ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESIAPAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-SPT DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

Skripsi Oleh :

MARIA YULINDA PRAWITASARI
NIM 01061003018

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
Tahun 2010

657.460 7
Pra
a
c.1
2010

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESIAPAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-SPT DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

Skripsi Oleh :

MARIA YULINDA PRAWITASARI
NIM 01061003018

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
Tahun 2010

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	:	MARIA YULINDA PRAWITASARI
NIM	:	01061003018
JURUSAN	:	AKUNTANSI
MATA KULIAH	:	PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI	:	**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESIAPAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-SPT DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG**

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI :

TANGGAL PERSETUJUAN		DOSEN PEMBIMBING
Tanggal 13 Mei 2010	Ketua :	Ermadiani, S.E., M.M., Ak. NIP. 196608201994022001
Tanggal 14 Mei 2010	Anggota :	Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A.,Ak. NIP. 197405111999032001

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA	:	MARIA YULINDA PRAWITASARI
NIM	:	01061003018
JURUSAN	:	AKUNTANSI
MATA KULIAH	:	PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI	:	**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESIAPAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-SPT DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG**

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 4 Mei 2010 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 10 Mei 2010

Ketua,	Anggota,	Anggota,
Ermadiani, S.E.,M.M.,Ak	Luk Luk Fuadah, S.E.,M.B.A.,Ak	Sulaiman Surya Manggala, S.E.,M.B.A.,Ak
NIP. 196608201994022001	NIP. 197405111999032001	NIP. 196301201992031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Drs.Burhanuddin.M.Acc.,Ak.
NIP. 195808281988101001

"Semakin banyak orang memberi, semakin banyak dia memiliki."
(John Bunyan)

"Hidup ini adalah serangkaian pelajaran yang mesti dijalani kalau ingin memahaminya." *(Thomas Carlyle)*

"Science without religion is lame, religion without science is blind."
(Albert Einstein-Out of My Later Years)

Kupersembahkan Untuk:

My Jesus, My Savior

Ayah dan Ibuku

Adik-adikku tercinta

Valentinus Eric Lie

Agus Yuliana dan Vivi Octavia

Alamamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Analisis Faktor-Faktor Kesiapan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Aplikasi e-SPT dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.** Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Data Penelitian, Bab IV Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan adalah data primer perusahaan yang diperoleh dengan cara wawancara, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mendukung kesiapan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi e-SPT adalah sosialisasi mengenai aplikasi e-SPT yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang, peranan *Account Representative* (AR), dan ketersediaan media atau alat elektronik yang mendukung bagi Wajib Pajak. Selain faktor pendukung, ada beberapa hambatan yang dialami Wajib Pajak dalam penggunaan aplikasi e-SPT, diantaranya belum terbiasa menggunakan, belum memahami cara penggunaan karena program aplikasi masih sering berubah-ubah dan keterbatasan media elektronik yang mendukung. Namun, dillihat dari tingkat kesiapan Wajib Pajak di KPP Madya Palembang dalam penggunaan aplikasi e-SPT ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kesiapan mereka sudah lumayan baik. Mereka sudah siap menggunakan aplikasi tersebut.

Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi acuan untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya dari perwujudan konsep perpajakan dalam hal peningkatan pelayanan perpajakan dan mengubah anggapan bahwa melapor pajak itu susah, dengan demikian tingkat kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela pun akan meningkat.

Penulis,

Maria Yulinda Prawitasari

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor Kesiapan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Aplikasi e-SPT dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) 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, M.B.A., Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Dr. Syamsurijal, Ak., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Drs.Burhanuddin.M.Acc.,Ak., Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. H. Aspahani, S.E., M.M., Ak., Pembimbing Akademik.
5. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., Pembimbing I Skripsi.
6. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., Pembimbing II Skripsi.
7. Sulaiman Surya Manggala, S.E., M.B.A., Ak., Dosen Penguji Ujian Komprehensif.
8. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Pimpinan dan staf karyawan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung.
10. Pimpinan dan staf karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang
11. Kedua orang tuaku yang tercinta dan saudara-saudariku yang telah memberikan dukungan moril dan pendanaan.
12. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
13. Bapak Dedy Gusmar, S.E., selaku bagian umum di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
14. Christin, S.E., Akuntansi 05 yang selalu memberikan motivasi dan bantuan selama kuliah.
15. Agus Yuliana dan Vivi Octavia, sahabat-sahabatku tercinta, akhirnya kita bisa lulus bersama, tetap semangat ya.
16. Valentinus Eric Lie, soulmateku yang selalu memberikan dukungan moril dan motivasi.

17. Heri Pramono, yang telah memberikan dukungan moril dan informasi, terima kasih ya mas.
18. Ko Suhandi, S.E., Akuntansi 04 yang telah memberikan bantuan selama penulisan skripsi, terima kasih ya ko.
19. Kak Junaidi, selaku bagian Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang, yang telah membantu dalam proses pengumpulan data.
20. Teman-teman seangkatan Jurusan Akuntansi angkatan 06 Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik mereka dan memberi berkah kepada kita semua, Amin.

Penulis,

Maria Yulinda Prawitasari

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii

HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

KATA PENGANTAR v

UCAPAN TERIMA KASIH vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAKSI xiv

ABSTRACT xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 6
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Manfaat Penelitian 7
1.5. Metodologi Penelitian 8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian 8
1.5.2 Rancangan Penelitian 8
1.5.3 Objek Penelitian 9
1.5.4 Populasi 9
1.5.5 Sampel 10
1.5.6 Teknik Pengambilan Sampel 11
1.5.7 Sumber Data 12
1.5.8 Metode Pengumpulan Data 12
1.5.9 Teknik Pengolahan Data 13
1.5.10 Metode Analisis Data 14
1.6. Sistematika Penulisan 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pajak 17
2.1.1 Sistem Pemungutan Pajak 19
2.1.2 Ketentuan Umum Perpajakan 19
2.1.3 Tata Cara Perpajakan 21
2.1.4 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak 22
2.2. Pengertian Surat Pemberitahuan 31
2.2.1 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) 32

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
No. DAFTAR : 100947
TANGGAL : 01 Juli 2010

2.2.2 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT).....34
2.2.3 Isi Surat Pemberitahuan (SPT).....35
2.2.4 Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).....37
2.2.5 Batas Waktu Penyampaian SPT.....38
2.2.6 Penyampaian SPT secara Elektronik.....40
2.2.7 Kelebihan e-SPT.....43
2.3. Pengertian *e-Filling*.....43
2.3.1 Syarat Menggunakan *e-Filling*.....44
2.3.2 Keuntungan Menggunakan *e-Filling*.....45
2.4. Pelayanan Perpajakan.....47
2.5. Perkembangan Teknologi Sistem Informasi.....57
2.5.1 Cara Mengakses Internet.....62
2.5.2 Perangkat yang Diperlukan.....64
2.6. Tempat Penyimpanan dan Multimedia.....65
2.7. E-Government.....72

BAB III DATA PENELITIAN
3.1 Direktorat Jendral Pajak (DJP).....74
3.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jendral Pajak (DJP)...74
3.1.2 Visi dan Misi.....75
3.1.3 Struktur Organisasi.....76
3.2 Direktorat Jendral Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung (DJP SUMSEL dan Kep. BABEL).....77
3.3 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.....79
3.3.1 Lokasi Perusahaan.....79
3.3.2 Sejarah Pembentukan.....79
3.3.3 Struktur Organisasi.....81
3.3.4 Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Madya.....82
3.3.5 Tugas Pokok Sub Bagian dan Seksi.....83
3.3.5.1 Sub Bagian Umum.....83
3.3.5.2 Seksi Pengolahan Data dan Informasi.....83
3.3.5.3 Seksi Pelayanan.....83
3.3.5.4 Seksi Pengawasan dan Konsultasi.....84
3.3.5.5 Seksi Pemeriksaan.....85
3.3.5.6 Seksi Penagihan.....85
3.3.5.7 Kelompok Fungsional Pemeriksa.....85
3.3.6 Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP).....86
3.3.7 Wilayah Kerja.....87
3.3.8 Wajib Pajak KPP Madya Palembang.....88
3.3.9 *Account Representative* (AR).....91
3.4 Pelayanan.....95
3.5 Persiapan dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Dalam Mendukung Wajib Pajak Menggunakan Aplikasi e-SPT.....97

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1 Analisis Kuesioner yang Telah Disebar.....99
4.1.1 Jumlah Responden yang Mengetahui dan Memahami Penggunaan Aplikasi e-SPT.....99
4.1.2 Pengetahuan Responden Mengenai *Account*

Representative dan Pelayanannya.....102

4.1.3 Sosialisasi e-SPT oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.....103
4.1.4 Pilihan Responden dalam Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan.....104
4.1.5 Tingkat Persetujuan Responden.....106
4.1.6 Tingkat Kepuasan dan Persetujuan Responden secara Keseluruhan Terhadap Layanan Aplikasi e-SPT.....109
4.1.7 Komentar, Kritik dan Saran Responden Terhadap Layanan Aplikasi e-SPT.....112
4.2 Pembahasan.....114
4.2.1 Faktor-Faktor yang Mendukung Kesiapan Wajib Pajak Dalam Menggunakan Aplikasi e-SPT Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).....114
4.2.2 Hambatan yang Ditemui Wajib Pajak Dalam Penggunaan Aplikasi e-SPT.....117
4.2.3 Tingkat Kesiapan Wajib Pajak Dalam Menggunakan Aplikasi e-SPT Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).....117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....119
5.2 Saran.....121

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa.....39
Tabel 2.2 Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.....40
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Wajib Pajak Berdasarkan Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON)..... 88
Tabel 3.2 Komposisi Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang Per Jenis Usaha.....89
Tabel 4.1 Pengetahuan Wajib Pajak Mengenai Aplikasi e-SPT.....99
Tabel 4.2 Frekuensi Penggunaan Aplikasi e-SPT.....100
Tabel 4.3 Kemudahan Aplikasi e-SPT dalam Penyampaian SPT.....100
Tabel 4.4 Pemahaman Wajib Pajak dalam Penggunaan Aplikasi e-SPT.....101
Tabel 4.5 Keberadaan *Account Representative* (AR) yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang..... 102
Tabel 4.6 Peranan Account Representative (AR) dalam Membantu Wajib Pajak Melaksanakan Kegiatan Perpajakannya..... 103
Tabel 4.7 Sosialisasi e-SPT oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.....104
Tabel 4.8 Hambatan Dalam Penggunaan Aplikasi e-SPT..... 104
Tabel 4.9 Pilihan Responden Mengenai Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)..... 105
Tabel 4.10 Tingkat Persetujuan Responden Terhadap Layanan Aplikasi e-SPT..... 106
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Layanan Aplikasi e-SPT..... 110
Tabel 4.12 Tingkat Persetujuan Responden Secara Umum Terhadap Layanan Aplikasi e-SPT..... 112

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Direktorat Jendral 76
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Wilayah DJP SUMSEL dan Kep. BABEL 77
Gambar 3.3 Struktur Organisasi KPP Madya Palembang 82
Gambar 3.4 Peta Wilayah Kerja DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung 87
Gambar 3.5 Komposisi Wajib Pajak KPP Madya Palembang Per Wilayah Kerja.. 89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Analisis Faktor-Faktor Kesiapan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Aplikasi e-SPT dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui faktor-faktor yang mendukung kesiapan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi Elektronik SPT (e-SPT) dalam penyampaian Surat Pemberitahuan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang, (2) mengetahui hambatan-hambatan yang ditemui Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi e-SPT, dan (3) mengetahui tingkat kesiapan Wajib Pajak dalam penggunaan aplikasi e-SPT tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mendukung kesiapan Wajib Pajak dalam menggunakan Aplikasi e-SPT yaitu sosialisasi yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang, peran dan pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* (AR), aplikasi e-SPT yang mudah dipahami atau *user friendly*, dan ketersediaan media elektronik yang mendukung bagi Wajib Pajak. Lalu beberapa hambatan yang ditemui Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi e-SPT adalah masih belum terbiasa menggunakan, program aplikasi yang masih sering berubah-ubah, masih sulit untuk menjalankannya karena aplikasi masih dirasa kurang simpel atau sederhana, dan keterbatasan media elektronik yang mendukung Wajib Pajak, seperti komputer. Selain itu mengenai tingkat kesiapan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dalam menggunakan aplikasi e-SPT berdasarkan kuesioner yang telah disebar dapat dikatakan sudah lumayan baik. Mereka sudah siap untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang terhadap Wajib Pajak dalam hal aplikasi e-SPT, penulis menyarankan diadakan sosialisasi jika ada perubahan program aplikasi, pengembangan program aplikasi e-SPT yang bisa mempermudah penggunaan, mengadakan pelatihan penggunaan aplikasi e-SPT dengan mengundang perwakilan perusahaan Wajib Pajak, dan penambahan loket serta pegawai pelayanan perpajakan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) agar pelayanan semakin cepat dan Wajib Pajak tidak perlu lama mengantri.

Kata Kunci : Surat Pemberitahuan, e-SPT, Pelayanan Perpajakan

Analisis Faktor-Faktor Kesiapan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Aplikasi e-SPT dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang

ABTRACT

The objectives of this research are (1) to determine the factors that support the readiness of taxpayers to use SPT Electronic applications (e-SPT) in filing tax returns at Palembang Medium Tax Office, (2) to understand the obstacles encountered in the Tax Payer using the application, and (3) know the level of readiness of taxpayers of the use e-SPT application.

Research finding has shown that the factors that support the readiness of taxpayers to use e-SPT aplication are socialization that was held by the Palembang Medium Tax Office, roles and services provided by the Account Representative (AR), e-SPT application is easily understood or user friendly, and the availability of electronic media that support for Taxpayers. Then a few taxpayers obstacles encountered in using e-SPT application are still not used to using, the application program is still frequently capricious, is still difficult to run because the application is still considered less simple, and the limitations of electronic media that support the taxpayer, such as computers. Also regarding the readiness level of the taxpayer in the Palembang Medium Tax Office in using e-SPT application are based on questionnaires that have been deployed can be said is pretty good. They're ready to use these applications.

In order to improve and enhance service performance Palembang Medium Tax Office to the taxpayer in terms of application of e-SPT, the writer suggests that socialization is held when any application program changes, program development of e-SPT application that can make use of tax returns, conducting training in the use of e-SPT with the application invite representatives of the taxpayer company, and increase the box office and staff in place taxation Integrated Services (TPT) for faster service and taxpayers do not need a long queue.

Keywords: Tax Return, e-SPT, Tax Services

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN BAB I

NAMA	:	MARIA YULINDA PRAWITASARI
NIM	:	01061003018
JURUSAN	:	AKUNTANSI
MATA KULIAH	:	PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI	:	**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESIAPAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI e-SPT DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG.**

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI :

TANGGAL PERSETUJUAN			DOSEN PEMBIMBING
Tanggal	23 Februari 2010	Ketua :	Ermadiani, S.E., M.M., Ak. NIP. 196608201994022001
Tanggal	12 Februari 2010	Anggota :	Luk Fuadah, S.E., M.B.A. Ak. NIP. 197405111999032001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan atau pendapatan negara di seluruh dunia pada umumnya berasal dari berbagai sektor, namun di sebagian besar negara penerimaan mereka berasal dari sektor perpajakan. Oleh karena itu, peran pajak sangatlah penting dalam mendukung upaya pengembangan dan pembangunan suatu negara. Di Indonesia sendiri sektor perpajakan menjadi sorotan utama pemerintah, karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Seperti yang terlihat dalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) beberapa tahun belakangan ini, sumber penerimaan negara terbesar berasal dari pajak yaitu ± 80% dari keseluruhan penerimaan yang diperoleh negara ini (Sumber : "Pilpres dan Masalah Pajak", 2009). Oleh karena itu, pajak perlu dikelola dengan baik agar seluruh masyarakat sebagai komunitas Wajib Pajak dapat ikut berpartisipasi dan berperan aktif didalamnya.

Pemerintah semakin gencar dan konsisten dalam melakukan reformasi dalam bidang perpajakan dengan merevisi undang-undang perpajakan yang berlaku, merancang undang-undang baru dan sebagainya. Tujuannya adalah untuk melakukan intensifikasi dan ektensifikasi subjek dan objek pajak, agar penerimaan negara meningkat dan untuk menjaga kondisi keuangan negara dalam keadaan sehat. Maka tidak heran bahwa di negara kita ini segala sesuatunya tidak lepas dari yang namanya pajak. Segala aktivitas kita tak luput

dari pajak, misalnya dalam transaksi jual beli barang di pusat perbelanjaan dalam hal barang-barang kena pajak secara tidak langsung kita membayar yang namanya Pajak Pertambahan Nilai. Pendapatan atau penghasilan yang kita dapatkan dari pekerjaan yang kita lakukan juga dikenai Pajak Penghasilan (PPh) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain PPN dan PPh masih banyak lagi jenis pajak yang wajib disetorkan oleh kita sebagai masyarakat kepada negara. Karena kondisi negara yang tidak selalu dalam keadaan stabil, maka pemerintah selalu megadakan reformasi dalam ketentuan dan tata cara perpajakan agar kondisi penerimaan negara selalu dalam keadaan stabil. Dengan berpegang teguh pada prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kesederhanaan, arah dan tujuan perubahan Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan ini mengaju pada kebijakan pokok sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dalam rangka mendukung penerimaan negara.
2. Meningkatkan pelayanan, kepastian hukum, dan keadilan bagi masyarakat guna meningkatkan daya saing dalam bidang penanaman modal, dengan tetap mendukung pengembangan usaha kecil dan menengah.
3. Menyesuaikan tuntutan perkembangan sosial ekonomi serta perkembangan di bidang teknologi informasi.
4. Meningkatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban.
5. Menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan.
6. Meningkatkan penerapan prinsip *self assessment* secara akuntabel dan konsisten.
7. Mendukung iklim usaha ke arah yang lebih kondusif dan kompetitif.

Masyarakat yang di maksud dalam hal ini adalah baik individu maupun kelompok/badan usaha mereka di sebut dengan Wajib Pajak. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan di samping kewajiban mendaftarkan diri, terdapat pula kewajiban melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebelum melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP) bagi yang memenuhi ketentuan sebagai PKP. Pengusaha orang pribadi berkewajiban melaporkan usahanya yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan, demikian bagi pengusaha badan berkewajiban melaporkan usahanya tersebut pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan.

Perkembangan teknologi komunikasi yang terjadi sekarang ini dan meningkatnya kebutuhan Wajib Pajak akan tingkat pelayanan pajak yang lebih baik, memberikan suatu inspirasi bagi kantor pelayanan pajak untuk menyediakan suatu wadah atau media yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak tersebut dan yang tentunya dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan. Banyak teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia sekarang ini seperti sistem telepon, *voice mail*, internet dan lain-lain.

Menuju *good governance* melalui modernisasi pajak sesuai dengan perkembangan kondisi dan dunia usaha yang selalu berubah, Direktorat Jendral Pajak (DJP) merasa perlu untuk menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasinya. Selama ini struktur organisasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) didasarkan pada jenis pajak. Dengan struktur seperti ini pelaksanaan tugas di

lapangan seringkali menimbulkan ketidakefisienan yang mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal. Selama empat tahun terakhir, DJP telah melakukan beberapa reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan yang mengacu pada cetak biru. Kanwil DJP Besar (*Large Tax Office, LTO*) dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dibentuk dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern yang berlandaskan *case management*. Pola dan sistem LTO itu akan direplikasikan pada seluruh Kantor Pelayanan Pajak, namun di Palembang Sumatera Selatan hanya KPP Madya yang mewajibkan Wajib Pajaknya menggunakan *e-SPT* dalam peyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

Selain itu, modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Lalu dengan menggunakan teknologi internet, kantor pelayanan pajak membuat sebuah situs *web* (*website*) yang dapat digunakan oleh siapa saja dan kapan saja untuk berbagai kebutuhan yang berhubungan dengan bidang perpajakan. Mulai dari hanya sekedar untuk mencari artikel-artikel mengenai pajak, peraturan-peraturan perpajakan baik Undang-Undang, Surat Edaran (SE), maupun Keputusan Menteri Keuangan (KMK). Selain itu, peningkatan dan mengedepankan pelayanan ini terlihat dengan terus dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan, mulai dari pendaftaran diri sebagai wajib pajak melalui *e-registration*, pembayaran pajak (*e-payment*), pelaporan pajak (*e-reporting, e-SPT*), pemberkasan dokumen pajak (*e-filing*), maupun konsultasi (*e-consulting*),dan sebagainya. *Website* tersebut adalah www.pajak.go.id .

Selain merupakan akibat perkembangan teknologi dan sebagai tindak lanjut dari meningkatnya kebutuhan Wajib Pajak akan tingkat pelayanan yang harus

semakin membaik, penyediaan aplikasi *web* pajak misal dalam pelaporan Surat Pemberitahuan melalui *e-SPT* tersebut juga dikarenakan membengkaknya biaya penerimaan laporan pajak khususnya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak dengan menggunakan kertas (*paperless*). Semua hal tersebut menunjang pencapaian tujuan dari penerapan *e-Government* di Indonesia yang tertuang dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003.

Tujuan dari *e-Governance* adalah untuk mentransformasikan informasi dan memberikan pelayanan (baik kepada masyarakat, kepada dunia bisnis, maupun kepada pihak-pihak pemerintah lainnya) tanpa adanya intervensi pegawai instansi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang sederhana.

Pada bulan Mei 2004, Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan sebuah Surat Keputusan No. 88/PJ/2004 mengenai penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik (*e-SPT*) oleh Wajib Pajak ke Direktorat Jendral Pajak. Lalu bulan Januari 2009 tepatnya tanggal 20 Januari 2009 Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan kembali sebuah Peraturan Direktur Jendral Pajak No. 06/PJ/2009 mengenai Tata Cara Penyampaian Surat Pembertitahuan Dalam Bentuk Elektronik.

Dengan adanya aplikasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-SPT*) tersebut diharapkan Wajib Pajak dapat dirangsang untuk lebih proaktif dalam kegiatan perpajakan khususnya dalam hal melaporkan besarnya pajak yang terutang. Hal tersebut dapat menunjang *self assessment system* yaitu sistem pajak yang dianut Indonesia saat ini. Sistem ini merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada

Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui tingkat kesiapan wajib pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-SPT*). Maka penulis memilih judul " **Analisis Faktor-Faktor Kesiapan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Aplikasi Elektronik SPT (*e-SPT*) dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor-faktor yang mendukung kesiapan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)?
2. Apakah ada hambatan yang ditemui Wajib Pajak dalam penggunaan aplikasi *e-SPT*?
3. Bagaimana tingkat kesiapan Wajib Pajak dalam penggunaan aplikasi *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung kesiapan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi Elektronik SPT (*e-SPT)* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).
2. Mengetahui hambatan-hambatan yang ditemui Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-SPT.*
3. Mengetahui tingkat kesiapan Wajib Pajak dalam penggunaan aplikasi *e-SPT* tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

   Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta memberikan informasi bagi kantor pelayanan pajak mengenai kesiapan Wajib Pajak di KPP Madya Palembang dalam penggunaan aplikasi *e-SPT* dalam meyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
2. Bagi Pembaca dan Pihak Lain

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi para akademisi jika ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik penelitian ini.
3. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai *e-SPT* dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi *e-SPT* tersebut dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dari pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode survei, yaitu teknik pengumpulan dan analisis data berupa opini dari subjek yang diteliti (responden) melalui tanya jawab. Ada 2 cara dalam metode survei, pertama kuesioner (pertanyaan tertulis) dan kedua melalui wawancara (pertanyaan lisan). Kuesioner dapat secara langsung dikomunikasikan kepada dan dikumpulkan dari responden (secara perorangan) atau dapat dikomunikasikan dan dikumpulkan melalui pos. Wawancara dapat dilakukan dengan komunikasi tatap muka atau melalui telepon (Indriantoro, 2002) Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah dengan metode penyebaran kuesioner. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada bagaimana kesiapan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang terhadap penggunaan aplikasi *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Responden dalam penelitian ini adalah beberapa Wajib Pajak di KPP Madya Palembang.

1.5.2 Rancangan Penelitian

Dalam penulisan ini penelitian bersifat penelitian deskriptif. Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo dalam bukunya Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen (2002:26), penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menguji

hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *current status* dari subjek yang diteliti. *Current status* merupakan keadaan yang sebenarnya sedang terjadi.

1.5.3 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang yang terletak di Jalan Jenderal A. Yani No. 59 Palembang 30264 Sumatera Selatan, No. Telpon (0711)513898-513894 (Hunting), Faxs (0711) 519703.

1.5.4 Populasi

Populasi atau *universe* adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda yang dijadikan objek penelitian (Mustafa, 2000). Sedangkan menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo dalam buku Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen (2002:115), populasi adalah sekelompok orang kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang dalam hal ini telah diwajibkan di KPP Madya untuk menggunakan aplikasi *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuannya (SPT).

1.5.5 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi (Mustafa, 2000). Dari jumlah Wajib Pajak yang ada di KPP Madya yang berjumlah 1012 Wajib Pajak Badan, yang seluruhnya telah diwajibkan menggunakan aplikasi *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan mereka. Maka dari 1012 Wajib Pajak Badan tersebut hanya akan diambil 250 Wajib Pajak Badan sebagai sampel.

Secara umum, sampel yang baik adalah yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Dalam bahasa pengukuran, artinya sampel harus valid, yaitu bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Mustafa, 2000). Kriteria sampel yang representatif tergantung pada dua aspek yang saling berkaitan yaitu :

a. Akurasi

Sampel yang akurat adalah sejauh mana statistik sampel dapat mengestimasi parameter populasi dengan tepat. Akurasi berkaitan dengan tingkat keyakinan (*confidence level*). Semakin akurat suatu sampel akan semakin tinggi tingkat keyakinan bahwa statistik sampel mengestimasi parameter populasinya dengan tepat. Tingkat keyakinan dalam statistik dinyatakan dengan persentase. Jika dinyatakan dengan tingkat keyakinan 95%, maka berarti akurasi statistik sampel dapat mengestimasi parameter populasinya dengan benar adalah 95% dan probabilitas bahwa estimasi hasil penelitian tidak benar adalah 5% yang dinyatakan dengan tingkat signifikansi (*significance level*) sebesar 0,05 (p 0,05).

b. Presisi

Sampel yang presisi adalah sejauh mana hasil penelitian berdasarkan sampel yang dapat merefleksikan realitas populasinya dengan teliti. Presisi menunjukkan tingkat ketepatan hasil penelitian berdasarkan sampel menggambarkan karakteristik populasinya. Presisi umumnya dinyatakan dalam interval keyakinan (*confidence interval*) dari sampel yang dipilih (Indriantoro, 2002).

1.5.6 Teknik Pengambilan Sampel

Seperti yang telah dijelaskan pula, bahwa salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kesiapan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filling* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-SPT*). Dengan melihat tujuan tersebut, sampel yang akan diambil adalah Wajib Pajak yang telah menggunakan aplikasi *e-SPT* tersebut. Dan dapat disimpulkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemilihan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Metode pemilihan sampel acak secara sederhana memberikan kesempatan yang sama yang bersifat tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel (Indriantoro, 2002:124).

Kuesioner yang akan disebarkan berjumlah 250 sesuai dengan sampel yang telah ditentukan. Dari kuesioner yang telah dikembalikan tersebut, hanya kuesioner yang memenuhi persyaratan yang akan diteliti lebih lanjut.

1.5.7 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), yakni :

a. Sumber data primer (*primary data*)

Data primer yang digunakan adalah data-data yang diperoleh dari objek penelitian dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Wajib Pajak.

b. Sumber data sekunder (*secondary data*)

Data sekunder berasal dari jurnal-jurnal, artikel, buku, maupun sumber dari internet yang membahas mengenai penyampaian SPT secara elektronik dengan menggunakan aplikasi *e-SPT.*

1.5.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penulis secara langsung terjun ke lapangan dengan melakukan *survey* atau observasi langsung ke Kantor Pelayanan Pajak yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh data primer. Data primer ini diperoleh melalui :

a. Dokumentasi (*Documentation*)

Metode ini dilakukan dengan menelusuri sumber-sumber dokumen atau data yang berhubungan dan relevan dalam penelitian ini.

b. Kuesioner

Dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya. Lalu mengumpulkan kembali

jawaban dari daftar pertanyaan yang telah disebarkan dan mengambil kesimpulan dari jawaban atas pertanyaan tersebut.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

   Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data sekunder/pendukung dengan cara menelaah dan mengkaji jurnal, artikel serta sumber lainnya dari internet yang berhubungan dengan penelitian yang dibuat. Tujuannya untuk mendukung data primer yang telah diperoleh.

1.5.9 Teknik Pengolahan Data

Setelah kuesioner dikembalikan maka tahap selanjutnya yang harus dilakukan adalah pengolahan data. Pada tahap ini yang harus dilakukan antara lain :

1. Pengeditan (*editing*)

   Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik. Data 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, konsistensi 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 persentasenya (Indriantoro, 2002).

1.5.10 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif yaitu dengan cara menggunakan data-data yang telah diperoleh penulis dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang serta kuesioner yang telah disebar. Kemudian, dari data-data tersebut akan diproses dengan menggunakan tabulasi data, lalu dibandingkan dan dilihat bagaimana tingkat kesiapan wajib pajak dalam penggunaan aplikasi *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Lalu dianalisis secara deskriptif dan dapat ditemukan jawaban permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini lalu dapat ditarik kesimpulan dan saran bagi perusahaan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan yang direncanakan terdiri dari enam bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah,tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian yang mencakup ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, objek penelitian, populasi,

sampel, teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengolahan data, metode analisis data, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori dalam penelitian ini yang memuat tentang definisi dan pengertian pajak, sistem pemungutan pajak, ketentuan umum dan tata cara perpajakan, hak dan kewajiban Wajib Pajak dan Surat Pemberitahuan (SPT), jenis-jenis SPT, isi SPT, tata cara penyampaian SPT, batas waktu penyampaian SPT, penyampaian SPT secara Elektronik, kelebihan e-SPT, pengertian *e-filling*, syarat dan keuntungan menggunakan *e-filling*, pelayanan perpajakan, perkembangan teknologi sistem informasi, cara mengakses internet, pengertian *e-Government*.

Bab III Data Penelitian

Bab ini memuat tentang gambaran umum objek penelitian dan deskripsi umum objek penelitian, tabel data wajib pajak.

Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang inti dari penelitian ini yaitu analisa faktor-faktor kesiapan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), analisis hambatan-hambatan yang ditemui Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), dan analisa tingkat kesiapan Wajib Pajak dalam penggunaan aplikasi *e-SPT* serta pengolahan data dengan menggunakan tabulasi dari kuesioner yang telah disebar.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan tentang pembahasan atas permasalahan yang ada serta saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi Kantor Pajak dan masyarakat luas.

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN BAB II

NAMA	:	MARIA YULINDA PRAWITASARI
NIM	:	01061003018
JURUSAN	:	AKUNTANSI
MATA KULIAH	:	PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI	:	**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESIAPAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI e-SPT DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG.**

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI :

TANGGAL PERSETUJUAN			DOSEN PEMBIMBING
Tanggal	23 Maret 2010	Ketua :	Ermadiani, S.E., M.M., Ak. NIP. 196608201994022001
Tanggal	02 Maret 2010	Anggota :	Luk Fuadah, S.E., M.B.A. Ak. NIP. 197405111999032001

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. Sekilas Modernisasi Administrasi Perpajakan. Diambil pada tanggal 23 November 2009 dari http://www.google.co.id/#hl=id&source=hp&q=tahap-tahap+pelayanan+perpajakan+terhadap+wajib+pajak&btnG=Telusuri+dengan+Google&meta=&aq=f&oq=tahaptahap+pelayanan+perpajakan+terhadap+wajib+pajak&fp=68546b5a6aca8eda

Direktorat Jendral Pajak. Elektronik SPT (*e-SPT*). Diambil pada tanggal 23 November 2009 dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=107

Direktorat Jendral Pajak. Kewajiban-Kewajiban Wajib Pajak. Diambil pada tanggal 26 Januari 2009 dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id916%3Akewajiban-wajib-pajak&catid=98%3Ahak-dan-kewajiban-wajib-pajak&Itemid=141&limitstart=3

Direktorat Jendral Pajak. Hak-Hak Wajib Pajak. Diambil pada tanggal 26 Januari 2009 dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=144%3Atest&catid=98%3Ahak-kewajiban-wajib-pajak&Itemid=141&limitstart=2

Direktorat Jendral Pajak. Jenis-Jenis Wajib Pajak. Diambil pada tanggal 26 Januari 2009 dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=48%3Apajak-pribadi&catid=43%3Ajenis-wajib-pajak&Itemid=83&limitstart=1

Direktorat Jendral Pajak. Surat Pemberitahuan. Diambil pada tanggal 26 Januari 2009 dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=175%3Astp&catid=45%3Aprosedur-pajak&Itemid=85&limitstart=1

Ikatan Akuntan Indonesia. 2008. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B*. Cetakan Kelimabelas. Jakarta : Ikatan Akuntan Indonesia.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.

Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Goverment. Diambil pada tanggal 26 Januari 2009 dari http://www.google.co.id/#hl=id&source=hp&q=inpres+no+3+tahun+2003&meta=&aq=0&oq=inpres+no+3&fp=7e99ca8df14a8f15

Marzuki, Noviar dan Prama Santati. 2007. *Pengantar Komputer dalam Dunia Usaha*. Palembang : Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Media Indonesia. 2009. Pilpres dan Masalah Pajak. Diambil pada tanggal 26 Januari 2009 dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=&id=9781:pilpres-dan-masalah-pajak&catid=87:Berita%20Perpajakan&Itemid=123

Mustafa, Hasan. 2000. Teknik Sampling. Diambil pada tanggal 31 Januari 2009 dari http://www.google.co.id/#hl=id&source=hp&q=teknik+sampling+hasan+mustafa&btnG=Telusuri+dengan+Google&meta=&aq=f&oq=teknik+sampling+hasan+mustafa&fp=7e99b3a5df14a093

Peraturan Direktur Jendral Pajak No. 6/PJ/2009 Tentang Tata Peyampaian Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik. Diambil pada tanggal 23 November 2009 dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Igkp=oyes&idp+13798

Peraturan Direktur Jendral Pajak No. 19/PJ/2009 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Diakses pada tanggal 23 November 2009 dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Igkp=oyes&idp=13889

Profil Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Diakses pada tanggal 25 Januari 2010 dari www.kppmadyapalembang.pajak.go.id

Sari, Fachro Diana. 2007. *Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Web Pajak*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Inderalaya. Palembang : Universitas Sriwijaya.

Soemarso, S. R. 2007. *Perpajakan Pendekatan Komprehensif*. Jakarta : Salemba Empat.

Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Empat.

Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. *Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime*. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia. Volume 11, No. 2, Mei 2008. Halaman 117-132.