hasil wawancara.
2. Tipe penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan studi kasus. Hal ini untuk menjawab semua permasalahan yang dapat diangkat atau diteliti. Oleh sebab itu, untuk menjelaskan suatu hal yang kemudian diklarifikasikan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan.

#### C. Sumber Data

Data primer merupakan jenis sumber data yang diperoleh langsung dari informan atau narasumber melalui wawancara, observasi, dan dokumen yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti.

2. Data sekunder merupakan jenis sumber data yang bersumber dari media tulis seperti buku, majalah, arsip, koran, gambar, dokumentasi yang ada berkaitan dengan aktivitas dan sesuai dengan tema yang dipilih dalam penelitian ini.

#### D. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian digunakan teknik purposive artinya memilih informan yang mengetahui masalah yang akan diteliti. Adapun informan adalah kepala dan sekretaris instansi yang terkait, dan masyarakat yang terkait. Di mana informan tersebut dipilih karena mereka dianggap mengetahui tentang Inovasi SPT tahunan melalui aplikasi *E-Filling*.

**Tabel 3.1. Informan Penelitian**

No.	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1.	Andini Wulandari	AW	Staf Seksi Pelayanan
2.	Jusuf	JS	Staf <i>Accounting Representative</i>
3.	Sofyan	SF	Masyarakat
4.	Fatmawati	FT	Masyarakat
5.	Darwis	DR	Masyarakat

(Sumber : Informan Penelitian 2019)

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian ini, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan

data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Ada pun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti. Penulis mengadakan pengamatan langsung dan penelitian terhadap objek yang diteliti dengan melihat, mendengar langsung dari kenyataan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan tersebut dapat diobservasi secara langsung.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapat keterangan-keterangan melalui percakapan dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada obyek yang akan diteliti melalui tanya jawab menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).
3. Dokumentasi, yaitu data yang diperoleh dari bukti hasil wawancara dengan menelusuri dan mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Menurut (Miles 2012) teknik analisis data dapat dianalisis dengan melalui :

1. Pengumpulan Data adalah tahap yang paling mendasar dalam penelitian, karena tujuan daripada penelitian adalah memperoleh data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memberi standar data yang ditetapkan.

2. Reduksi Data adalah bagian pertama analisis data yang mempertegas, mempersingkat, melaksanakan fokus, yang tidak penting, dan mengelola data sedemikian rupa sehingga kesimpulan peneliti data dilakukan.
3. Sajian Data adalah suatu susunan informasi yang menguatkan kesimpulan secara singkat yang berarti cerita terstruktur dan logis makna peristiwanya dapat dipahami.
4. Penarikan Kesimpulan adalah teknik analisis data yang pada awal pengumpulan data, peneliti sudah harus mengetahui apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **G. Teknik Pengabsahan Data**

Menurut Sugiono (2011) triangulasi dalam percobaan integritas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik dan waktu.

1. Triangulasi sumber untuk menguji integritas yang dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik untuk menguji integritas dengan mengecek data kepada sumber yang sama sesuai teknik yang berbeda.
3. Triangulasi waktu yang sering memengaruhi integritas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di waktu pagi pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan menyampaikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdiri Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Kantor pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan merupakan unit kerja vertikal yang berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara yang berlokasi di Komplek Gedung Keuangan Negara I di Jalan Urip Sumohardjo KM.4 Makassar. Sebagai salah satu implementasi dan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan yang mengubah secara struktural dan fungsional organisasi dan tata kerja instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008. KPP Pratama Makassar Selatan merupakan hasil penggabungan dari KPP dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak Makassar.

Terhitung mulai tanggal 27 Mei 2008 sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Pajak No.KEP-95/PJ/UP.53/2008 tanggal 19 Mei 2008, KPP Makassar Selatan secara efektif beroperasi dan resmi *launching* oleh Menteri Keuangan pada tanggal 9 Juni 2008. Salah satu perubahan yang nyata adalah penambahan “pratama” sehingga berubah dari KPP Makassar Selatan menjadi KPP Pratama Makassar Selatan. Dengan perubahan nama tersebut, seluruh fungsi dan seksi di KPP mengalami perubahan nama dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/MK.01/2006 sebagaimana telah diubah dengan PMK 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, struktur organisasi mengalami

perubahan menjadi 1 sub bagian, 9 seksi, dan Kelompok Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak.

## 2. Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung operasional pelaksanaan tugas-tugas KPP Pratama Makassar Selatan selama tahun 2019 tercatat sebagai berikut :

- a. Kendaraan kantor sebanyak 17 unit, terdiri atas kendaraan roda empat dengan berbagai jenis/merk sebanyak 11 unit dan kendaraan roda dua sebanyak 6 unit.
- b. Gedung Kantor yang saat ini masih bergabung dengan kantor KPPN Makassar yang ruang kerja dilengkapi dengan *Air conditioner* (AC) sebanyak 24 buah, meja kantor sebanyak 200 buah dengan merk/jenis, kursi kantor dengan berbagai jenis sebanyak 160 buah dan peralatan lainnya yang langsung mendukung kegiatan tugas kantor seperti *white board*, lemari arsip, rak kayu, dll.
- c. Peralatan laptop sebanyak 15 buah, *computer portable* sebanyak 112 unit, *scan* sebanyak 6 unit, mesin *Fotocopy* sebanyak 5 unit, printer sebanyak 48 unit, mesin ketik listrik sebanyak 3 unit, *scanner* sebanyak 6 unit, mesin penghancur kertas sebanyak 3 unit, mesin penghitung uang sebanyak 4 unit, dalam kondisi baik. Sarana komunikasi seperti telepon sebanyak 34 telepon, mesin *faximile* 2 buah, speaker sebanyak 2 buah, *handycam* sebanyak 4 buah, dan *handytalkiese* sebanyak 4 buah sebagai alat komunikasi untuk *security*.

Dalam melaksanakan tugas, KPP Pratama Makassar Selatan menyelenggarakan berbagai fungsi :

- Pengumpulan, pencairan dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak;
- Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- Penyuluhan Perpajakan;
- Pelaksanaan registrasi wajib pajak;
- Penata usahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- Pelaksanaan konsultasi perpajakan.

### **3. Wilayah Kerja KPP Pratama Makassar Selatan**

KPP Pratama Makassar Selatan adalah salah satu KPP dari 3 ( tiga ) KPP di Kota Makassar, yang mencakup 4 wilayah administrasi Kecamatan yaitu :

- a. Rappocini
- b. Makassar
- c. Panakkukang
- d. Manggala

Total luas wilayahnya mencapai 52.94 Km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk sebanyak 466.272 jiwa atau 95.980 kepala rumah tangga. Dibandingkan dengan Kota Makassar, luas wilayahnya KPP Pratama Makassar Selatan mencakup 30,12% luas wilayah Kota Makassar. Dari luas wilayah tersebut, KPP Pratama Makassar

Selatan melingkupi sebanyak 28.67% jumlah kelurahan dengan total penduduk sebanyak 37.19% atau sebesar 32.38% kepala keluarga di Kota Makassar.

**Tabel 4.1**

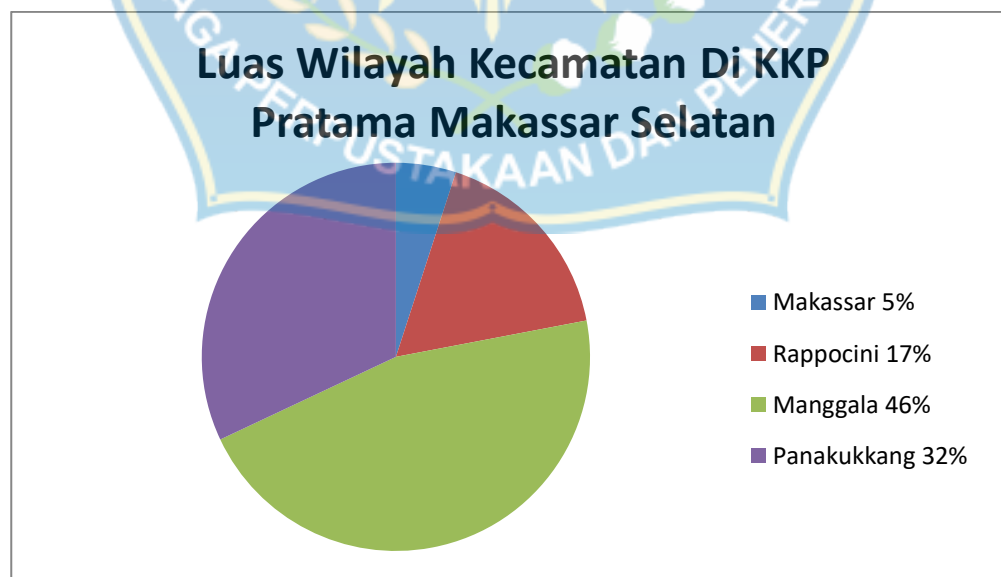
**Persentasi Wilayah, Kelurahan, Penduduk dan Kepala Keluarga**

No.	Keterangan	KKP Pratama Kota Makassar	Kota Makassar	Persentase
1.	Luas Wilayah	52,94	175,77	30,12%
2.	Jumlah Kelurahan	41	143	28,67%
3.	Jumlah Penduduk	466,272	1253656	37,19%
4.	Jumlah KK	95,98	296374	32,38%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi (2019)

Luas wilayah KKP Pratama Makassar Selatan didominasi wilayah Kecamatan Manggala yang mencapai 46% disusul oleh Kec. Panakkukang sebesar 32, Kec. Rappocini 17%, dan terakhir Kec. Makassar yang hanya 5%. Namun demikian, luas wilayahnya tidak mencerminkan potensi pajak yang salah satunya dilihat dari jumlah penduduknya.

**Gambar 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Di KKP Pratama Makassar Selatan**



Sumber: BPS Kota Makassar, 2019



#### **4. Visi Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar**

##### a. Visi

Menjadi kantor pelayanan pajak terbaik dalam pelayanan, terdepan dalam penerimaan, professional dan dipercaya oleh masyarakat.

##### b. Misi

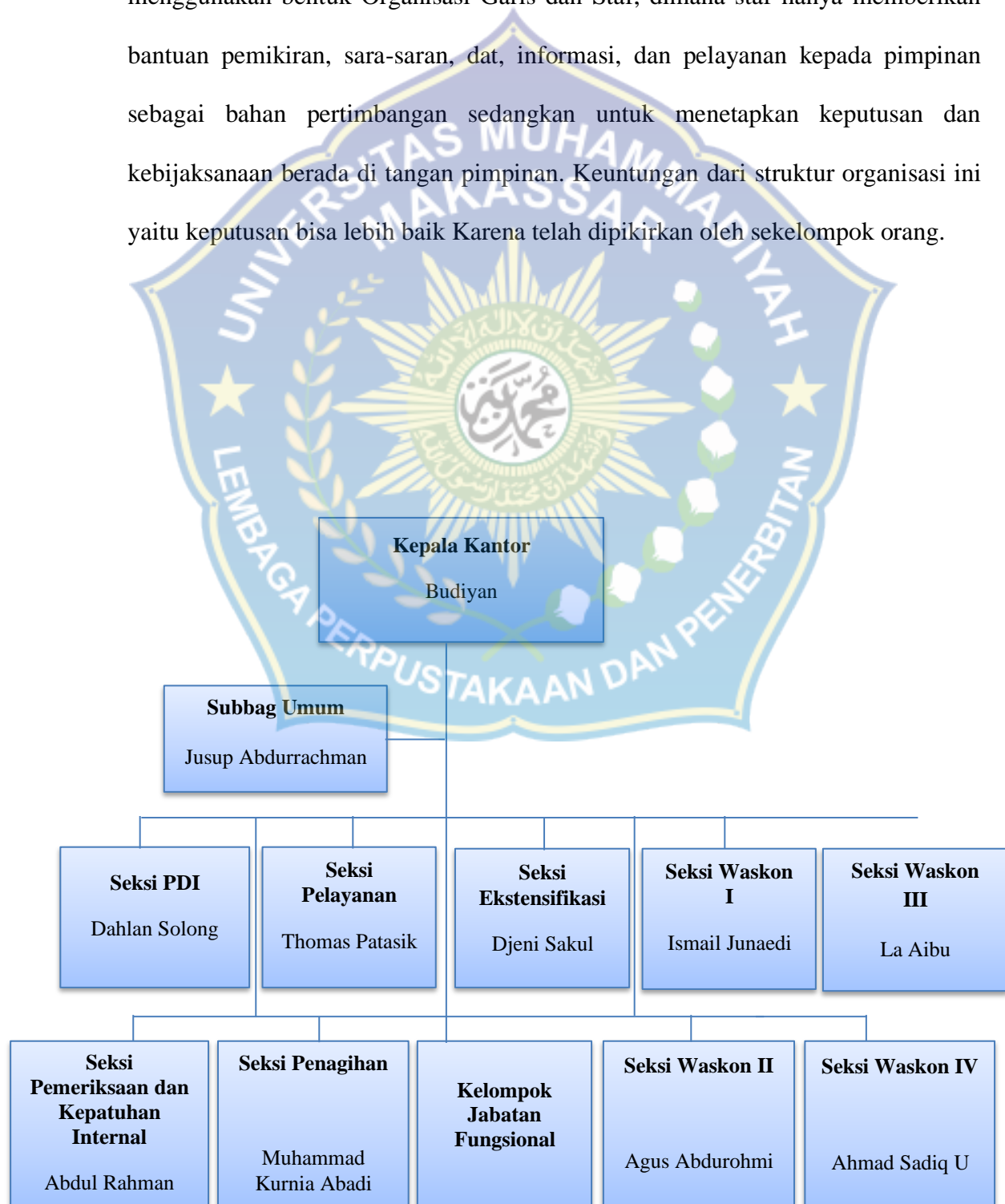
Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan prima untuk menghimpun penerimaan negara secara optimal berdasarkan undang-undang perpajakan.

#### **5. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan**

Struktur organisasi memegang saham penting dan tidak boleh diabaikan baik perusahaan swasta, negara, maupun departemen, atau lembaga-lembaga dalam mencapai tujuan perusahaan. Struktur organisasi merupakan bagian atau kerangka yang terdiri dari bermacam-macam fungsi menurut pola tertentu yang menyatakan adanya urutan, peraturan, wewenang, dan tanggung jawab antara bagian yang ada dalam perusahaan tersebut.

Tanggung Jawab yang saling bertentangan dalam pembagian tugas perlu dihindari, tetapi saling melengkapi dalam hal pekerjaan dari dua bahagian atau lebih yang disesuaikan dengan pembagian tanggung jawab yang telah ditetapkan menurut pekerjaan masing-masing. Hal tersebut dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyelewengan-penyelewengan yang mungkin dapat timbul di dalam perusahaan, selain itu struktur organisasi perusahaan juga disebut sebagai alat kontrol yang ditetapkan yang diharapkan dapat membantu peningkatan dinamika pembangunan.

Pola hubungan kerja saat lalu lintas wewenang dan tanggung jawab dapat dibedakan dalam empat unsure struktur organisasi diantaranya yaitu: bentuk organisasi garis/lini, bentuk organisasi fungsional, bentuk organisasi garis dan staf, dan bentuk organisasi fungsional dan staf. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan menggunakan bentuk Organisasi Garis dan Staf, dimana staf hanya memberikan bantuan pemikiran, sara-saran, dat, informasi, dan pelayanan kepada pimpinan sebagai bahan pertimbangan sedangkan untuk menetapkan keputusan dan kebijaksanaan berada di tangan pimpinan. Keuntungan dari struktur organisasi ini yaitu keputusan bisa lebih baik Karena telah dipikirkan oleh sekelompok orang.



## Gambar.4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Selatan

### 6. Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Pembagian Seksi dan Jabatan Fungsional pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut:

1. Sub bagian Umum
2. Seksi Pelayanan
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
4. Seksi Ekstensifikasi
5. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (terdapat 4 Seksi Pengawasan dan Konsultasi)
6. Seksi Penagihan
7. Seksi Pemeriksaan
8. Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak
9. Kelompok Jabatan Fungsional Penilai.

Berikut merupakan penjabaran masing tugas dan fungsi setiap masing-masing jabatan yaitu:

#### 1. Kepala Kantor

Mengelola pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak dibidang perpajakan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Uraian tugas dan kegiatan:

- a. Melakukan penyuluhan (Membina karyawan yang ada diwilayah wewenang kekuasaannya).
- b. Melakukan Peningkatan Pelayanan
- c. Melakukan pengawasan termasuk mengawasi jalannya kegiatan operasional perpajakan yaitu:
  - Pajak Penghasilan (PPh)
  - Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
  - Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
  - Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
  - Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL)
- d. Menerima laporan kerja dari setiap seksi yang membuat kegiatan operasional Kantor Pelayanan Pajak.
- e. Menetapkan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan serta realisasi penerimaan pajak tahun lalu.
- f. Menetapkan rencana pencairan data strategis dan potensial dalam rangkaian tensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- g. Menjamin pelaksanaan pencairan data dan pengolahan data yang strategis dan potensial dalam rangkaian tensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.

- h. Menjamin terlaksananya pengolahan data wajib pajak guna menyajikan informasi perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pajak lain.
  - i. Menetapkan penyusunan monografi perpajakan.
- 10 Menjamin terlaksananya pemantauan pelaporan dan pembayaran masa dan tahunan PPh, dan pembayaran masa PPN/PPnBM, serta pembayaran PBB dan BPHTB untuk mengetahui tingkatan patuhan wajib pajak serta mengendalikan/melaksanakan pemeriksaan pajak.
- j. Menjamin pelaksanaan penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang disampaikan melampaui batas waktu dan penelitian sehubungan dengan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang tidak disampaikan (kepos).
  - k. Mengarahkan pegawai untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan profesionalisme di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
  - l. Menjamin pelaksanaan pengawasan, bimbingan dan pemberian konsultasi terhadap wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya dan pemantauan atas proses administrasi perpajakan.
2. Seksi Pelayanan
- a. Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penertiban produk hukum perpajakan
  - b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
  - c. Penerimaan surat lainnya
  - d. Penyuluhan perpajakan
  - e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak,

- f. Melakukan kerjasama terdepan untuk memberikan pelayanan dan berhubungan langsung dengan Wajib Pajak melalui “Tempat Pelayanan Terpadu” atau biasa disingkat TPT.

Tugas Pokok dari Seksi Pelayanan selain dari tugas yang diatas adalah sebagai berikut:

- Memberikan Pelayanan Kepada Wajib Pajak berupa:
  - a. Pelayanan Nomor Pokok Wajib Pajak(NPWP)
  - b. Pelayanan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
  - c. Pelayanan Penyampaian SPT Tahunan
  - d. Pelayanan Penyampaian SPT Masa PPN dan PPnBM, dan PPh.
- Melakukan penetapan dan penertiban produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat.

Contohnya Seperti:

- Pendaftaran Nomor Wajib Pajak (NPWP).
- Penata Usahaan Surat, dokumen dan laporan Wajib Pajak pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- Perubahan identitas WajibPajak.
- Penyelesaian permohonan pengukuhan pengusaha kena pajak.
- Penertiban surat teguran penyampaian SPT masa dan SPT tahunan PPh.
- Pelaksanaan pemenuhan permintaan konfirmasi dan klarifikasi
- Penyelesaian Pemindahan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Lama.

### 3. Seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi)

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencairan, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha, penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis Komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *E-Filling*, serta penyiapan laporan kinerja.

Tugas Pokok dari Seksi PDI selain dari tugas yang ada diatas adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun estimasi Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
- b. Melaksanakan pengumpulan data dan pengolahan data.
- c. Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data pekerjaan.
- d. Melaksanakan perekaman dan validasi dokumen perpajakan.
- e. Melaksanakan perbaikan (*updating*)
- f. Melaksanakan pelaksanaan dukungan teknis pemanfaatan aplikasi *e-SPT* dan *E-Filling*.
- g. Melaksanakan kegiatan teknis operasional komputer.
- h. Melaksanakan penyediaan informasi perpajakan.
- i. Menyusun laporan pertanggungjawaban.

#### c. Sub Bagian Umum

Sesuai dengan tugas pokoknya, Sub Bagian Umum mempunyai tugas pokok untuk melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

Sesuai dengan uraian tersebut Sub Bagian Umum KPP Pratama Makassar Selatan

telah menjalankan tugas-tugas utamanya untuk menunjang kelancaran tugas menghimpun penerimaan.

4. Sub Bagian Umum terdiri dari 3 ( tiga ) yaitu :
  - a. Sub Bagian Kepegawaian
  - b. Sub Bagian Keuangan
  - c. Sub Bagian Rumah Tangga
5. Tugas-tugas Pokok Sub Bagian Umum adalah:
  - a. Pengurusan surat masuk ke KPP Makassar Pratama Makassar Selatan yang bukan dari Wajib Pajak.
  - b. Pengurusan surat-surat yang diterbitkan KPP Pratama Makassar Selatan.
  - c. Membimbing pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian.
  - d. Penyelenggaraan Administrasi DP3, LP2P, KP4.
  - e. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA- KL)
  - f. Menyelenggarakan inventarisasi alat perlengkapan kantor.
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan, himbuan Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, serta analisis kinerja Wajib Pajak dalam angka melakukan intensifikasi.

Untuk menjalankan tugas tersebut, Seksi Waskon mempunyai petugas yang diangkat sebagai *Account Representative*.

Contohnya seperti:

  - a. Pemrosesan dan penata usahaan dokumen masuk di seksi pengawasan dan konsultasi.



- b. Penyelesaian permohonan perubahan metode pembukuan.
- c. Penetapan Wajib Pajak patuh.
- d. Penyelesaian permohonan pembetulan pembetulan, Pajak Pertambahan Nilai, dan pajak Penjualan atas Barang Mewah diKPP.

#### 7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Melakukan Pembinaan terhadap Wajib Pajak dalam rangka mengamankan penerimaan negara.

#### 8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III dan IV

Melakukan Pembinaan terhadap Wajib Pajak dalam rangka mengamankan penerimaan negara.

#### 9. Seksi Pemeriksaan dan fungsional pemeriksa pajak

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penertiban dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta Administrasi penerimaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

Contohnya seperti:

- a. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk diseksi pemeriksaan.
- b. Penyelesaian usulan pemeriksaan.
- c. Penyelesaian Usulan pemeriksaan bukti permulaan.
- d. Pemeriksaan kantor.

- e. Penyelesaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Lebih Bayar.

#### 10. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, kegiatan penagihan aktif (Teguran, Surat Paksa, Sita, Pemblokiran, Lelang, pencegahan, penyanderaan dan penagihan seketika dan sekaligus), penundaan/angsuran tunggakan pajak, serta penghapusan piutang pajak, serta pengarsipan dokumen-dokumen penagihan. Guna menjalankan tugas dan fungsinya Seksi Penagihan diperkuat oleh Juru Sita Pajak Negara.

- a. Melakukan kegiatan administrasi penagihan.
- b. Melakukan tindakan penagihan aktif seperti penyampaian Surat Paksa, Penyitaan, Pemblokiran Rekening, dan tindakan lainnya sesuai ketentuan perundangan.

#### 11. Seksi Ekstensifikasi

Mempunyai tugas melakukan pengamatan dan piñata usaha potensi perpajakan, serta kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Secara sederhana Seksi Intensifikasi bertugas untuk menambah jumlah Wajib Pajak Terdaftar apabila sudah memenuhi kewajiban subjektif maupun objektifnya.

Contohnya Seperti:

- a. Pemrosesan dan piñata usaha dokumen masuk di Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.
- b. Pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor.

- c. Penerbitan surat himbauan untuk ber-NPWP.
  - d. Pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian lapangan.
  - e. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pemotongan PPH atas bunga deposito dan tabungan serta diskonto SBI yang diterima atau diperoleh dana pension yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan.
12. Penyelesaian permohonan penundaan pengembalian Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan mutasi sebagian atau seluruhnya objek dan subjek pajak PBB.
13. Penerbitan daftar nominatif untuk usulan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3) PSL, Ekstensifikasi dan lain-lain.

## **B. Pembahasan**

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui penerapan *E-Filling* dalam Pelayanan SPT di kantor KPP Pratama Makassar Selatan, maka penulis melakukan metode penelitian secara kualitatif dengan narasumber yang berkaitan dengan pelaksanaan dan mengetahui jalan atau proses penerapan *E-Filling* di kantor tersebut melalui teknik wawancara dengan informan yang terkait di kantor KPP Makassar Selatan.

Perlu diketahui *E-Filling* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *Online* dan *Real Time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Sedangkan Surat Pemberitahuan Tahunan oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan

penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penerapan Sistem *E-Filing* dalam Pelayanan SPT di Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan selalu berinovasi memberikan prima dengan diterbitkannya sistem informasi berbasis *online* dengan menggunakan sistem komputerisasi yaitu sistem *E-Filling* dalam melaporkan SPT Wajib Pajak. Penulis menganggap penerapan *E-Filing* ini sangat erat dengan syarat-syarat informasi yang harus dipenuhi jika penerapan sistem ini dianggap optimal, dengan menggunakan teori Parker dalam buku Soetojo (2004), dikarenakan muatan-muatan yang disediakan berisi informasi Wajib Pajak yang harus dilaporkan oleh petugas pajak. Maka dari itu teori tersebut sangat berperan penting di dalam menilai penerapan sistem *E-Filling* tersebut, dengan mengetahui syarat-syarat yang dikemukakan seperti syarat :

#### **1. Ketersediaan**

Ketersediaan di sini menjelaskan syarat informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak dan juga penerima informasi yang mengelola informasi dari wajib pajak tersebut, mekanismenya penyediaan yang dimaksud di sini diperuntukkan untuk wajib pajak mengisi data umum yang akan dikelola pihak yang memproses SPT wajib pajak lewat sistem *E-Filling*.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Staf Seksi Pelayanan pada KPP Pratama Makassar Selatan, beliau mengatakan :

*”Fasilitas E-Filling merupakan layanan online dengan menyediakan nama informasi umum saja seperti Wajib Pajak, alamat wajib pajak, dikarenakan untuk menjaga kerahasiaan wajib pajak, dan yang dapat mengakses SPT secara detail hanya AR (Accounting Representatif) sesuai wilayah wajib pajak tersebut”.*

(Hasil wawancara AW, 20 Mei 2019)

Hasil tersebut di respon oleh pihak Staf *Accounting Representatif* mengatakan:

*“Iya, untuk layanan online E-Filling diakses langsung oleh pihak AR sesuai dengan wilayah wajib pajak untuk mengawasi kepatuhan wajib pajak, seperti mengawasi pelaporan formil yaitu pelaporan tepat waktu, dan pelaporan secara materil seperti jumlah keuangan yang detail, detail yang dimaksud seperti uang atau penjualan omset atau laba. SPT ini bertujuan untuk melaporkan penghasilan, daftar utang, daftar harta, dan daftar keluarga (pribadi). Sedangkan untuk pengusaha itu ada pembukuan yang harus dicantumkan beserta neraca & laba.”*

(Hasil wawancara JS, 24 Mei 2019) “

Hasil wawancara kedua informan yang terkait yaitu staf seksi pelayanan dan Staf *Accounting Representatif* dapat diketahui bahwa ketersediaan informasi mengenai *E-Filling* sudah diterapkan dengan baik, ini di buktikan dengan adanya *feedback* respon yang saling sinkron antara wajib pajak dengan SPT nya yang di laporkan dengan respon Staf *Accounting Representatif* yang bertugas menganalisa hasil input SPT wajib pajak dengan menggunakan sistem *E-Filing*.

Adapun hasil wawancara dari beberapa masyarakat sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Ya, saya dapat menginput SPT saya melalui aplikasi tersebut dengan cepat dan di mana saja karena aplikasinya sendiri lumayan cepat dan mudah diakses.”*

(Hasil Wawancara SF, 20 Mei 2019)

Hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Saya pikir seluruh wajib pajak dapat mengakses aplikasi E-Filing karena memang tujuan E-Filing itu untuk meningkatkan pendapatan negara. Jadi Wajib Pajak yang telah memiliki E-FIN dan melaporkan SPT-nya secara online”*

(Hasil wawancara FT, 24 Mei 2019)

Hasil wawancara masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Bisa, bisa diakses oleh seluruh Wajib Pajak, bisa diakses melalui DJP online. Alamat websitenya adalah [dijponline.pajak.go.id](http://dijponline.pajak.go.id) jadi nanti yang telah memiliki NPWP dapat meminta E-FIN dan mengaktifasi DJP onlinenya. Kalau untuk Orang Pribadi itu bisa di semua KPP jika ingin memperoleh E-FIN. Kalau untuk Badan itu harus ke KPP terdaftarnya.*

(Hasil wawancara DR, 27 Mei 2019)

Dari hasil wawancara instrumen dalam indikator ketersediaan bahwa para Wajib Pajak telah dapat mengakses dan proses menggunakan aplikasi *E-Filing* dengan baik dan benar dari para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Sebagaimana dijelaskan oleh Parker dalam buku Soetojo (2004) mengemukakan bahwa ketersediaan yaitu syarat informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dan juga penerima informasi yang mengelola informasi dari Wajib Pajak tersebut.

Jadi dapat disimpulkan pelaksanaan *E-Filing* benar-benar diterapkan oleh Wajib Pajak pribadi maupun pengusaha yang harus dilaporkan dengan adanya e-SPT yang harus di sampaikan.

## **2. Mudah Dipahami (*Comprehensibility*)**

Mudah di pahami adalah cara bagaimana menunjukkan sebuah layanan yang baik dalam memberikan sebuah pelayanan yang maksimal agar *customer* dalam hal ini wajib pajak sebagai penerima layanan dapat menangkap dengan cepat sistem yang diperbaharui dari manual menjadi sistem online, yang orientasiya memudahkan wajib pajak mengakses lebih cepat pelayanan dimanapun berada.

Hal ini di di utarakan oleh Staf Seksi Pelayanan yang mengatakan :

*“Sistem ini sangat sudah baik, dan sudah sangat mudah menolong wajib pajak dalam melaporkan SPT nya, bahkan sistem ini sangat mudah dipahami karena mengisinya seperti mengisi E-mail ataupun pendaftaran akun yang biasa dipakai pengguna media digital komputerisasi saat ini”*  
(Hasil wawancara AW, 20 Mei 2019)

Hal yang sama disampaikan oleh Staf *Accounting Representatif* yang mengatakan :

*“Sistem E-Filling mudah sekali dan cepat dalam pengaksesan karena menggunakan sistem jaringan, jikalau ada wajib pajak yang kewalahan atau ada kendala dalam hal pengaksesan, wajib pajak dapat langsung ke kantor untuk dipandu oleh petugas di sana bagaimana mengakses E-Filling ini.”*  
(Hasil wawancara JS, 24 Mei 2019)

Adapun hasil wawancara dari beberapa masyarakat sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Saya tidak tahu apa ada sosialisasi atau tidak, hanya saja saya disarankan oleh pegawainya untuk menggunakan aplikasi baru , yaitu aplikasi E-Filing. Dan, hal aplikasi ini sangat mempermudah saya untuk melakukan pembayaran pajak.”*  
(Hasil wawancara SF, 20 Mei 2019)

Hal yang sama dikemukakan oleh informan masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Saya kurang tahu, karena saat saya ingin membayar pajak, pegawainya menyarankan saya untuk menggunakan aplikasi e-filing, katanya aplikasi ini dapat mempermudah sistem pelaporan SPT. Dan aplikasi ini sangat mempermudah saya untuk melakukan pembayaran pajak.*  
(Hasil wawancara FT, 24 Mei 2019)

Hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Oh iya, saya mendapatkan penyampaian dari pegawainya bahwa saya dihimbau untuk menggunakan aplikasi baru yaitu E-Filing. Aplikasi ini sangat mudah untuk digunakan dan sederhana. Saya sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini sebab saya tidak usah repot-repot lagi untuk datang ke kantor pelayanan pajak untuk melakukan pelaporan SPT, bisa dengan menginput data sendiri.”*  
(Hasil wawancara DR, 27 Mei 2019)

Dari hasil wawancara instrumen dalam indikator mudah dipahami di mana dilihat dari hasil wawancara para Wajib Pajak mengatakan bahwa aplikasi *E-Filing* sangat mudah dipahami sebagaimana pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan telah memberikan sosialisasi sebelumnya. Dan para wajib pajak sangat cepat menangkap pelayanan yang baru diberikan dari sistem manual ke sistem *online*. Di mana para Wajib Pajak dimudahkan untuk melakukan pembayaran di manapun dan kapanpun selama ada jaringan. hal ini sama dengan yang dikemukakan oleh Parker dalam buku Soetojo (2004) mengatakan bahwa memberikan sebuah pelayanan yang baik secara maksimal agar customer atau Wajib Pajak sebagai penerima pelayanan dapat menangkap dengan cepat sistem yang telah diperbaharui dari manual menjadi sistem *online*.

### 3. Relevan



Proses Relevansi sebuah sistem dinilai baik apabila sesuai dengan kebutuhan kantor saat ini dan apa yang dibutuhkan oleh *customer*, ini mengartikan *E-filing* ini harus relevan dengan keadaan dan kebutuhan Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan dan kebutuhan wajib pajak.

Hasil wawancara dari Staf Seksi Pelayanan yang mengatakan bahwa :

*"Antusiasme Wajib pajak meningkat dari tahun ke tahun. Kalau dulu itu awal-awal memang masih banyak ya antrian karena pada belum bisa kan, masyarakat umumnya susah, bagaimana caranya memasukkan pendapatan. Jadi kami bimbing dengan mereka datang ke kantor. Setelahnya, untuk tahun berikutnya, jadi tidak usah datang ke kantor lagi. Sudah bisa online, jadi lebih mudah untuk Wajib Pajaknya."*

(Hasil wawancara AW, 20 Mei 2019)

Hasil wawancara dari pihak Staf Accounting Representatif yang mengatakan bahwa :

*"Sudah sangat relevan karena aplikasinya muda, karena sudah berbasis internet wajib pajak yang memiliki smartphone sudah bisa mengakses lewat smartphone, sudah bisa mengakses E-Filing, tetapi kalau badan tidak bisa lewat smartphone karena ada berkas yang di scan jadi harus lewat PC, kecuali file yang di lampirkan di scan lalu dikirim ke smartphone, itu sudah bisa. Jadi kalau masalah relevansinya sudah sangat relevan, karena pada saat ini mayoritas masyarakat memakai smartphone."*

(Hasil wawancara JS, 24 Mei 2019)

Adapun hasil wawancara dari beberapa masyarakat yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi *E-*

*Filing* yang mengatakan bahwa :

*"Menurut saya sih, ini sudah menjadi solusi yang baik karena tidak usah meka lagi datang jauh jauh ke kantor, tinggal pakai aplikasi ini online." Dan biasa saja. Sebelumnya saya sudah dengar adanya aplikasi ini dan memang cukup membantu pengguna pajak."*

(Hasil wawancara SF, 20 Mei 2019)

Hal yang sama dikemukakan oleh informan masyarakat pengguna aplikasi *E-*

*Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Menurut saya, aplikasi ini sudah menjadi solusi yang baik karena saya dapat dengan mudah melakukan penginputan SPT lewat online. Dan masalah antusiasme saya sih biasa aja, tapi aplikasi cukup bagus dan mempermudah saya.”*

(Hasil wawancara FT, 24 Mei 2019)

Hal senada yang dikatakan oleh informan masyarakat pengguna aplikasi *E-*

*Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Iya, aplikasi ini sudah menjadi solusi yang baik. Karena saya dapat lebih mudah untuk melaporkan SPT saya. Dan setelah saya mengetahui aplikasi ini, yah sangat membantu saya untuk melakukan penyetoran pajak secara online.”*

(Hasil wawancara DR, 27 Mei 2019)

Dari hasil wawancara dalam indikator relevan dilihat dari Kantor Pelayanan Pajak sebagai pusat pelayanan pajak sudah semestinya memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan para Wajib Pajak melakukan penyetoran atau pembayaran pajak. Adanya aplikasi *E-Filing* ini, membuat para Wajib Pajak mendapatkan solusi terbaik agar dapat patuh melakukan pembayaran pajak. Di mana pun dan kapan pun para Wajib Pajak dapat melakukan penyetoran dan pembayaran pajak. Sebagaimana yang jelaskan oleh Parker dalam buku Soetojo (2004) mengatakan bahwa sebuah sistem dinilai dengan baik apabila sesuai dengan kebutuhan kantor dan kebutuhan *customer* saat ini.

Penulis juga menganggap tingkat relevansi penerapan *E-Filling* sangat relevan di terapkan pada masa sekarang di karenakan akses berbasis jaringan sudah bisa di akses lewat *smartphone* yang mayoritas di miliki oleh masyarakat saat ini.

#### **4. Bermanfaat**

Persyaratan ini yang dimaksud oleh parker adalah hal yang sangat berperan mengapa informasi itu di butuhkan, tidak lain adalah manfaat bagi keseluruhan yang menggunakan informasi tersebut, dalam hal ini sistem *E- Filling* dengan penyediaan sistem yang berisikan informasi data wajib pajak dan pajaknya yang harus dilaporkan.

Manfaat ini di rasakan Staf Seksi Pelayanan langsung dengan menyatakan bahwa:

*“Ya, sejak ada E-Filling manfaat yang diberikan itu seperti dapat mengurangi per less, bisa di akses dimana saja, dan juga mengurangi kepadatan wajib jak untuk datang ke kantor hanya karena masalah yang sama”*  
(Hasil wawancara AW, 20 Mei 2019)

Hal yang sama di sampaikan pihak Staf *Accounting Representatif* yang mengatakan :

*“Yang paling membedakan sebelum ada E-Filling dalam hal ini manual itu proses pelayanannya memakan waktu kerja yang lama, dengan adanya E-Filling tergantung wajib pajaknya mengakses SPTnya meskipun kantor tutup, jadi saling memudahkan dan memberikan manfaat.*  
(Hasil wawancara JS, 24 Mei 2019)

Adapun hasil wawancara dari beberapa masyarakat yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi *E-*

*Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Oh jelas, sangat bermanfaat. Seperti yang saya bilang tadi saya tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor untuk bayar pajak tinggal gunakan aplikasi tersebut.”*  
(Hasil wawancara SF, 20 Mei 2019)

Hal yang sama dikatakan oleh informan masyarakat pengguna aplikasi *E-*

*Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Iya tentu saja sangat bermanfaat, aplikasi ini sangat mempermudah saya. Seperti yang saya katakan sebelumnya.”*  
(Hasil wawancara FT, 24 Mei 2019)

Hal senada yang dikatakan oleh informan masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Oh iya, aplikasinya sangat bermanfaat buat saya, sangat mudah dan tidak rumit untuk digunakan karena sosialisasi terhadap *E-Filing* gencar dilakukan mulai dari spanduk-spanduk yang terdapat di sekitar KPP hingga sosialisasi yang dilakukan di instansi-instansi lain.”*  
(Hasil wawancara DR, 27 Mei 2019)

Dari hasil wawancara instrumen dalam indikator bermanfaat dilihat dari hasil wawancara Wajib Pajak bahwa Wajib Pajak merasakan manfaat yang sangat signifikan dengan adanya aplikasi *E-Filing* ini. Pada tahapan proses ini Wajib Pajak dan pihak pelayanan memang harus terjalin jiwa kooperatif antara pemberian layanan dan yang harus dilayani jadi semenjak adanya sistem *E-Filing* kerja sama antara penyedia layanan dan wajib pajak terjalin baik dengan manfaat *E-Filing* tersebut, dengan kemudahan-kemudahan yang dirasakan langsung baik Wajib Pajak maupun pihak pelayanan dan pihak yang mengelola SPT yang dilaporkan melalui penerapan sistem *E-Filing* ini. Hal ini sudah sesuai dengan yang jelaskan oleh Parker dalam buku Soetojo (2004) mengatakan bahwa manfaat bagi keseluruhan yang menggunakan informasi tersebut dalam hal ini aplikasi *E-Filing* dengan penyediaan sistem yang berisikan informasi data Wajib Pajak dan pajaknya yang harus dilaporkan.

## 5. Akurat

Keakuratan sangat penting dalam proses pengelolaan data, dalam hal ini

keakuratan sistem *E-Filing* yang dapat membantu seorang pengolahnya AR (*Accounting Representatif*) dalam mengelola data yang masuk atau dalam hal ini SPT yang dilaporkan Wajib Pajak.

Hasil wawancara dari pihak Staf Seksi Pelayanan yang mengatakan bahwa :

*“Semua data yang kami peroleh dari Wajib Pajak itu telah akurat. Karena, saat ada kekeliruan atau data yang diberikan oleh Wajib Pajak belum lengkap kami akan menghubungi dan mengonfirmasi kepada wajib pajak itu sendiri untuk kelengkapan berkasnya agar datanya valid lalu bagian penanggung jawab yang akan memprosesnya. Tetapi, saat menemukan kekeliruan penginputan data dari wajib pajak, maka bagian penanggung jawablah yang akan mengonfirmasi kepada kami lalu kami yang menyampaikan kepada Wajib Pajak selaku staf bagian pelayanan.”*  
(Hasil wawancara AW, 20 Mei 2019)

Hasil wawancara dari pihak Staf *Accounting Representatif* yang mengatakan bahwa :

*“Kalau masalah akuratnya sangat tergantung oleh wajib pajaknya, dikarenakan wajib pajak yang menginput sendiri, tetapi ada data tertentu di input berupa file PDF, sehingga akuratnya cukup tinggi, karena bentuk file. Jadi sepanjang pelaporan keuangannya betul, maka susah untuk salah.”*  
(Hasil wawancara JS, 24 Mei 2019)

Adapun hasil wawancara dari beberapa masyarakat sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Saya telah menginput SPT saya sesuai dengan pendapatan saya, dan apabila ada hal yang tidak saya tahu, saya biasanya langsung datang ke kantor untuk konfirmasi masalah yang saya dapatkan agar bisa langsung diperbaiki.”*  
(Hasil wawancara SF, 20 Mei 2019)

Hasil wawancara masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Iya saya pernah dapat masalah di aplikasi ini yang saya kurang pahami, dan dari kantor pajak pratama saya mendapatkan konfirmasi bahwa ada kekurangan data, akhirnya saya ke kantor untuk menanyakannya agar tidak ada kekeliruan dalam SPT saya. Tapi biasanya dari kantor pajak pratama menghubungi saya langsung untuk menanyakan yang benar yang mana.”*  
(Hasil wawancara FT, 24 Mei 2019)

Hasil wawancara masyarakat pengguna aplikasi *E-Filing* yang mengatakan bahwa :

*“Ini kan sistemnya Self Assessment dari wajib pajak sendiri, Wajib Pajak yang isi sendiri nanti ada dari kantor, bagian penanggungjawabannya tinggal diteliti lagi. Saat ada kesalahan atau masalah pada sistem ini, saya ke kantor untuk mengkonfirmasi kepada pegawainya lalu pegawainya akan memprosesnya .”*  
(Hasil wawancara DR, 27 Mei 2019)

Dari hasil wawancara instrumen dalam indikator yang terakhir yaitu akurat mengartikan tingkat *accuracy* atau tingkat keakuratan sistem ini memang sangat baik di karenakan ada lampiran- lampiran yang hanya bisa diproses oleh *Accounting Representatif* dan dikelola oleh pihak *Accounting Representatif* pula. Adapun ada hal yang tergantung oleh pihak Wajib pajak biasanya data identitas yang terkadang keliru diisikan oleh wajib pajak itu sendiri, namun itu bisa diperbaiki dan di sesuaikan lagi. Seperti yang dikatakan oleh Parker dalam buku Soetojo (2004) mengatakan bahwa keakuratan sangat penting dalam proses pengolahan sstem yang dapat membantu para pegawai dalam mengelolah data yang masuk.

Berikut data dari KPP Pratama Makassar Selatan yang diperoleh dari PDI (pelayanan Data dan Informasi) yang berisikan wajib pajak yang memakai manual dan yang sudah memakai *E-Filing* pada tahun 2018 sebagai berikut :

**Tabel 4.2. Wajib Pajak yang memakai manual dan memakai *E-Filing*.**

BULAN		JENIS SPT			
		1771	1770	1770 S	1770 SS
JAN	Manual	46	119	33	93
	<i>E-Filing</i>	25	1	137	254
FEB	Manual	108	298	292	760
	<i>E-Filing</i>	104	1	1086	648
MAR	Manual	174	1525	3081	6075
	<i>E-Filing</i>	340	84	6315	8424
APR	Manual	668	97	29	35
	<i>E-Filing</i>	1913	68	3956	5399
MEI	Manual	49	49	19	30
	<i>E-Filing</i>	138	17	162	339
JUNI	Manual	21	60	15	12
	<i>E-Filing</i>	80	6	18	42
JULI	Manual	10	12	1	27
	<i>E-Filing</i>	60	4	8	21
AGS	Manual	26	39	11	32
	<i>E-Filing</i>	112	10	34	39
SEP	Manual	21	121	67	131
	<i>E-Filing</i>	89	9	110	69
OKT	Manual	13	31	28	40
	<i>E-Filing</i>	54	2	42	29
NOV	Manual	17	33	6	42
	<i>E-Filing</i>	36	3	14	14
DES	Manual	41	70	30	50
	<i>E-Filing</i>	46	14	66	25

Sumber : Pelayanan Data dan Informasi KPP Makassar Selatan

Tabel 4.2 diatas menjelaskan bahwa Wajib pajak yang melaporkan secara manual dan secara *E-Filing* pada tahun 2018 dengan berbagai jenis SPT seperti wajib pajak, seperti:

1. SPT1771

Merupakan formulir untuk melaporkan SPT tahunan PPH badan Usaha.

2. PT1770

Merupakan formulir untuk melaporkan SPT tahunan PPH orang pribadi usahawan. Misalnya orang pribadi memiliki usaha : Toko, Meubel, Bengkel, Salon, Dokter, Konsultan, Usaha Rumah Makan, dll.

### 3. SPT 1770 (S)

Merupakan Formulir untuk melaporkan SPT tahunan PPH orang pribadi non usahawan penghasilan diatas 60 juta. Misalnya orang pribadi yang penghasilannya semata-mata sebagai pegawai yang menerima penghasilan dari pemberi kerja seperti pegawai perbankan, instansi pemerintah. Formulir ini juga digunakan apabila penghasilan orang pribadi tidak melebihi Rp. 60.000.000,- namun (istri, suami) juga merupakan karyawan.

### 4. SPT 1770 (SS)

Merupakan Formulir untuk melaporkan SPT tahunan PPH orang pribadi non usahawan penghasilan sampai dengan 60 juta. Misalnya orang pribadi yang penghasilannya semata-mata sebagai pegawai yang menerima penghasilan dari pemberi kerja pegawai perbankan, instansi pemerintah.

### **Data Jumlah Wajib Pajak dan Jumlah Penerimaan Wajib Pajak**

Berikut adalah jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi *E-Filing* dalam menyampaikan SPTnya. Informasi yang kami berikan dibagi berdasar dengan tahun lapor.

**Tabel 4.3. Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi *E-Filing*.**

<b>Tahun Lapor</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak <i>E-Filing</i></b>	<b>Persentase</b>
2016	26641	0%



2017	33062	0,2%
2018	36724	0,1%
<b>Jumlah</b>	96427	0,3%

(Sumber : Data Primer 2019)

Penyampaian SPT Tahunan atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *E-Filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E-Filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) tanggal 23 Desember 2011.

**Tabel 4.4 Jumlah penerimaan dari Wajib Pajak setelah adanya aplikasi *E-Filing***

TAHUN PAJAK	PENERIMAAN
2011	527.702.285.592,000
2012	588.888.471.108,000
2013	783.132.626.031,000
2014	766.744.288.975,000
2015	1.164.432.082.901,000
2016	1.260.726.518.139,000
2017	1.237.831.848.006,000
2018	1.166.241.059.532,000

(Sumber : Data Primer 2019)

### C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi SPT Melalui Aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Sepanjang tahun 2014-2019, pelaksanaan pelayanan perpajakan melalui teknologi informasi secara elektronik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan mulai beroperasi, dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan ini terdapat faktor pendukung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan, baik dari internal maupun eksternal.

### 1. Faktor Pendukung

Untuk faktor pendukung di dalam internal Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan itu sendiri dari hasil wawancara Staf Kepala Seksi mengatakan bahwa:

*“Yang menjadi faktor pendukung internal kami adalah sarana dan prasarana yang mendukung kinerja kami terkait pajak online dan target pencapaian yang sudah ditetapkan oleh pusat. Untuk faktor pendukungnya itu adalah antusias masyarakat. terlihat pencapaian 200% sejak dikeluarkannya pajak online membuat kami sedikit merasa senang sebab diluar target pencapaian kami.”*

(Hasil wawancara AW, 20 Mei 2019)

Sarana dan prasarana dinilai cukup mendukung di dalam kinerja operasional para aparatur pajak baik pada seksi pelayanan publik sekalipun. Selanjutnya aparatur-aparatur pajak yang memiliki kualitas yang memadai dan handal, dengan jenjang pendidikan yang sangatlah mumpuni. Hal lainnya penggunaan sistem yang ada membuat para aparatur bekerja lebih ringan dan terstruktur.

Hal yang sama pun di ungkapkan oleh pihak Staf *Accounting Representatif*, yang mengatakan bahwa :

*“Antusias masyarakat terhadap pelaporan SPT tahunan secara online dan pendaftaran NPWP secara online mengalami persentase kenaikan yang*

*signifikan dan diluar target kami,itu yang menurut kami menjadi faktor pendukung utama eksternal ya masyarakat itu sendiri si wajib pajak. “Misalnya hari terakhir lapor SPT itu saat hari libur ya tetap bisa lapor, karena servernya atau aplikasi websitenya itu tetap bisa diakses.”*  
(Hasil wawancara JS, 24 Mei 2019)

Perluasan sosialisasi dan komunikasi dapat menjadi faktor pendukung lain setelah itu. Pajak online dikeluarkan untuk memudahkan Wajib Pajak untuk bisa melakukan proses administrasi perpajakan yang ada. Tanpa dukungan yang sepenuhnya oleh masyarakat tidak akan berjalan dengan baik.

Antusias ataupun respons masyarakat yang baik terhadap adanya pajak *online*. Keingintahuan wajib pajak terhadap proses kerja dari *online* pajak itu sendiri, menunjukkan bahwa memang pajak *online* keberadaannya sangat menguntungkan bagi masyarakat atau Wajib Pajak.

Pada proses penerapan *E-Filling* ini dilakukan oleh pihak karyawan yang bertugas di kantor pajak tersebut sesuai dengan wilayah kerjanya yang pertama dihimbau dalam melakukan *E-Filling* yang dihimbau langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak, dan juga sebagai proses pengenalan *E-Filling* sebelum di himbau kepada masyarakat. Namun pada proses penerapan *E-Filling* masih saja ada yangn pelaporan secara manual pada hal dalam penerapan *E-filling* mempunyai banyak kemudahan, dan pihak DJP dan kantor Pratama Makassar Selatan telah melakukan sosialisasi setiap saat.

Adapun hasil wawancara dari beberapa masyarakat yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi E-Filing yang mengatakan bahwa :

*“Proses sosialisasi selalu dilakukan setiap saat, dikarenakan E-Filling ini sangat memudahkan bagi saya sebagai wajib pajak dalam melaporkan SPT nya dan prosesnya pun Real Time atau tepat waktu.”*  
(Hasil wawancara SF, 20 Mei 2019)

Hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi E-Filing yang mengatakan bahwa :

*“Kadang saya mendengarkan sosialisasinya lewat radio, media cetak dalam hal ini surat kabar, dan juga sosial media yaitu facebook dan instagram.”*  
(Hasil wawancara FT, 24 Mei 2019)

Hal senada yang disampaikan oleh informan masyarakat pengguna aplikasi E-Filing yang mengatakan bahwa :

*“Sangat efisien menurut saya, di mana saya dapat menghemat waktu dan biaya untuk tidak datang lagi ke kantor pajak.”*  
(Hasil wawancara DR, 27 Mei 2019)

Deskripsi tentang penerapan *E-filling* sudah dilaksanakan dengan penerapannya bertahap ,dan proses sosialisasi sudah dilaksanakan baik oleh DJP itu sendiri dengan menghimbau karyawan yang bekerja pada pelayanan pajak untuk melakukan pelaporan secara online menggunakan *E-Filling* dan mengsosialisasikan lewat media, diharapkan proses *E-Filling* ini bisa berangsur semua dapat memakai sistem online ini dalam melaporkan SPT nya baik wajib pajak orang pribadi maupun badan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa memang hal utama yang menjadi faktor pendukung adalah masyarakat itu sendiri atau si Wajib Pajak. Sebab apabila antusiasnya kurang dapat dibayangkan penerapan pajak secara online di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan tidak akan pernah mencapai target pencapaian yang sudah ditentukan.

## 2. Faktor Penghambat

Selanjutnya Faktor penghambat inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Staf Pelayanan Seksi, mengatakan bahwa:

*“Untuk faktor penghambat eksternal, saya pikir ketidakpercayaan masyarakat ketika mereka mengakses atau mencoba registrasi sistem online pajak. Selain itu komunikasi yang kami jalin tidak sesuai dengan harapan kami, karena terhambat pengetahuan untuk hal sosialisasi.”*  
(Hasil wawancara AW, 20 Mei 2019)

Bila bicara pada faktor penghambat adalah adanya ketidakpercayaan dalam mengakses ataupun di dalam registrasi sendiri. Ketidakpercayaan itu misalnya adalah takut apabila tahap-tahap yang dilakukan kurang maksimal, ataupun ragu bahwa ketika memasukan atau membuat *account* lupa *password*-nya atau kata kuncinya. Berdasarkan hasil wawancara memang informan mengiyakan bahwa ketidakpercayaan terhadap sistem yang ada sedikit memperhambat.

Terkait faktor eksternal yakni masyarakat dan sosialisasi, hal tersebut bisa diselesaikan dengan baik oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dengan melakukan upaya-upaya yang riil atau nyata. Hal ini diungkapkan pihak Staf *Accounting Representatif*, mengungkapkan bahwa:

*“Terkait dengan faktor penghambat dari sisi eksternal pihak KPP Pratama Makassar Selatan akan sesegera mungkin mengatasi dengan mengambil langkah-langka yang riil dengan terus melakukan sosialisasi yang tanpa henti kepada masyarakat agar masyarakat nantinya dapat memahami apa itu sebenarnya pajak online dan kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh pajak online itu sendiri. Kemudian selanjutnya kami terus melakukan pelatihan kepada masyarakat agar lebih membantu lagi apabila mereka masih merasa bingung. Karena, di kantor*

*kami sendiri memiliki satu komputer disitu masyarakat akan diberikan kesempatan untuk melakukan proses administrasi perpajakan secara online baik itu pendaftaran NPWP secara online dan pembayaran secara online dan lain sebagainya.”*  
(Hasil wawancara JS, 24 Mei 2019)

Tentu upaya-upaya yang dilakukan Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan pasti akan lebih membantu lagi dengan tujuan awal pajak *online* tersebut. Sasaran pajak *online* pun akan tepat. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan sangat bertanggung jawab penuh dengan segala sesuatu yang menyangkut wilayah kerjanya. Karena, apabila tidak ada upaya dari pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan untuk faktor penghambat dari sisi eksternal tentunya pajak *online* di wilayah Makassar Selatan tidak akan berjalan dengan baik.

Kendala yang dihadapi dalam Penggunaan E-filing untuk Pelaporan SPT ada beberapa kendala yang timbul seperti kapasitas server yang terbatas ketika banyak Wajib Pajak yang mengakses program *E-Filing* di hari-hari terakhir batas waktu penyampaian SPT. Hal ini membuat *traffic* lalu lintas data di server menjadi sangat tinggi sehingga *overload* dan *website* DJP *online* menjadi *down*. Namun disisi lain terbentuknya sebuah sistem memang menghasilkan untung dan rugi, kerugiannya adalah konektivitas jaringan internet yang terkadang cukup lambat dan selanjutnya yang di mana jumlah pegawai pajak masih dirasa tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak, untuk itulah dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh jumlah maupun kualitas aparat.

Adapun hasil wawancara dari beberapa masyarakat yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi E-Filing yang mengatakan bahwa :

*“Kekurangan ya itu jaringannya, kadang bermasalah atau lambat loading waktu harus lapor SPT tahunan di akhir-akhir waktu. Aplikasinya pernah error karena jaringannya. Itu tidak bisa dibuka karena banyak juga yang buka, banyak yang akses saat itu.”*  
(Hasil wawancara SF, 20 Mei 2019)

Hasil wawancara dari informan masyarakat pengguna aplikasi E-filing yang mengatakan bahwa :

*“Kadang aplikasinya tidak bisa dibuka, dan lambat dalam mengakses.”*  
(Hasil wawancara FT, 24 Mei 2019)

Hal yang sama dikatakan oleh informan masyarakat pengguna aplikasi E-filing yang mengatakan bahwa :

*“Aplikasinya pernah tidak bisa dibuka saat saya mau pelaporan pajak, dan kadang juga aplikasinya lambat saat mengakses.”*  
(Hasil wawancara DR, 27 Mei 2019)

Maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat yang ada memang menjadi tantangan tersendiri oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan didalam upayanya untuk terus mensosialisasikan pajak *online* kepada masyarakat atau wajib pajak. Adapun faktor usia yang membuat wajib pajak susah untuk melakukan pembayaran pajak.

Namun dengan adanya faktor pendukung dan penghambat baik dari sisi internal maupun eksternal. Pihak KPP Pratama Makassar Selatan memiliki upaya-upaya tertentu agar dapat faktor tersebut terselesaikan. Hanya saja untuk faktor sumber daya manusia pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

tidak bisa ambil andil untuk menyelesaikan, sebab terkait sumber daya manusia pihak pusatlah yang secara langsung mengambil alih.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, pada faktor pendukung dan penghambat inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan adalah terbentuknya jaringan sistem yang mempunyai serta jumlah pegawai yang dirasa kurang dalam hal jumlah namun pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan telah mampu mengatasi faktor penghambat tersebut.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian analisis yang telah penulis lakukan di Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan telah dilaksanakan dengan baik, penerapan sistem *E-Filing* ini dimulai sejak tahun 2014 dan secara bertahap dilaksanakan, penggunaan sistem *E-Filing* ini terus meningkat dari tahun ke tahun. Maka inovasi *E-Filing* ini dapat dikatakan sesuai dengan teori yang di jelaskan oleh Parker, dimana maksud dan tujuan inovasi yang optimal itu diwujudkan dari beberapa faktor yaitu ketersediaan, mudah dipahami, relevan, bermanfaat dan akurat.
2. Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat yang terdapat pada aplikasi *E-Filing* yaitu :

Faktor pendukungnya yaitu memberikan kemudahan, di mana dari pihak DJP sendiri telah menghimbau kepada wajib pajak bahwa untuk mewujudkan penerapan sistem E-Filing tersebut dapat mempermudah pembayaran pajak bagi wajib pajak. Yang kedua yaitu SDM, di mana kualitas sumber daya manusianya yang baik sebagai pengembang, pengelola, maupun pengguna E-filing. Ketiga, Sarana dan prasarana yaitu DJP telah menentukan perangkat keras dan lunak yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan agar dapat menunjang sebuah.

sistem perpajakan yang baik. Keempat efisiensi yaitu pegawai dapat lebih mudah untuk melayani para wajib pajak tanpa harus bertatap muka. Dan bagi wajib pajak juga dapat menghemat waktu dan biaya.

2. Faktor penghambatnya yaitu seperti jaringan yang lambat, yang kadang mempengaruhi proses pelaporan *online* menjadi lambat. Yang kedua ketidakyakinan, contohnya adalah takut jika tahap-tahap yang dilakukan tidak sesuai dan kurang maksimal atau ragu bahwa saat membuat akun bisa saja lupa akun dan sandi atau memasukkan data yang keliru.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk pengembangan penerapan sistem aplikasi *E-Filing* pada Kantor Pelanang Pajak Pratama Makassar Selatan kedepannya, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam menerapkan sistem *E-Filing* di Kantor Pratama Makassar selatan agar dikatakan maksimal pusat pelayanan data dan informasi mensosialisasikan di bidang elektronik harus memperluas jejaring dengan bentuk kata sosialisasi tidak hanya terbatas di media sosial facebook atau instagram tetapi juga di perangkat smartphone yang memiliki aplikasi playstore bagi pengguna android, dengan menampilkan konten yang berisi himbauan bagi para Wajib Pajak agar segera melaporkan SPT nya dengan mengakses *E-Filing*, dimana jika di klik himbauan ini di smartphone dapat membuka *website* DJP Sistem *Online E-Filing* tersebut.

Sehubungan dengan masih banyaknya Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara manual, maka perlu adanya regulasi yang mengatur tentang Wajib Pajak melakukan pelaporan secara online dengan menggunakan *E-Filing*, serta memberikan sanksi bagi wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Filing* tersebut secara *realtime*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, Maulana. (2012). *Analisis Pelaksanaan E-government Di Kantor Pelayanan Pajak PratamaSerang*. <http://repository.fisipuntirta.ac.id/.pdf>
- Diana. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi, & Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Direktur Jenderal Pajak No.KEP-95?PJ/UP.53/2008 tanggal 19 Mei 2008
- Elitan. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- Fidel. 2010. *Cara Memahami Masalah-masalah Perpajakan Mulai dari Konsep Dasar sampai Aplikasi*. Jakarta: PT. RajagrafindoPersada.
- Fontana, Avanti, *Innovative we can : Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai Individu, organisasi, dan Masyarakat*. Cipta Inovasi Sejahtera: Jakarta
- Handayani. 2015. *Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta)*. Jurnal Angkasa. Volume III, Nomor 2, November 2015.
- Herry Purwono. 2010. *Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta:Erlangga.
- Indrajit. 2012. *Analysis Of Cityzens " Acceptance for E-Government Services: Applying the UTAUT Model*.School of ICT, Griffith University, Brisbane, Australia. Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government Republik Indonesia.
- Indrajit, Richardus, Eko. 2005. *E-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto. 2009. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu) . "APBNP 2016". Situs Resmi Kemenkeu. <http://www.kemenkeu.go.id/APBNP2016>. 5 Juli 2019.
- Kenneth, Gor. (2015) *Factors Influencing The Adoption Of Online Tax Filing System In Nairobi*. Kenya.<https://scholar.google.co.id/scholar> Lie, Ivana dan Arja Sadjarto. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Tax & Accounting Review*. Vol. 3, No. 2, 2013.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Miles. 2012. *Teknik Analisis Data*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Muluk, Khairul . 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim: Bayumedia Publisng
- Ordika, Bagus Dwi (2012) *Difusi Inovasi Posyandu Peduli Tumbuh Aktif Tanggap Oleh PT. Nestle Indonesia-Dancow Batita Bekerjasama Dengan Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga di Kota Malang Tahun 2012*. Tesis Universitas Indonesia.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tanggal 6 mei 2008
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/MK.01/2006 sebagaimana telah diubah dengan PMK 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Resmi, Siti.2015. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Republik Indonesia. “Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004.
- Republik Indonesia. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Said. M. Mas’ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing
- Sarunan,. 2015. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 3, No. 4, Desember 2015, Hal. 518-526. Setiawati, Wenny. 2007. “Penerapan E-Government Di Indonesia”. Melalui [http://komunikasipublik.multiply.com/journal/item/120/Penerapan\\_egovernment\\_di\\_Indonesia](http://komunikasipublik.multiply.com/journal/item/120/Penerapan_egovernment_di_Indonesia). 1 Juli 2019.
- Soetojo. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Diera otonomi Daerah*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suwarno.Yogi.2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Wulandari, Ni Putu Ary dan I Ketut Yadnyana. 2016. *Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology di Kota Denpasar*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Hal. 1270-1297.80.

Zuhal. 2013. *Gelombang Ekonomi Inovasi: kesiapan Indonesia berselancar di era ekonomi baru*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.





Nomor : 0960 /FSP/A.6-VIII/IV/1440 H/2019 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di –  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Nida Hasa Japur  
Stambuk : 105640226415  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Bantaeng.  
Judul Skripsi : ***"Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Makassar"***

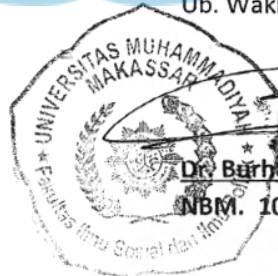
Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 22 April 2019

Dekan,  
Ub. Wakil Dekan I



**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**  
NBM. 1084 366

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1387/05/C.4-VIII/III/1440/2019

05 Ramadhan 1440 H

I (satu) Rangkap Proposal

10 May 2019 M

Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0960/FSP/A.6-VIII/IV/1440 H/2019 M tanggal 10 Mei 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **NIDA HASA JAPUR**

No. Stambuk : **10564 0226415**

Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 11 Mei 2019 s/d 11 Juli 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

**Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.**

**NBM 101 7716**





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
SULAWESI SELATAN, BARAT DAN TENGGARA

KOMPLEK GEDUNG KEUANGAN NEGARA, JALAN URIP SUMOHARJO KM.4, MAKASSAR 90232  
TELEPON (0411)456132; 425220(HUNTING); FAKSIMILE (0411)456131 SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021)1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

NOTA DINAS

Nomor : ND-319/WPJ-15/BD-05/2019

Yth : Kepala KPP Pratama Makassar Selatan  
Dari : Kepala Bidang P2Humas Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara  
Sifat : Biasa  
Hal : Persetujuan Izin Penelitian  
Tanggal : 20 Mei 2019


Sehubungan dengan surat dari Direktur LP3M Universitas Muhammadiyah makassar nomor : 1387/05/C.4-VIII/III/1440/2019 tanggal 10 Mei 2019 tentang Izin untuk mengadakan Penelitian atas nama :

Nama : Nida Hasa Japur  
NIM : 10564 0226415  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Penelitian : Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling di KPP Pratama Makassar Selatan,

dengan ini Kanwil DJP Sulawesi Selatan Barat dan Tenggara memberikan izin kepada Mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian/riset di KPP Pratama Makassar Selatan, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut : [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian disampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

  
Eko Pandoyo Wisnu Bawono

## A. Instrumen Penelitian

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Inovasi SPT melalui aplikasi *E-Filing* di Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan”. Berikut daftar pertanyaan wawancara.

### Daftar pertanyaan :

#### 1. Ketersediaan

- a. Apakah aplikasi *E-Filing* dapat diakses oleh seluruh wajib pajak ?
- b. Bagaimana proses penggunaan aplikasi *E-Filing*?

#### 2. Mudah dipahami

- a. Apakah ada sosialisasi tentang penggunaan aplikasi *E-Filing* ?
- b. Berapa banyak wajib pajak yang telah terdaftar dan menggunakan aplikasi *E-Filing*?

#### 3. Relevan

- a. Apakah aplikasi *E-Filing* dapat menjadi solusi terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Bagaimana antusiasme wajib pajak dalam penggunaan aplikasi *E-Filing* ?

#### 4. Bermanfaat

- a. Apakah ada manfaat yang signifikan setelah adanya aplikasi *E-Filing* ?
- b. Berapa jumlah peningkatan penerimaan pajak setelah adanya aplikasi *E-Filing*?

#### 5. Akurat

- a. Apakah data yang terinput pada aplikasi *E-Filing* adalah data yang akurat ?
- b. Bagaimana jika terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam penginputan data ?

**B. Wawancara Informan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan**

**Wawancara Staf Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan**



**Wawancara Staf AR (*Accounting Representatif*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan**



**Visi Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan**



## PROSES MENGGUNAKAN DAN MENJALANKAN SISTEM APLIKASI *E-FILING*

### 1. Langkah Pertama, Miliki E-FIN

Sebelum bisa menggunakan *E-Filing*, Anda harus memiliki *Electronic Filing Identification Number* (E-FIN) terlebih dahulu. E-FIN adalah identitas digital yang diberikan DJP agar wajib pajak dapat melakukan transaksi perpajakan secara online.

### 2. Langkah Kedua, Daftar Layanan Pajak Online

Setelah mendapatkan E-FIN, daftarkan pada website DJP Online atau penyedia layanan SPT Elektronik seperti OnlinePajak. Langkah berikutnya adalah dengan memasukkan NPWP, E-FIN, dan kode keamanan. Setelahnya, klik tombol verifikasi. Kemudian, Anda akan masuk ke dalam laman yang meminta Anda mengisi data. Isilah semua data secara lengkap dan benar. Setelahnya, buat kata sandi. Jangan lupa untuk memasukkan alamat email dengan benar karena hal tersebut digunakan untuk menerima pesan verifikasi. Setelah melakukan hal ini, Anda akan mendapatkan data di dalam *e-mail* yang sudah dimasukkan sebelumnya. Data ini berisi *username*, kata sandi Anda dan tautan untuk masuk ke halaman *E-Filing*. Setelahnya, klik tautan tersebut dan Anda pun akan mengaktifkan akun DJP *Online* secara otomatis. Begitu Anda terdaftar dan akun pun aktif, masuklah ke dalam menu Profil Lengkap. Setelahnya, klik menu Hak Akses dan pilih semua fitur yang ada. Kemudian, klik tombol Ubah Akses. Setelahnya, Anda diwajibkan *log in* kembali dan seluruh layanan DJP *Online*, termasuk *E-Filing*, bisa Anda gunakan.

### 3. Langkah Ketiga, Laporkan

Langkah berikutnya, siapkan semua data pendukung seperti bukti potongan pajak 1721-A1 untuk pegawai swasta dan 1721-A2 untuk Aparatur Sipil Negara. Tak lupa juga siapkan lembar Daftar Harta, Daftar Susunan Keluarga dan data-data lainnya yang Anda miliki. Setelahnya, bukan *website* DJP *Online* lalu *log in* dengan akun yang sudah Anda dapatkan dari dua tahap pertama. Kemudian, klik menu *E-Filing* dan masuklah ke dalam menu buat SPT. Namun, pada proses pengimplementasian sistem *E-Filing* ini tidak semua serentak dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia. Buktinya di KPP Pratama Makassar Selatan proses penerapan sistem *E-Filing* baru dijalankan pada tahun 2011 (Bakri Subarkah Account Representative, 2016).

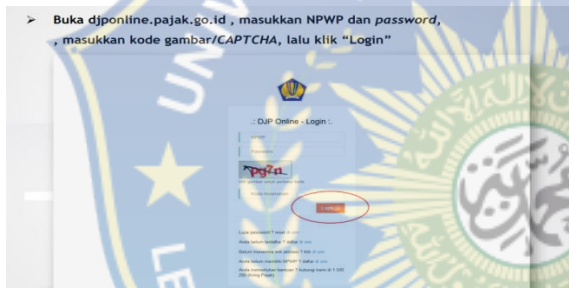
Sebelum mengisi SPT [Pajak online](#) atau *E-Filing*, lebih dulu Anda perlu menyiapkan beberapa dokumen pendukung, antara lain:

1. Bukti potong 1721 A1 untuk pegawai swasta, atau 1721 A2 untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Bukti potong 1721 VII untuk pemotongan PPh Pasal 21 yang bersifat final
3. Bukti potong PPh Pasal 23 untuk penghasilan dari sewa selain tanah dan bangunan
4. Bukti potong PPh Pasal 4 ayat 2 untuk sewa tanah dan bangunan
5. Daftar penghasilan
6. Daftar harta (buku tabungan, sertifikat tanah atau bangunan) dan utang (rekening utang)

7. Daftar tanggungan keluarga
8. Bukti pembayaran zakat atau sumbangan lain
9. dan dokumen terkait lainnya.

Perlu diketahui, cara isi SPT Tahunan Pajak 1770 S menggunakan aplikasi *E-Filing* lewat *website* DJP Online agak berbeda dengan 1770 SS. Tahapannya lebih panjang karena harus mengisi banyak lampiran. Tapi tenang saja, Anda bisa mengisi dan melapor SPT 1770 S melalui *E-Filing* dengan panduan. Berikut caranya:

- a. Buka situs <https://djponline.pajak.go.id> atau [efiling.pajak.go.id](https://efiling.pajak.go.id)



Dok: Direktorat Jenderal Pajak

- b. Masukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), *password* yang Anda buat saat daftar akun DJP Online
- c. Masukkan juga kode keamanan (*captcha*)
- d. Lalu klik “*Login*”
- e. Pilih layanan “*e-Filing*”
- f. Pilih atau klik “*Buat SPT*”
- g. Ikuti panduan pengisian *e-Filing* dengan menjawab beberapa pertanyaan sebelum masuk ke SPT 1770 S



**Simulasi e-Filing 1770S**

> Ikuti Panduan Pengisian e-Filing

**e-Formulir SPT**

Apakah Anda menjalankan Usaha atau Pekerjaan bebas?

Ya  
 Tidak

Apakah Anda seorang Suami atau Istri yang menjalankan kewajiban perpajakan terpisah (MT) atau Pisah Harta?

Ya  
 Tidak

Apakah Penghasilan Bruto Yang Anda Peroleh selama setahun Kurang dari 60 Juta Rupiah?

Ya  
 Tidak

Anda Dapat Menggunakan formulir 1770 S, pilihlah form yang akan digunakan

Dengan Bentuk Formulir  
 Dengan panduan

**SPT 1770 S dengan panduan**

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

- Apakah Anda menjalankan usaha atau pekerjaan bebas? Pilih jawaban “Tidak”
  - Apakah Anda seorang Suami atau Istri yang menjalankan kewajiban perpajakan terpisah (MT) atau pisah harta? Pilih jawaban “Tidak”
  - Apakah penghasilan bruto yang Anda peroleh selama setahun kurang dari Rp60 juta? Pilih jawaban “Tidak”
  - Anda dapat menggunakan formulir 1770 S, pilihlah form yang akan digunakan. Jika Anda sudah tahu cara mengisi formulir 1770 S, maka Anda bisa pilih jawaban “Dengan Bentuk Formulir”. Tapi bila Anda ingin dipandu dan dipermudah bentuk tampilan pengisiannya, pilih jawaban “Dengan Panduan.”
- h. Jika memilih “Dengan Panduan,” klik SPT 1770 S dengan panduan
- i. Setelah itu, melakukan pengisian e-Filing 1770 S

**Simulasi e-Filing 1770S**

1. Isi data formulir yang akan diisi

SPT 1770 S - Langkah ke- 1 dari 18

Data Formulir

Tahun Pajak: 2015

Status SPT:  Normal  Pembetulan Ke-

Pembetulan Ke: 0

[Langkah Berikutnya >](#)

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

- Dimulai dengan mengisi data formulir tahun pajak, contohnya 2018.
- Selanjutnya status SPT, contoh pilih status SPT Normal bila Anda baru pertama kali lapor pajak tahun 2018. Jika sudah pernah, dan ingin ada pembetulan, maka pilih pembetulan, lalu mengisi kolom pembetulan ke berapa.

j. Klik langkah berikutnya

- k. Isi daftar pemotongan atau pemungutan PPh oleh pihak lain dan PPh yang ditanggung pemerintah. Bukti potong pajak yang sudah Anda siapkan, tinggal tambahkan saja ke daftar tersebut. Isi nama dan NPWP pemotong atau pemungut pajak, nomor dan tanggal bukti pemotongan atau pemungutan, jenis pajak, dan jumlah PPh yang dipotong atau dipungut.



1. Masuk ke bagian bukti potong baru. Bukti potong pajak yang tertera di lembaran 1721 A1 bagi pegawai swasta, atau PNS 1721 A2, tinggal dimasukkan saja sesuai kolomnya.

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

- Bila Anda mengisi penghasilan dari pekerjaan, pilih Pasal 21 di kolom Jenis Pajak.
- Kemudian isi NPWP pemberi kerja (perusahaan tempat Anda bekerja atau bendahara). Kalau NPWP itu benar, maka nama perusahaan atau bendahara akan muncul secara otomatis di kolom Nama Pemotong atau Pemungut Pajak.

- Isi nomor bukti, tanggal bukti pemotongan atau pemungutan, dan jumlah PPh yang dipotong atau dipungut.

m. Setelah selesai, klik tombol simpan dan akan ditampilkan ringkasan pemotongan pajak Anda

2. Setelah disimpan, akan tertampil dalam ringkasan pemotongan pajak di Langkah ke-2

SPT 1770 S - Langkah ke-2 dari 18

Daftar Pemotongan/Pemungutan PPh Oleh Pihak Lain dan PPh Yang Ditanggung Pemerintah

Nama Pemotong/Pemungut Pajak	NPWP Pemotong/Pemungut Pajak	Nomor Bukti Pemotongan/Pemungutan	Tanggal Bukti Pemotongan/Pemungutan	Jenis Pajak	Jumlah PPh Yang Dipotong/Dipungut	Action
GAJI KANTOR PUSAT DITJEN PAJAK	00 094 146 6-912 000	15-0002609	19-01-2016	Pasal 21	5.246.800	Ubah   Hapus
JAC					5.246.800	

Showing 1 to 1 of 1 entries

< Langkah Sebelumnya Langkah Berikutnya >

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

n. Klik langkah berikutnya

o. Masukkan jumlah penghasilan neto dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan

**Simulasi e-Filing 1770S**

3. Masukkan Penghasilan Neto Dalam Negeri Sehubungan dengan Pekerjaan

SPT 1770 S - Langkah ke-3 dari 18

Masukkan Penghasilan Neto Dalam Negeri Sehubungan dengan Pekerjaan

Penghasilan Neto Dalam Negeri Sehubungan dengan Pekerjaan

< Langkah Sebelumnya Langkah Berikutnya >

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

q. Klik langkah berikutnya

r. Masukkan penghasilan dalam negeri, bila ada. Contohnya penghasilan dari sewa kontrakan, bunga deposito, dan lainnya

**4. Masukkan Penghasilan Dalam Negeri Lainnya, bila ada**

SPT 1770 S - Langkah ke-4 dari 18

Apakah Anda memiliki penghasilan Dalam Negeri Lainnya?

Ya  
 Tidak

1	Bunga	
2	Royalti	
3	Sewa	
4	Hadiah	
5	Keuntungan dari Perjualan/Pengalihan Harta	
6	Penghasilan Lain	

Jumlah Bagian A

Langkah Sebelumnya Langkah Berikutnya

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

s. Klik langkah berikutnya

t. Mengisi atau menjawab pertanyaan, “Apakah Anda memiliki penghasilan luar negeri?” Jika ya, disebutkan penghasilannya, dan jika tidak klik langkah berikutnya

**Simulasi e-Filing 1770S**

**5. Masukkan Penghasilan Luar Negeri, bila ada**

SPT 1770 S - Langkah ke-5 dari 18

Apakah Anda memiliki penghasilan Luar Negeri?

Ya  
 Tidak

Penghasilan Neto Luar Negeri

Langkah Sebelumnya Langkah Berikutnya

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

u. Masukkan penghasilan yang tidak termasuk objek pajak, bila ada. Misalnya warisan senilai Rp10 juta, dan lainnya.

Apakah Anda memiliki penghasilan yang Tidak termasuk Objek Pajak?

Ya  
 Tidak

No	Sumber/Jenis Penghasilan	CPN/Penghasilan Bruto	PPH Terutang	Aksi
1	Bantuan/Sumbangan/Kontribusi			
2	Waranan	10.000.000		
3	Bagian Laba Anggota Perseroan Komanditer tidak atas saham, persetuban, perkumpulan, firma, kongsi			
4	Klaim Asuransi Kesehatan, Kecelakaan, Juka, Dugaana, Bencana			
5	Beasiswa			
6	Penghasilan Lainnya yang tidak termasuk Objek Pajak			
Jumlah Bagian B		10.000.000		

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

p. Setelah selesai, klik langkah berikutnya

w. Masukkan penghasilan yang telah dipotong PPh Final, bila ada. Klik di tombol tambah, lalu isi. Contohnya hadiah undian senilai Rp20 juta, telah dipotong PPh Final 25% berarti Rp5 juta. Jika sudah mengisi, klik simpan.

7. Masukkan Penghasilan yang telah dipotong PPh Final, bila ada  
**Misal: Hadiah Undian senilai Rp20.000.000, telah dipotong PPh Final 25% (Rp5.000.000)**

No	Sumber/Jenis Penghasilan	CPN/Penghasilan Bruto	PPH Terutang	Aksi
4	Hadiah Undian	20.000.000	5.000.000	
Jumlah		20.000.000	5.000.000	

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

x. Klik langkah berikutnya

y. Selanjutnya memasukkan harta yang Anda miliki dengan menjawab dulu pertanyaan apakah Anda memiliki harta?

Apakah Anda memiliki harta?

Ya  
 Tidak

Harta Pada SPT Tahun Lalu

Kode Harta	Nama Harta	Tahun Perolehan	Harga Perolehan	Keterangan	Action
042	Yahonda Yamo	2014	15.000.000	Plat Nomor B1680KE	Ubah   Hapus
Sub Total			15.000.000		
Jumlah Bagian B (L16B)			36.499.000		

Menampilkan 6 sampai 6 dari 6 data

< Langkah Sebelumnya    Langkah Berikutnya >

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

- Jika ya, masukkan harta satu persatu dengan klik tombol tambah. Contoh Anda punya sepeda motor, isi kode harta, nama harta (merek motor), tahun perolehan, harga, dan keterangan (pelat nomor, nomor BPKB).
- Jika Anda sudah pernah mengisi daftar harta di e-Filing, Anda dapat menampilkan lagi dengan klik “Harta pada SPT Tahun Lalu.”

z. Klik langkah berikutnya

aa. Tambahkan utang yang Anda miliki, misalnya sisa kredit motor.

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

- Isi kode utang, nama pemberi pinjaman, alamat, tahun peminjaman, dan jumlah utang. Lalu klik simpan.
- Bila sudah pernah melaporkan daftar utang di e-Filing, Anda bisa menampilkan kembali dengan memilih “Utang pada SPT Tahun Lalu.”

bb. Tambahkan tanggungan yang Anda miliki.

Jika tahun sebelumnya Anda sudah melaporkan daftar tanggungan dalam e-filing, Anda dapat menampilkannya kembali dengan memilih “Tanggungan Pada SPT Tahun Lalu”

Dok: Direktorat Jenderal Pajak



- Kalau sudah pernah melaporkan daftar tanggungan di e-Filing, Anda dapat menampilkan kembali dengan pilih “Tanggungan pada SPT Tahun Lalu.”
- Jika punya tanggungan baru, masukkan di daftar tanggungan dengan klik tambah. Isi nama, NIK, hubungan keluarga, dan pekerjaan.

cc. Klik langkah berikutnya

dd. Isi zakat atau sumbangan keagamaan wajib yang Anda bayarkan ke lembaga pengelola yang disahkan pemerintah. Misalnya ke Baznas

**Simulasi e-Filing 1770S**

11. Isilah dengan Zakat/Sumbangan Keagamaan Wajib yang Anda bayarkan ke Lembaga Pengelola yang disahkan oleh Pemerintah

SPT 1770 S - Langkah ke-11 dari 18

Apakah Anda membayar Zakat/Sumbangan Keagamaan Kegiatan Wajib?

Ya

Tidak

[Langkah Sebelumnya](#) [Langkah Berikutnya](#)

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

ee. Klik langkah berikutnya

ff. Masuk ke bagian status kewajiban perpajakan suami istri.

SPT 1770-S - Langkah ke- 12 dari 18

Status Kewajiban Perpajakan Suami Istri

Status Perkawinan  Tidak Kawin  
 Kawin

Status Kewajiban Perpajakan Suami/Istri

NPWP Istri/Suami

Pilih Golongan PTKP Anda

7	Penghasilan Tidak Kena Pajak/Jumlah Tanggungan	Kawin/K	0

← Langkah Sebelumnya    Langkah Berikutnya →

Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Direktorat Jenderal Pajak

Dok: Direktorat Jenderal Pajak


- Isi status perkawinan, status kewajiban perpajakan suami, misal wajib pajak adalah kepala keluarga dan istri tidak bekerja.
- Lalu pilih golongan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) Anda. Bila Anda telah berkeluarga tanpa tanggungan, pilih Kawin/K dan kolom sebelahnya 0.
- Perhatikan kewajiban perpajakan secara terpisah dengan suami atau istri (MT), hidup berpisah (HB), atau melakukan perjanjian pemisahan harta (PH).

hh. Klik langkah berikutnya

- ii. Isi pengembalian atau pengurangan PPh Pasal 24 dari penghasilan luar negeri, bila ada.

**Simulasi e-Filing 1770S**

13. Isilah dengan pengembalian/pengurangan PPh Pasal 24 dari penghasilan Luar Negeri, bila ada.

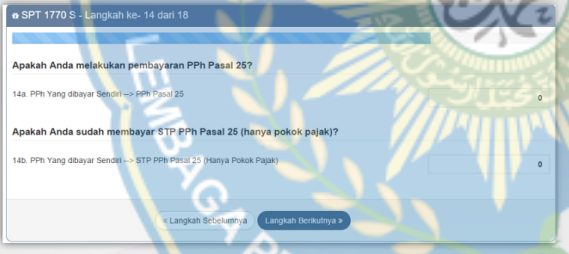


Dok: Direktorat Jenderal Pajak

jj. Klik langkah berikutnya

kk. Isi pembayaran PPh Pasal 25 dan Pokok SPT PPh Pasal 25, bila ada. Jika tidak ada, kosongkan, dan klik langkah berikutnya

14. Isilah dengan Pembayaran PPh Pasal 25 dan Pokok SPT PPh Pasal 25, bila ada.



Dok: Direktorat Jenderal Pajak

ll. Masuk ke bagian perhitungan Pajak Penghasilan (PPh).

Penghitungan Pajak Penghasilan (PPH)	
Jumlah Penghasilan Neto setelah Pengurangan Zakat/Sumbangan Pelepasan yang lainnya Wajib (4.5)	107.312.548
Penghasilan: Tidak Kena Pajak/Jumlah Tanggungan	33.000.000
Penghasilan Kena Pajak (6-7)	68.312.000
PPH Tentang (Tarif Pasal 17 UU PPh x Angka 8)	5.246.800
Jumlah PPh Tentang (9+10)	5.246.800
PPH yang dipotong/dipungut pihak lain/ditanggung pemerintah dan/atau Kredit Pajak Luar Negeri dan/atau tentang di luar negeri	5.246.800
PPH yang Harus Dibayar Sendiri	0
Jumlah Kredit Pajak (14a + 14b + 14c)	0
<b>Nihil</b>	0

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

mm. Di tahap ini akan ditampilkan perhitungan PPh dan SPT Anda berdasarkan data yang Anda masukkan di langkah-langkah sebelumnya. Status SPT akan terlihat di bagian bawah apakah Nihil, Kurang Bayar, atau Lebih Bayar

- Periksa kembali data tersebut. Jika sudah sesuai, klik langkah berikutnya

nn. Di bagian selanjutnya, akan ditampilkan:

**Simulasi e-Filing 1770S**

16. Penghitungan PPh Pasal 25, bila ada

e SPT 1770 S - Langkah ke- 16 dari 18

Proses Kurang/Lebih Bayar

Penghitungan PPh Pasal 25

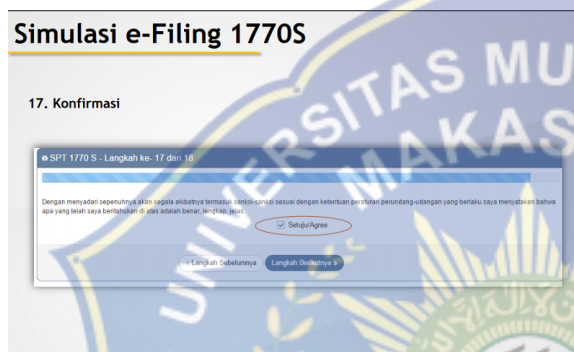
Angsuran PPh Pasal 25 Tahun Pajak Berikutnya Sebesar (Dibung Berdasarkan) PPh...

< Langkah Sebelumnya Langkah Berikutnya >

Dok: Direktorat Jenderal Pajak

- Jika status SPT Anda kurang bayar, akan muncul pertanyaan sudahkah Anda melakukan pembayaran? Jika belum, klik jawaban belum.

- Jika sudah membayar, klik jawaban sudah. Kemudian masukkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) dan tanggal bayar sesuai bukti pembayaran
  - Bila Anda tidak memiliki kewajiban PPh Pasal 25, klik langkah berikutnya
- oo. Tahapan selanjutnya konfirmasi. Muncul pernyataan, yang harus dijawab dengan klik setuju atau *agree*.



Dok: Direktorat Jenderal Pajak

pp. Klik langkah berikutnya

qq. Setelah itu muncul ringkasan SPT Anda dan pengambilan kode verifikasi.



Dok: Direktorat Jenderal Pajak

- Klik tulisan “Di Sini” untuk mengambil kode verifikasi.
- Beri jawaban atas pertanyaan pengiriman kode verifikasi, lewat email atau nomor ponsel.
- Cek email atau nomor ponsel, lalu masukkan kode verifikasi di kolom SPT
- Selanjutnya klik “Kirim SPT”

rr. SPT Anda sudah terkirim. Cek email untuk melihat Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) SPT Pajak Online atau e-Filing 1770 S.



Dok: Direktorat Jenderal Pajak

Lapor SPT Tahunan PPh kini tak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tinggal akses e-Filing dari *gadget* Anda kapanpun dan di manapun. Begitu mudah, murah, cepat, dan dijamin kerahasiaan datanya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

## RIWAYAT HIDUP



**NIDA HASA JAPUR**, Lahir di Kabupaten Selayar pada Tanggal 05 November 1997. Anak Kedua dari pasangan Muh. Haerul Saleh S.E dan Nur Farida. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD INPRES TAPPANJENG BANTAENG pada tahun 2009. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SMP NEGERI 1 BANTAENG dan tamat pada tahun 2012.

Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA NEGERI 2 BANTAENG dan tamat pada tahun 2015. Selanjutnya pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan. Organisasi yang pernah diikuti yaitu Student English Club dan KIR selama masih duduk di bangku SMA. Organisasi saat menjadi mahasiswa yaitu IMM. Pada tahun 2019 ini akan mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul “Inovasi SPT Melalui Aplikasi *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan”.