IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBAYARAN PAJAK PERORANG MELALUI PROGRAM *E-FILING* DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA PALEMBANG ILIR TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

NUR CAHYA WELLA WAHYUNIKA
07011181520004

Konsentrasi Kebijakan Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *"Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Perorang Melalui Program e-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur"* telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Pada Tanggal 30 Juli 2020.

Indralaya, 30 Juli 2020

Ketua

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

.....

Anggota

1. Drs. Gatot Budiarto, MS
   NIP. 195806091984031002

   .....

2. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
   NIP. 196511171990031004

   .....

3. Dr. Nurmah Semil, M.Si
   NIP. 196712011992032002

   .....

Mengetahui,
Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBAYARAN PAJAK PERORANG MELALUI PROGRAM E-FILING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA PALEMBANG ILIR TIMUR

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

NUR CAHYA WELLA WAHYUNIKA

07011181520004

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2020

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM

NIP. 195811191985031003

Pembimbing II

Drs. Gatot Budiarto, MS

NIP. 195806091984031002

SURAT KETERANGAN PENGECEKAN
SIMILARITY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Nur Cahya Wella Wahyunika
Nim	: 07011181520004
Prodi	: Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	: FISIP

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi/Tesis/Disertasi/Lap. Penelitiana yang berjudul "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBAYARAN PAJAK PERORANG MELALUI PROGRAM E-FILING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA PALEMBANG ILIR TIMUR" adalah 22%.

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggung jawabkan.

Indralaya, November 2020

Menyetujui
Dosen pembimbing,

Nama : Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP : 195806091984031002

Yang menyatakan,

Nama : Nur Cahya Wella Wahyunika
NIP : 07011181520004

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan judul **"Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Perorang Melalui Program *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada konsentrasi Kebijakan Publik.

Dalam penyusunan karrya tulis ini penulis melibatkan banyak pihak yang senantiasa memberikan bantuan, baik berupa bimbingan, dukungan moral dan material, maupun keterangan-keterangan yang sangat berguna hingga tersusunnya laporan ini. Untuk itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua penulis kepada Bapak Akhbarul Afwan dan Ibu Erina Suyatmi yang tercinta, orang tua yang selalu memberikan kasih sayang berupa bimbingan, semangat serta doa.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andy Alfatih., M.PA., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Zailani Surya Marpaung., S.Sos., M.PA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Ermanovida., S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Bapak Drs. Joko Siswanto., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM dan Drs. Gatot Budiarto, MS, selaku Dosen Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang telah membimbing serta memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
10. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Teman-teman seperjuangan.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam hal penulisan dan penulis juga mengaharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan ini dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Indralaya, Juli 2020

NUR CAHYA WELLA WAHYUNIKA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

DAFTAR ISTILAH, DAN SINGKATAN ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**

A. Landasan Teori 9

1. Kebijakan Publik 9
2. Implementasi Kebijakan 10
3. Model Implementasi Kebijakan 12
4. Teori yang digunakan 15
5. Pajak 16
6. *E-Government* 23
7. *E-Filing* 23

B. Penelitian Terdahulu 32

C. Kerangka Pemikiran 33

BAB III METODE PENELITIAN **35**

A. Jenis Penelitian 35

B. Definisi Konsep 35

C. Fokus Penelitian 36

D. Unit Analisis 39

E. Informan Penelitian 39

F. Jenis dan Sumber Data 39

G. Teknik Pengumpulan Data 40

H. Teknik Analisis Data 41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43

A. Gambaran Umum 43

1. Sejarah KPP Pratama Palembang Ilir Timur 43
2. Lokasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur 44
3. Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Timur 44
4. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Palembang Ilir Timur 44
5. Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur 46

B. Analisis dan Interpretasi Data 51

1. Mudah Tidaknya Masalah Dikendalikan 51
2. Kemampuan Kebijakan Untuk Menstrukturkan Proses Implementasi 66
3. Faktor Diluar Kebijakan 77

BAB V PENUTUP 86

A. Kesimpulan 86

B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA 92

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kinerja Penerimaan 6

Tabel 2. Data Wajib Pajak dan Data Wajib Pajak Lapor SPT melalui *e-filing* 7

Tabel 3. Daftar Hasil Penelitian Terdahulu 32

Tabel 4. Fokus Penelitian 37

Tabel 5. Data Wajib Pajak Lapor SPT manual, *e-filing* dan Tidak Lapor 65

Tabel 6. Klasifikasi Sumber Daya Pegawai KPP Pratama Palembang Ilir Timur 81

Tabel 7. Data Wajib Pajak Lapor SPT Menggunakan *e-filing*, Manual & Tidak Lapor Tahun 2018 82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran 34
Gambar 2. Struktur Organisasi 47
Gambar 3. Bukti Penerimaan Elektronik 53
Gambar 4. Pemberitahuan Gangguan Akses Layanan Elektronik 55
Gambar 5. Pegawai Melayani Wajib Pajak di KPP Pratama 56
Gambar 6. Teknologi dan Fasilias di KPP Pratama 57
Gambar 7. Surat Tagihan 62
Gambar 8. Bimbingan Teknis Pengisian *e-SPT* dan Tata Cara *e-Filing* 69
Gambar 9. Bimbingan Teknis Penggunaan *e-filing* dan RS. Moh Hosein 71
Gambar 10. Sosialiasi *e-filing* di Lapas Palembang dan RUPBASAN 71
Gambar 11. Pojok Pajak di Palembang Trade Center dan Palembang Indah Mall 71
Gambar 12. Sosialiasi *e-filing* Melalui Media Cetak dan Elektronik 73
Gambar 13. Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 77
Gambar 14. Gubernur Sumsel dan TNI/POLRI lapor SPT melalui *e-filing* 79
Gambar 15. Dukungan dari Pengusaha dan Pegawai BUMN 79
Gambar 16. Dukungan dari Akademisi Universitas Sriwijaya 79
Gambar 17. Presiden RI Lapor SPT Melalui *e-filing* 84
Gambar 18. Gubernur dan Wakil Gubernur Sumsel Lapor SPT Melalui *e-filing* 84
Gambar 19. Ketua MPR RI Lapor SPT Melalui *e-filing* 85

ABSTRACT

This research is backed by a lot of taxpayers who don't report SPT electronically or through e-filing. This is because there are still many obstacles faced by taxpayers in implementing e-filing program, especially lack of knowledge in the field of taxation, and many don't understand computer systems and Internet so choose not to use e-filing. The purpose of this research is to know the implementation of the e-filing Program at the primary Tax Service office of Palembang Ilir Timur and the factors of it's avoidance through analysis, data and information obtained in the field. This research uses qualitative descriptive research methods. Taxpayers at the Office of the primary Tax service Palembang Ilir Timur aren't fully reported by e-filing and there are still many taxpayers who don't report annual SPT. The inhibitory factor in the implementation of the program is the facilities in the Office of the primary Tax service Palembang Ilir Timur, different human resources and taxpayer awareness in the annual SPT report on E-filing. Therefore the taxpayer still needs to know more in what is the e-filing program and how the technique of use. This can be done by means of officers of the Tax Service office conducting socialization and conducting tax class more evenly, which is filled with training techniques of using e-filing and socializing the rules of implementation of law, ministerial regulation and government regulations governing the program e-filing. As well as rules governing what if taxpayers don't report SPT. It can improve the implementation of E-filing program.

Keywords: Implementation, Program, e-Filing.

Advisor I

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

Advisor II

Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

Indralaya, August , 2020
Head of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRAK

Penelitian ini berlatar belakang oleh masih banyak wajib pajak yang tidak lapor SPT secara elektronik atau melalui *e-filing*. Hal tersebut dikarenakan masih banyak terjadi kendala yang dihadapi Wajib Pajak dalam melaksanakan program *e-Filing*, terutama kurangnya pengetahuan di bidang perpajakan, dan banyak yang tidak mengerti sistem komputer dan internet sehingga memilih untuk tidak menggunakan *e-Filing*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Program *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur dan faktor-faktor penghambatnya melalui analisa, data dan informasi yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur belum seluruhnya lapor SPT secara *e-filing* dan masih banyak wajib pajak yang tidak lapor SPT tahunan. Faktor penghambat pelaksanaan program tersebut adalah fasilitas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, sumber daya manusia yang berbeda-beda dan kesadaran wajib pajak dalam lapor SPT tahunan secara *e-filing*. Maka dari itu wajib pajak masih perlu mengetahui lebih dalam apa itu program *e-filing* dan bagaimana teknik penggunaannya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara petugas Kantor Pelayanan Pajak melakukan sosialisasi dan mengadakan kelas pajak secara lebih merata, yang diisi dengan memberikan pelatihan teknik penggunaan *e-filing* dan mensosialisasikan aturan pelaksanaan berupa Undang-undang, Peraturan Menteri dan Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang program *e-filing*. Serta aturan yang mengatur bagaimana jika wajib pajak tidak lapor SPT. Hal tersebut dapat meningkatkan pelaksanaan program *e-filing*.

Kata Kunci: Implementasi, Program, *e-filing*.

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM	Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195811191985031003	NIP. 195806091984031002

Indralaya, Agustus 2020
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang saat ini berada di efek globalisasi, dimana sekarang perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat. Semakin hebatnya teknologi informasi sekarang ini bersama dengan berjalannya waktu, diinginkan dapat memberikan jaminan hak warga Negara Indonesia dalam memperoleh pelayanan publik yang baik dan cepat melalui teknologi informasi dan komunikasi. Dalam pemanfaatan teknologi digital (*Electronic Digital Serrvices*) yang dapat menghasilkan mekanisme birokrasi pemerintah yang lebih baik serta baru, hal tersebut biasa disebut dengan *Electronic Government* (*e-Government*).

E-Government merupakan suatu inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah untuk masyarakat supaya masyarakat terbantu dalam melaksanakan kewajiban dan memperoleh hak dalam pelayanan publik. Dalam pelayanan publik bukan saja masyarakat, akan tetapi juga para birokrat yang dimaksud dapat terbantu dengan adanya teknologi guna mempermudah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sudah terlalu banyak kebijakan dalam menggunakan sistem *e-government*, salah satu yang saat ini diluncurkan oleh bagian perpajakan adalah program *e-filing*.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Kementerian Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak (negara) dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa menigkat dari tahun ke tahun di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi di masyarakat.

Dari semua penerimaan negara Indonesia, pajak menempati posisi teratas sebagai penerimaan yang pertama dan utama dalam meningkatkan kas negara. ketika pendapatan negara dari sektor lainnya mengalami penurunan, harapan terhadap penerimaan pajak semakin mendesak. Konsekuensi lanjut dari kondisi ini mau tidak mau mengharuskan keterlibatan semua pihak termasuk masyarakat sebagai wajib pajak. Keterlibatan mereka diharapkan dapat memacu roda pembangunan baik yang sedang dan yang akan berjalan. Tanggung jawab dibidang perpajakan sebagai wajib pencerminan kewajiban kenegaraan berada pada setiap warga negara sebagai wajib pajak.

Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia. Artinya, setiap wajib pajak bertanggungjawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, yang dalam hal ini diatur oleh Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak).

Pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan yang dikenal dengan istilah Modernisasi. Menurut data yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Media Keuangan (2014) menunjukkan bahwa modernisasi mampu mendongkrak penerimaan pajak. Penerimaan pajak tahun 2010 tercatat sebesar Rp 649,042 triliun. Penerimaan pajak sebesar Rp. 873.9 triliun di tahun 2011 atau meningkat 371% dari tahun 2001 sebesar Rp.185.5 triliun. Penerimaan pajak pada tahun 2012 sebesar Rp. 980,01 triliun atau meningkat 528, 30% sebelum reformasi birokrasi di tahun 2001. Modernisasi ini juga memberikan kontribusi pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dengan pencapaian rasio kepatuhan pada tahun 2010 sebesar 58,16% yang telah melebihi target di 2010 sebesar 57,5%.

Adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih dalam hal ini ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi DJP untuk senantiasa menyesuaikan diri. Permasalahan yang terjadi selama ini adalah antrian penyampaian data SPT di KPP Pratama yang jumlahnya terbatas sehingga proses perekaman menjadi lambat dan bahkan menjadi tunggakan perekaman. Guna peningkatan pelayanan kepada wajib pajak dalam hal ini penyampaian surat pemberitahuan (SPT), Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan salah satu bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dengan menerapkan e-filing yang berbasis web.

E-Filing adalah program dengan kebijakan pelaporan pajak. *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak yaitu http://www.djponline.pajak.go.id (Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2018). Kewajiban penggunaan *e-filing* ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 9 Tahun 2018 (PMK-9/PMK.03.2018) dan diperkuat dengan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan, dan pengolahan Surat Pemberitahuan. Proses penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* dapat dilakukan dengan lebih mudah, efektif dan efisien. Wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunan tanpa harus mengantri di kantor pelayanan pajak.

Selain itu, pelaporan dan pengiriman SPT dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun selama memiliki akses internet tanpa terikat dengan hari kerja dan kehadiran petugas pajak, karena data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya kemudahan dalam menyampaikan SPT diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Sebagaimana seharusnya yang sudah ditentukan untuk melapor Surat Pemberitahuan merupakan

salah satu kewajiban Wajib Pajak (orang atau badan melakukan kewajiban perpajakan) sebagaimana dengan Undang-Undang Perpajakan Indonesia yaitu:

Undang-Undang No.28 Tahun 2007 dalam Pasal 3 Ayat 1 menyebutkan:

> "Setiap Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tempat Wajib Pajak (WP) terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang diteiapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak".

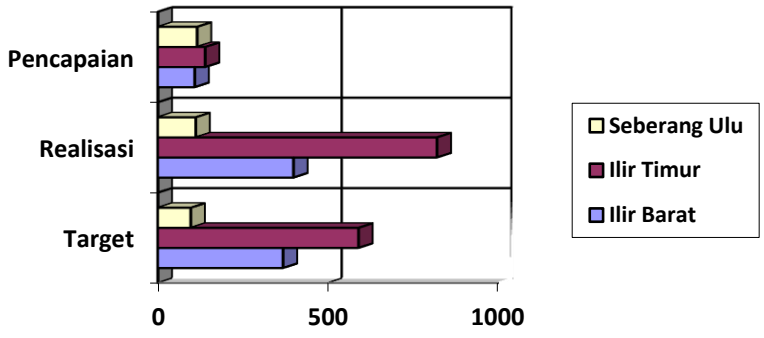
E-Filing dikhususkan untuk Aparatur Sipil Negara/TNI/POLRI, akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk Wajib Pajak lainnya seperti misalnya pegawai swasta. Dalam perpajakan, melaporkan Pajak Penghasilan (PPh) yang sudah dipotong itu sebagai keharusan yang sudah diatur dalam Undang-Undang. Dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) yang dilakukan secara manual, banyak masalah yang ditimbulkan seperti waktu yang tidak efisien bagi Wajib Pajak yang sibuk dalam pekerjaannya, tidak efektifnya melaporkan pajak dalam bentuk kertas di era modern ini, dan banyak membutuhkan kertas untuk tanda terima lapor di Kantor Pajak itu sendiri.

Oleh sebab itu, agar penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan aplikasi untuk pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) yaitu *e-Filing*. Pada dasarnya aplikasi ini digunakan untuk melaporkan Pajak Penghasilan terutang Wajib Pajak dengan mudah serta dapat dilakukan kapan dan dimana saja oleh Wajib Pajak. Periode pelaporan *e-filing* yaitu untuk periode penyampaian SPT Tahunan Pajak Pribadi berakhir pada 31 Maret setiap tahun dan biasanya diperpanjang hingga 1 April jika tanggal 31 Maret bertepatan pada hari libur,untuk pelaporan SPT Pajak Badan bakal berakhir pada 30 April setiap tahunnya.

E-Filing sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Pribadi. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Direktorat Jenderal Pajak juga sudah melakukan sosialisasi ke berbagai tempat dan instansi untuk menggunakan program *e-Filing* dalam penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Namun, masih banyak terjadi kendala yang dihadapi Wajib Pajak dalam melaksanakan program *e-Filing*, terutama kurangnya pengetahuan di bidang perpajakan, dan banyak yang tidak mengerti sistem komputer dan internet sehingga memilih untuk tidak menggunakan *e-Filing*.

Salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Palembang yang telah menerapkan sistem *e-filing* adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang terletak di Jalan Kapten A. Rivai Kota Palembang. Di Kota Palembang terdapat 3 Kantor Pelayanan Pajak Pratama, diantaranya yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu. Dalam hal ini ketiga instansi tersebut memiliki kinerjanya masing-masing. Berikut ini adalah data kinerja penerimaan pajak pada Tahun 2018:

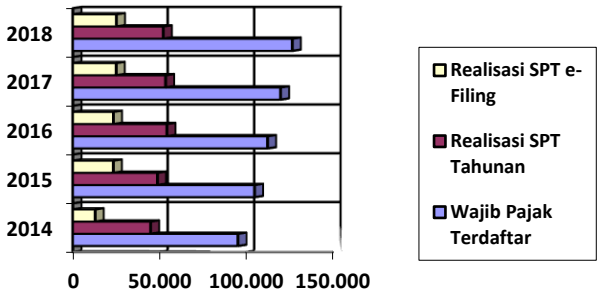
Tabel 1. Data Kinerja Penerimaan Pajak Tahun 2018



Sumber: ***Kanwil DJP Sumsel dan Kepulauan Babel, 2018***

Dari tabel diatas dapat dijelaskan KPP Pratama Ilir Barat dengan target 368,096.20, realisasi 398,843.72, pencapaian 108,32%. KPP Pratama Ilir Timur dengan target 590,339.88, realisasi 821,136.82, pencapaian 139,105%. KPP Pratama Seberang Ulu dengan target 96,568.63, realisasi 111,317.40, dan pencapaian 115,27%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Palembang Ilir Timur mempunyai pertumbuhan paling tinggi dan tingkat pencapaian tertinggi dibandingkan dengan KPP Pratama lainnya. Selain kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur, berikut ini merupakan data wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dan data wajib pajak yang melapor melalui *e-Filing*:

Tabel 2. Data Wajib Pajak Terdaftar dan Data Wajib Pajak yang Melaporkan SPT Tahunan Melalui *e-Filing*



Sumber: ***Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, 2019***

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sampai tahun 2018 sistem *e-filing* ini diimplementasikan belum banyak yang menggunakannya. Dapat dikatakan hanya sebagian kecil saja yang menggunakan *e-filing*.

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas serta data yang didapat, masih banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT Tahunan Secara Online/*e-filing*. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji tentang implementasi program *e-filing* yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur serta melihat adakah pengaruhnya penerapan sistem *e-filing* serta

melihat faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan program. Maka dari itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Perorang Melalui Program *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Perorang Melalui Program *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur ?
2. Apa Saja Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Perorang Melalui Program *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Perorang Melalui Program *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur dan faktor-faktor penghambatnya melalui analisa, data dan informasi yang diperoleh di lapangan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil dari kajian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan kebijakan public, khususnya pada bidang program *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

   b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan kebijakan program *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang Ilir Timur.

   c. Bagi Penulis

      Memberi kesempatan kepada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini. Selain itu diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik.* Bandung: Alfabet.

Dr. Arifin Tahir, M. (2011). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.* Bandung: Alfabet.

Subarsono. (2016). *Analisis Kebijakan Publik.* Gava Media.

Abidin, Said Zainal. (2012) Kebijakan Publik. Jakarta: Salemba Humanika.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabet.

Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisys.* Yogyakarta: Gava Media.

Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government.* Yogyakarta: Andi.

Wayne, Parson. (2008). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan.* Jakarta: Kencana

Anthony, Robert dan Govindrajan, Vijay. 1998. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Sakti, N. W. (2015). *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta Selatan: Visimedia.

Menteri Keuangan. (2019). Daftar Isian Pelaksanaan anggaran (DIPA) Induk Tahun Anggaran 2019 No: DIPA-015.04-0/2019. Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia.

Timur, K.P. (2018). *Sejarah, Visi Misi, Struktur Organisasi.* Palembang: KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Jurnal:

Sisilia Abdurrohman, T. D. (2015). *Implementasi Program e-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)*. media.neliti.com.

Sugiharti, M. A. (2015). *Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.* perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/.

Utami, O. W. (2015). *Penerapan E-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal (Survey Pada WP OP Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Bandung Karees)*. Universitas Komputer Indonesia.

Abdurrohman, dkk. "*Implementasi Program E-FILING Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*". Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 5, Hal. 807-811.

Website:

Direktorat Jenderal Pajak. (2018). Diakses Januari 1, 2018, dari pajak.go.id: sumber:http://www.pajak.go.id/e-filing.

http://www.instagram.com/pajakpalembangilirtimur

Undang-Undang atau Peraturan:

Republik Indonesia. 2000. Undang-Undang No. 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 5 Tahun 2008 tentang Perubahan keempat atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Keuangan No. 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006 Organisasi dan Tata Cara Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak.

Republik Indonesia. 2005. Peraturan Direktorat Jendral Pajak No. KEP/05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*).

Republik Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan No. 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

Republik Indonesia. 2019. Peraturan Direktorat Jendral Pajak No. PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT).