

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *e-SPT* BAGI WAJIB PAJAK
BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA
PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

**JELITA WINDA TANI SIRAIT
01071003110**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

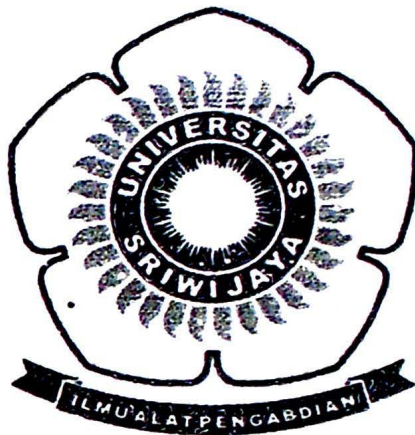
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

Tahun 2011

336.07
Jel
e
2011

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *e-SPT* BAGI WAJIB PAJAK
BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA
PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

**JELITA WINDA TANI SIRAIT
01071003110**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

Tahun 2011

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**NAMA : JELITA WINDA TANI SIRAIT
NIM : 01071003110
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PENERAPAN *e-SPT* BAGI WAJIB
PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
MADYA PALEMBANG**

PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal

Ketua :



**Hj. Rocmawati Daud, SE, M.Si, Ak
NIP. 19640903 199403 2 001**

Tanggal

Anggota :



**Dewi Rina Komarawati, SE, M.M, Ak
NIP. 19620913 199403 2 001**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : JELITA WINDA TANI SIRAIT
NIM : 01071003110
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : **EFEKTIVITAS PENERAPAN *e-SPT* BAGI WAJIB PAJAK
BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA
PALEMBANG**

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 2 Mei 2011 dan memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 2 Mei 2011

Ketua,



Hj. Rocmawati Daud, SE, M.Si, Ak
NIP. 19640903 199403 2 001

Anggota,



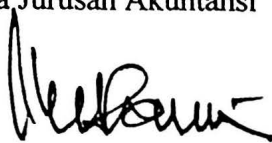
Dewi Rina Komarawati, SE, M.M, Ak
NIP. 19620913 199403 2 001

Anggota,



Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak
NIP. 19650311 199203 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak.
NIP. 19580828 198810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Jelita Winda Tani Sirait

Nim : 01071003110

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

Efektivitas Penerapan *e-SPT* Bagi Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Pembimbing

Ketua : Hj.Rocmawati Daud, SE, M.Si, Ak

Anggota : Dewi Rina Komarawati, SE, M.M, Ak

Tanggal diuji : 2 Mei 2011

adalah benar-benar hasil karya saya dibawah bimbingan tim pembimbing.

Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebut sumber aslinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar kesarjanaannya saya.

Indralaya, 5 Mei 2011

Yang memberi pernyataan,



Jelita Winda Tani Sirait

NIM: 01071003110

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ "Lihat, Aku berdiri di muka pintu dan mengetok; jikalau ada orang yang mendengar suara-Ku dan merbukakan pintu, Aku akan masuk mendapatkannya dan Aku makan bersama-sama dengan dia, dan ia bersama-sama dengan Aku (Wahyu 3:20)."
- ❖ Jika tujuan anda jelas, anda boleh mencapainya dengan mudah (Lao Tze)
- ❖ *The way to get started is to quit talking and begin doing* (Walt Disney)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Orang tuaku yang sangat kucintai (M. Sirait & S. Hutabalian)
- Saudara-saudaraku yang menyayangiku (Bintang dan famili, Boy, Roni, Wella dan adik kecil kami merry)
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Kasih dan Anugerah-Nya yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini mengambil judul “Efektivitas Penerapan *e-SPT* Bagi Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”. Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, terdiri dari Bab I pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang, Bab IV Analisis dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data yang digunakan dalam skripsi ini adalah data primer berupa kuesioner yang diisi oleh Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sebagai responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-SPT* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sudah berjalan dengan baik. *e-SPT* sangat efektif bagi Wajib Pajak karena dapat menghemat waktu Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT-nya, mengurangi biaya karena dapat mengurangi *paperless*, dan mengurangi kesalahan dalam pengisian SPT.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan pelayanan di KPP Madya Palembang dan menjadi bahan masukan akademisi bagi penelitian berikutnya

Penulis

Jelita Winda Tani Sirait

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Kasih dan Anugerah-Nya yang memampukan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas Penerapan *e-SPT* Bagi Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.”** sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan dukungan baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. H. Syamsurijal, AK, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Hj.Rocmawati Daud, SE, M.Si, Ak, Ketua Pembimbing Skripsi.
5. Dewi Rina Komarawati, SE, M.M, Ak, Anggota Pembimbing Sripsi.
6. Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE, M.M, Ak, sebagai dosen penguji skripsi
7. Aryanto, SE, M.Ti, Ak, pembimbing akademik.
8. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Seluruh Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
10. Orang tuaku tercinta, dan saudara-saudaraku (kak Bintang dan keluarga, bang Boy, bang Roni, kak Wella, dan adikku Merry) yang telah memberi materi,

doa serta motivasi untuk terus berjuang dalam menghadapi hidup dan di dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

11. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
12. Seluruh Mahasiswa Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya angkatan 2007, khususnya buat Marfita Mulyawati (thanks say da jadi sahabat dalam suka dukaku), Winda Septriany (makaseh buat semangat yang kau aliri ma aku), Dina (jangan terlalu cerewet buk), Isabela (jadi eda yang baik ya), Roni (makaseh buat pinjaman2 nya), Darman (smangat ya abang paling tua), Van, Mikhael, Ari dan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. Satu rumahku kak lin (makaseh kak buat dukungannya), kak Heny (thanks kk buat kebersamaannya), Natal (Smangat ya *dear*) dan Lina (chayo.chayo)
14. Semua keluargaku di layo pungan Sirait, Gerakan Mahasiswa Toba (GEMATOBA), Ikatan Mahasiswa SMU II Balige (IESMUDA), Toga Nainggolan Siregar Indralaya (TONASSRI).
15. My hallet Indra Jaya Hutabarat buat dukungan, suka dan duka yang kita lewati bersama, *hopefully forever*
16. Semua pihak yang mendukung penyelesaian Skripsi ini yang tidak bisa disebut satu per satu. Terimakasih buat segalanya.

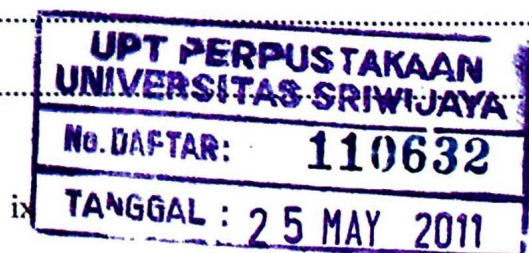
Akhirnya penulis berharap kiranya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Tuhan Memberkati!

Penulis

Jelita Winda Tani Sirait

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Metode Penelitian.....	9
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.5.2 Populasi dan Sampel.....	9
1.5.3 Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data	10
1.5.4 Teknik Pengolahan Data.....	12
1.5.5 Metode Analisis Data.....	12
1.6 Sistematika Pembahasan	13



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Dasar-dasar Perpajakan	15
2.1.1 Pengertian Perpajakan	15
2.1.2 Fungsi Pajak	16
2.1.3 Pembagian Pajak	17
2.1.4 Asas-asas Pemungutan Pajak	18
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak	19
2.1.6 Cara Pemungutan Pajak	21
2.2 Pajak Penghasilan.....	22
2.2.1 Subjek Pajak	22
2.2.2 Objek Pajak	23
2.3 Pajak Pertambahan Nilai	24
2.4 Surat Pemberitahuan (SPT).....	26
2.4.1 Pengisian dan Penyampaian SPT	27
2.4.2 Jenis SPT	29
2.4.3 Penyampaian SPT Secara elektronik.....	30
2.4.4 Batas Waktu Penyampaian SPT	34
2.5 <i>e-Filing</i>	35
2.6 Perkembangan Teknologi Sistem Informasi	38
2.7 <i>e-Government</i>	40
2.7.1 Definisi <i>e-Government</i>	40
2.7.2 Manfaat <i>e-Government</i>	41
2.7.3 Tujuan <i>e-Government</i>	42
2.8 Penelitian Terdahulu	43

BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

3.1 Direktorat Jenderal Pajak	45
3.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi DJP.....	45
3.1.2 Visi dan Misi DJP	46
3.1.3 Struktur Organisasi DJP	47
3.2 Kantor Wilayah DJP Sumsel dan Kep. Babel	49
3.2.1 Struktur Organisasi KANWIL DJP Sumsel dan Kep. Babel	49
3.2.2 Wilayah Kerja KANWIL DJP Sumsel dan Kep. Babel	52
3.3 Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.....	52
3.3.1 Sejarah Pembentukan	52
3.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Madya Palembang	54
3.3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas KPP	55

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kuesioner atas Kewajiban Wajib Pajak	61
4.2 Analisis Kuesioner atas Efektifitas Penerapan <i>e-SPT</i>	65
4.2.1 Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penerapan <i>e-SPT</i>	65
4.2.2 Tingkat Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Perpajakan.....	71
4.2.3 Tingkat Persetujuan Responden terhadap <i>e-SPT</i>	73
4.3 Komentar, Saran dan Kritik	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi DJP	48
Gambar 3.2 Struktur Organisasi KANWIL DJP	51
Gambar 3.2 Struktur Organisasi KPP Madya Palembang	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Batas Waktu Penyampaian Penyampaian SPT Masa.....	34
Tabel 4.1 Jenis Pajak yang Menjadi Kewajiban.....	61
Tabel 4.2 Pengurus Kewajiban Perpajakan.....	64
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan atas Ketersediaan Formulir Aplikasi <i>e-SPT</i>	65
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan atas <i>e-Filing</i>	66
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan atas Aplikasi <i>e-SPT</i> yang Disediakan DJP.....	67
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan atas ASP	68
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan terhadap Sosialisasi <i>e-SPT</i>	69
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan terhadap <i>e-SPT</i> secara Keseluruhan.....	70
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Perpajakan.....	71
Tabel 4.10 Tingkat Persetujuan terhadap Efektifitas Penerapan <i>e-SPT</i>	74

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Penerapan *e-SPT* bagi Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang” yang bertujuan untuk melihat bagaimana efektivitas *e-SPT* bagi Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang, bagaimana penerapan *e-SPT* dan kendala yang dihadapi oleh Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-SPT*.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden yakni Wajib Pajak KPP Madya Palembang dan mengolahnya dengan menggunakan tabulasi data untuk melihat tingkat persentase efektivitas *e-SPT* bagi Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-SPT* ini efektif bagi Wajib Pajak atas kemudahan-kemudahan yang diberikan dari segi biaya, waktu dan perhitungan yang secara terkomputerisasi. Lalu beberapa kendala yang dihadapi Wajib Pajak dan fiskus dalam penerapan *e-SPT* ini diantaranya, kurangnya sosialisasi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dalam memperkenalkan *e-SPT* kepada Wajib Pajak Madya Palembang, kesulitan dalam mendapatkan *new version (update-an)* *e-SPT* apabila Wajib Pajak ingin *men-download* dari internet.

Dalam meningkatkan pelayanan yang baik khususnya dalam penerapan *e-SPT* ini maka Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang perlu meningkatkan sosialisasi yang masih kurang dirasakan Wajib Pajak. Dalam sosialisasi hendaknya Wajib Pajak mendatangkan programmer sehingga Wajib Pajak dapat menanyakan langsung apabila ada sistem yang *error*. Pemberian *software* yang juga cenderung sulit untuk didapatkan dengan *men-download* di internet dapat disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

Kata Kunci : *e-SPT*, Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan

ABSTRACT

This study titled “Efektivitas Penerapan e-SPT bagi Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang” which aim to see how the effectiveness of e-SPT for the Taxpayer in KPP Madya Palembang, how the implementation of the e-SPT and the constraint using the e-SPT.

This study used questionnaire that distributed to the respondents which Taxpayer in KPP Madya Palembang and process them by using the tabulation of data to look the percentage level of effectiveness e-SPT for the Taxpayer. The result of this research show that implementation of e-SPT is effective for the Tax Payer that conveniences provide in term cost, time, and calculation are using computerized. Some of the constraint faced by the Taxpayer and Tax authorities in the implementation of e-SPT such as, lack of socialization provide by the KPP Madya Palembang in introducing e-SPT for the Taxpayer of KPP Madya Palembang, difficulty in getting the new version of e-SPT if Taxpayer want to download from the internet.

To improve the good service, especially in the implementation of e-SPT, KPP Madya Palembang need to increase socialization that is less perceived by Taxpayer. in socialization KPP Madya Palembang should bring the programmers so that Taxpayer may ask directly if there is a system error. Providing software that also tend to be difficult that obtained by downloading on the internet should be provided by KPP Madya Palembang at the Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

Key Word: e-SPT, Taxpayer, Surat Pemberitahuan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi mengharuskan negara-negara di dunia termasuk Indonesia harus bergerak cepat dalam menghadapinya. Dibutuhkan kerjasama semua elemen agar dapat mempercepat pembangunan di segala aspek kehidupan, karena pembangunan yang pesat di semua aspek kehidupan merupakan suatu cerminan keadaan suatu negara. Salah satu syarat dari pembangunan adalah adanya sumber pendanaan yang dapat membantu menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan yang merata. Sumber pendanaan yang paling efektif dan memiliki kontribusi besar terhadap negara adalah pajak.

Masyarakat merupakan subjek pajak yang memiliki peranan yang sangat besar dalam memenuhi kas negara. Sebagai pemberi kontribusi yang besar, maka perlu adanya pelayanan yang baik serta merata untuk Wajib Pajak. Tuntutan akan adanya pelayanan yang sempurna ini tentu saja terkait dengan keinginan Wajib Pajak untuk mendapatkan "imbalan yang pantas" atau kompensasi atas berbagai jenis pajak yang telah dibayar oleh mereka. Salah satu wujud dari "imbalan yang pantas" tersebut adalah pelayanan yang baik.

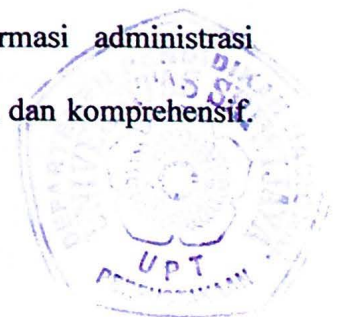
Dalam usaha untuk meningkatkan pendapatan nasional terutama bidang perekonomian dan bisnis yang perkembangannya berkaitan dengan masalah perpajakan, Pemerintah melakukan perubahan dalam Undang-Undang Perpajakan dan melakukan modernisasi dalam pelayanan perpajakan. Salah satu perubahan Undang-Undang Perpajakan adalah Undang-Undang Perpajakan No.7 tahun 1983 yang kemudian di ubah menjadi Undang-Undang No.10 tahun 1994, lalu diubah lagi

menjadi Undang-Undang No.17 tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan, dan disempurnakan menjadi Undang-Undang No.36 tahun 2008.

Perubahan atas Undang-Undang PPh tersebut merupakan langkah nyata pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Negara, guna membiayai pembangunan nasional yang berdasar pada prinsip kemandirian, namun usaha tersebut membutuhkan dukungan masyarakat melalui kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Selain melakukan revisi terhadap Undang-Undang Perpajakan, Pemerintah juga melakukan modernisasi dalam berbagai bidang di dalam kantor pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya yang dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan.

Dalam hal modernisasi, sejak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.



Hal ini juga dapat dilihat dalam misi dan visi Direktorat Jenderal Pajak 2008 – 2012:

Misi: Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan APBN.

Visi: Menjadi institusi Pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya serta dibanggakan masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Perubahan-perubahan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak meliputi bidang-bidang berikut:

- Struktur organisasi
- *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi
- Manajemen sumber daya manusia
- Pelaksanaan *good governance*

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung azas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Kebijakan fiskal yang dicanangkan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2010 diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran.

Keberhasilan Dirjen Pajak membuahkan hasil yang cukup signifikan baik dalam peningkatan jumlah wajib pajak serta penerimaan pajak yang semakin

meningkat. Museum Rekor Indonesia (MURI) memberikan penghargaan kepada Direktorat Jenderal Pajak atas rekor pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baru terbanyak. Selain itu, penghargaan MURI juga diberikan atas prestasi Ditjen Pajak yakni pendaftaran NPWP baru terbanyak dalam satu hari. Berdasarkan data Ditjen Pajak, pendaftaran NPWP baru terbanyak di seluruh Indonesia mencapai 3,545,076 NPWP pada tahun 2008 dan pendaftaran NPWP baru terbanyak pada satu hari di seluruh Indonesia 163,255 NPWP pada Rabu 31 Desember 2008, Jakarta (Bisnis.com).

Undang-undang tentang pajak mengatur bahwa sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *Self Assesment system*, artinya Wajib Pajak menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang menurut undang-undang pada suatu tahun. Hal ini berarti bahwa Wajib Pajak bertanggung jawab atas kewajiban pajak menurut peraturan undang-undang dari saat pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP, menghitung, menyetorkan pajak yang terhutang dan melaporkannya ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Perubahan modernisasi perpajakan dilakukan di segala bidang, dalam hal pendaftaran Ditjen Pajak menawarkan *e-Registration*, menghitung pajak yang terhutang dengan *e-Filling* dan dalam menyampaikan surat pemberitahuan dengan *e-SPT*. Direktorat Jenderal Pajak akan mewajibkan Wajib Pajak menyampaikan surat pemberitahuan pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk elektronik mulai tahun 2009. Kewajiban menyampaikan SPT dalam bentuk elektronik itu diatur melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor 6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik. Salinan Peraturan Dirjen Pajak menyebutkan Wajib Pajak wajib membuat SPT elektronik (*e-SPT*) yaitu SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak menggunakan aplikasi

e-SPT yang disediakan oleh pihak Ditjen Pajak. Kewajiban penggunaan *e-SPT* berlaku terhitung sejak 1 Juli 2009. *e-SPT* beserta lampiran-lampirannya dilaporkan menggunakan media elektronik seperti CD, disket, *flash disk*, dan lain-lain ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak terdaftar. Aplikasi *e-SPT* merupakan aplikasi Surat Pemberitahuan yang akan diberikan secara cuma-cuma oleh Ditjen Pajak kepada Wajib Pajak.

Penyampaian *e-SPT* oleh Wajib Pajak ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dapat dilakukan; (i) secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat dengan membawa atau mengirimkan formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan *e-SPT* yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan (ii) melalui *e-Filing* sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Langkah itu ditempuh untuk memperlancar penatausahaan pelaporan pajak yang diadministrasikan pada kantor pajak. Kewajiban itu tertuang dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor 6/PJ/2009 tertanggal 20 Januari 2009. Berdasarkan Peraturan DJP No.6/PJ/2009, Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya termasuk KPP Madya Palembang dan Wajib Pajak Besar wajib menyampaikan SPT dalam bentuk elektronik dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak. SPT yang dimaksud meliputi, SPT Masa dan Tahunan PPh, serta SPT Masa PPN yang dimulai sejak Juni 2009. Adapun kelebihan yang ditawarkan dalam penyampaian SPT secara elektronik ini dibandingkan dengan penyampaian SPT secara manual adalah (www.pajak.go.id):

- a. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket.

- b. Data perpajakan terorganisasi dengan baik.
- c. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
- d. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- e. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak.
- f. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
- g. Menghindari pemborosan penggunaan kertas.
- h. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

Sebagai suatu sistem yang baru banyak juga kekurangan dan pembenahan yang harus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sistem elektronik, *e-SPT* yang merupakan hal baru bagi masyarakat dan juga fiskus sehingga dibutuhkan perbaikan dalam tubuh Direktorat Jendral Pajak sendiri sehingga dapat mensosialisasikan bagaimana penerapan dan kegunaan dari modernisasi perpajakan ini pada umumnya dan penggunaan *e-SPT* pada khususnya. (Metrotvnews.com, 29 Juni 2010) Sebanyak 20% dari total pegawai Direktorat Jenderal Pajak disinyalir belum memenuhi performa modern. Hal tersebut diungkapkan oleh Kasubdit Manajemen Transformasi dan Proses Bisnis Ditjen Pajak Luki Alfirman. "Dari 32 ribu pegawai pajak, sebanyak 5000-6000 pegawai tidak maksimal dalam performa teknologi modern," ujar dia pada Seminar Perpajakan di Jakarta, Selasa (29/6). Padahal, dalam empat tahun ke depan, Ditjen Pajak diharapkan sudah melekat teknologi dengan reformasi birokrasi tahap kedua melalui Program The Tax Administration Reform Project (PINTAR).

Banyak syarat yang harus dipenuhi dalam penyampaian SPT secara elektronik ini. Dalam forum diskusi Ortax banyak masyarakat yang mengeluhkan sistem dari *e-SPT* ini. Salah satu diantaranya adalah kurangnya sosialisasi yang didapat oleh masyarakat tentang *e-SPT* ini. Padahal penggunaan *e-SPT* ini merupakan kewajiban bagi Wajib Pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Minimnya pengetahuan masyarakat inilah yang menyebabkan masyarakat cenderung hanya mengikuti peraturan saja dan menyewa pihak ketiga yang lebih mahir dalam *e-SPT* ini dalam menyampaikan SPT mereka secara elektronik.

Selain hal tersebut diatas, aplikasi *e-SPT* ini juga membutuhkan *update*-an guna mendapatkan *e-SPT* yang baru sehingga merupakan sesuatu hal yang mempersulit wajib pajak. Apabila *e-SPT* tidak di *update* maka akan terjadi error dalam pengisian SPT. Selain itu juga setelah melakukan sistem elektronik wajib pajak juga harus melampirkan SPT manual mereka.

Sehubungan dengan adanya masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang mengambil judul “Efektivitas Penerapan e-SPT bagi Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, maka permasalahan yang diangkat peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-SPT* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang
2. Bagaimana efektifitas penerapan *e-SPT* bagi wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

3. Apakah kendala yang muncul dalam penerapan *e-SPT* dari sisi Direktorat Jenderal Pajak sebagai penyedia *e-SPT*?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang dibahas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti yakni:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-SPT* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang
2. Untuk mengetahui bagaimana efektifitas *e-SPT* bagi Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang muncul dari sisi Direktorat Jenderal Pajak sebagai penyedia *e-SPT*

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Dapat dijadikan bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dengan mengetahui efektifitas penyampaian SPT secara elektronik sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan wawasan serta menjadi bahan referensi bagi peneliti-peneliti lain.
3. Dapat digunakan sebagai pedoman bagi yang membutuhkan terutama kepada Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT melalui media elektronik

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis bertempat pada kantor wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yaitu KPP Madya Palembang. Adapun yang akan diteliti adalah efektifitas penerapan aplikasi *e-SPT* bagi Wajib Pajak Badan di KPP Madya Palembang.

1.5.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Dalam penelitian ini populasinya adalah keseluruhan Wajib Pajak badan yang sudah terdaftar di KPP Madya Palembang. Wajib Pajak Badan yang ada di KPP Madya Palembang berjumlah 1029 dengan rincian Wajib Pajak Badan yang efektif berjumlah 993 Wajib Pajak Badan, *delay* berjumlah 15 Wajib Pajak Badan dan 14 Wajib Pajak Badan yang non efektif.

2. Sampel

Sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya yang akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi. Sampel yang diambil adalah wajib pajak badan yang sudah menggunakan *e-SPT* dalam melaporkan SPT-nya. Dalam penelitian ini penulis mengambil presisi yang ditetapkan yakni 10%.

Pengambilan sampel menggunakan rumus *Taro Yamane* (Ridwan,2009):

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana: n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 d^2 = presisi yang ditetapkan

$$n = \frac{993}{993 \cdot 0,01^2 + 1}$$

$n = 90,850$ atau sekitar 91 Wajib Pajak

Pengambilan sampel dilaksanakan dengan cara probabilitas (*probability sampling*). Adapun jenis pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Random Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel yakni memilih secara acak 91 Wajib Pajak dari 993 Wajib Pajak Badan efektif yang terdaftar di KPP Madya Palembang. Dari kuisisioner yang didapat, hanya kuisisioner yang memenuhi syarat yang akan diteliti lebih lanjut, dalam hal ini Wajib pajak Badan yang menggunakan *e-SPT* dalam menyampaikan SPT-nya di KPP Madya Palembang.

1.5.3 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Dalam usaha untuk mencapai data yang akurat dalam penulisan skripsi ini, Penulis menggunakan data pendukung yang sesuai dengan objek penelitian. Sumber data yang digunakan berasal dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Sumber data yang digunakan adalah:

- a. Data primer adalah data yang langsung didapat dari jawaban kuisisioner yang telah diisi oleh wajib pajak yakni persepsi atau pendapat mereka mengenai efektivitas penerapan *e-SPT*.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari KPP Madya Palembang berupa gambaran umum Direktorat Jenderal Pajak dan gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Cholid 2010, 83). Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara kepada Wajib Pajak tentang efektivitas penerapan *e-SPT* yang sudah merupakan kewajiban di KPP Madya Palembang.

b. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Dalam kuesioner peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan yang akan menyinggung tentang efektivitas penerapan *e-SPT* bagi Wajib Pajak Badan dengan memberikan beberapa pertanyaan sehubungan dengan kepuasan dan persetujuan Wajib Pajak sebagai responden dalam penyampaian SPT secara elektronik, meliputi kemudahan administrasi dengan *e-SPT*, pelayanan yang disediakan oleh DJP, sosialisasi yang dilakukan dan juga *update-an* SPT yang disediakan oleh DJP serta komentar, kritik dan saran yang diisi oleh Wajib Pajak.

1.5.4 Teknik Pengolahan Data

Adapun teknik pengolahan data yang dilakukan adalah dengan cara:

1. Pengeditan data (*editing*)

Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik. Dalam penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti melalui metode survei atau metode observasi perlu diedit dari kemungkinan kekeliruan dalam proses pencatatan yang dilakukan oleh pengumpul data, pengisian kuesioner yang tidak lengkap atau tidak konsisten. Tujuan pengeditan data adalah untuk menjamin kelengkapan, konsisten dan kesiapan data penelitian dalam proses analisis.

2. Pemberian kode (*Coding*)

Pemberian kode merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian dalam skor *numeric* dan karakter simbol.

3. Pemrosesan data (*Data Processing*)

Pemrosesan data dan analisis data dilakukan dengan menggunakan tabulasi untuk menganalisis data, dengan menghitung distribusi frekuensi dan frekuensinya.

1.5.4 Metode Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan oleh peneliti adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya, sehingga diperoleh permasalahan yang diajukan yakni pengaruh efektifitas penerapan *e-SPT* bagi Wajib Pajak Badan di KPP Madya Palembang. Data-data tersebut akan

diproses dengan menggunakan tabulasi data, lalu dibandingkan dan dilihat bagaimana efektivitas penerapan *e-SPT* bagi Wajib Pajak Badan di KPP Madya Palembang. Dalam analisis akan dipaparkan mengenai tingkat persepsi Wajib Pajak Badan mengenai efektivitas penerapan *e-SPT* yang akan diperoleh dari jawaban responden, dimana daftar kuesioner akan berisikan pertanyaan kepada Wajib Pajak Badan dengan memberikan beberapa pertanyaan sehubungan dengan penyampaian SPT secara elektronik, kemudahan administrasi dengan *e-SPT*, sosialisasi yang dilakukan dan juga *update-an* SPT yang disediakan.

1.6. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian yang terdiri dari ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, metode analisis data dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi dasar-dasar perpajakan yang relevan dengan permasalahan yang dibahas yang terdiri dari pengertian pajak, fungsi pajak, pembagian pajak, azas-azas pemungutan pajak, sistem pemungutan pajak, cara pemungutan pajak, pajak penghasilan terdiri dari subjek pajak dan objek pajak, pajak pertambahan nilai, Surat Pemberitahuan yang terdiri dari pengisian dan penyampaian SPT, jenis SPT, penyampaian SPT secara elektronik, batas waktu

penyampaian SPT, *e-Filing*, perkembangan teknologi informasi, dan juga *e-Government* yang terdiri dari definisi *e-Government*, manfaat *e-Government*, tujuan *e-Government* dan juga penelitian terdahulu.

BAB III : GAMBARAN UMUM KPP MADYA PALEMBANG

Bab ketiga ini membahas tentang gambaran umum yang terdiri dari gambaran umum Direktorat Jenderal Pajak, tugas pokok dan fungsi DJP, visi dan misi DJP, Struktur organisasi DJP, Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, struktur organisasi kantor Wilayah DJP Sumsel dan Kep. Babel, wilayah kerja kantor Wilayah DJP Sumsel dan Kep. Babel, KPP Madya Palembang, yang meliputi sejarah singkat pembentukan, tugas pokok dan fungsi KPP Madya Palembang, struktur organisasi dan pembagian tugas KPP Madya Palembang.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang analisis data dan fakta yang diperoleh berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini, analisis dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan tabulasi data dan melihat presentasi dari jawaban responden sehubungan dengan efektivitas penerapan *e-SPT* di KPP Madya Palembang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi beberapa kesimpulan hasil analisis penulis serta saran yang diberikan kepada KPP Madya Palembang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas dalam tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfirman, Luki. *20% Pegawai Pajak Belum Siap Modernisasi*.
www.metrotvnews.com, diakses tanggal 10 Januari 2011
- Brotodihardjo, Santoso. 2003. *Pengantar ilmu Hukum Pajak*. Bandung : PT Revika Aditama
- Direktorat Jendral Pajak. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007*.
- Direktorat Jendral Pajak. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1983 tentang Pajak penghasilan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Pajak Penghasilan Tahun 2008*.
- Direktorat Jendral Pajak. *Undang – undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2007 tentang perubahan keempat atas Undang – undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan*
- Gunadi. 2002. *Ketentuan Dasar Pajak Penghasilan*. Jakarta : Salemba Empat
- H,A.H. Puspowarsito. *Metodologi Penelitian Organisasi*. Bandung : Humaniora
- <http://www.bisnis.com>, *Ditjen Pajak Dapat Penghargaan MURI*, diakses tanggal 20 Agustus 2010
- <http://www.pajak.go.id>, *Kelebihan Penyampaian SPT Secara Elektronik*, diakses tanggal 20 Agustus 2010
- <http://www.pajak.go.id>, *Sistem Penyampaian SPT secara Online*, di akses 20 Agustus 2010.
- <http://www.ortax.org>, *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor No.KEP-47/PJ/2008 tentang penggunaan e-SPT*, diakses tanggal 20 Agustus 2010
- Indrajit, Richardus E., Rudianto, D & Zainuddin Akbar. 2005. *E-Goverment in action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta : Andi
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-05/PJ./2005, tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan edisi 2006*. Yogyakarta : Andi
- Marzuki, Noviar dan Pratama Santanti. 2007. *Pengantar Komputer dalam Dunia Usaha*. Palembang: Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

- Narbuko, Cholid dan Abu Acmadi. 2010. *Methodologi Penelitian*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Oktetiara, Fadilah. 2008. *e-filing berdasarkan peraturan direktorat jenderal pajak No. 88/pj/2004 dan peraturan direktorat jenderal pajak No. 05/pj/2005 terhadap tingkat kinerja KPP kotamadya Palembang*. Palembang : Skripsi Universitas Sriwijaya
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2009 *tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dalam Bentuk Elektronik*
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor. 47/PJ/2008 *tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian pemberitahuan tahunan secara elektronik(e filing) melalui ASP*
- Ramadhan, Eki. 2009. *Analisis Kebijakan Kewajiban Penyampaian SPT secara Elektronik bagi Wajib Pajak Badan di KPP Madya*. Skripsi Universitas Indonesia: Jakarta
- Resmi, Siti. 2005. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat
- Ridwan. 2009. *Metode dan teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sihaloho, Cyrus. 2002. *Modul Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Akuntansi Terapan*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Waluyo. 2005. *Perpajakan Indonesia edisi 5*. Jakarta : Salemba empat