DEPARTEMEN PENDIDKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

SKRIPSI

PERSEPSI WAJIB PAJAK DI KOTAMADYA PALEMBANG TERHADAP PELAYANAN WEB PAJAK

Diajukan oleh:

FACHRO DIANA SARI. D. L
NIM. 01043130052

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2008

S
336.07
Sari
p
2008

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

DEPARTEMEN PENDIDKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

SKRIPSI

PERSEPSI WAJIB PAJAK DI KOTAMADYA PALEMBANG TERHADAP PELAYANAN WEB PAJAK

R. 16350
16712

Diajukan oleh:

FACHRO DIANA SARI. D. L
NIM. 01043130052

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2008

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	**: FACHRO DIANA SARI. D. L**
NIM	**: 01043130052**
JURUSAN	**: AKUNTANSI**
MATA KULIAH	**: PERPAJAKAN**
JUDUL SKRIPSI	**: PERSEPSI WAJIB PAJAK DI KOTAMADYA PALEMBANG TERHADAP PELAYANAN WEB PAJAK**

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN **DOSEN PEMBIMBING**

Tanggal: 19 / 02 / 08 **Ketua :** _____
Drs. H. Ubaidillah, MM, Ak
NIP. 131673862

Tanggal: 19 / 02 / 08 **Anggota :** _____
Arista Hakiki, SE, M.Acc, Ak
NIP. 132176860

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA	: FACHRO DIANA SARI. D. L
NIM	: 01043130052
JURUSAN	: AKUNTANSI
MATA KULIAH	: PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI	: PERSEPSI WAJIB PAJAK DI KOTAMADYA PALEMBANG TERHADAP PELAYANAN WEB PAJAK

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 15 Februari 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Inderalaya, 18 Februari 2008

Ketua,	Anggota,	Anggota,
Drs. Ubaidillah, M.M, Ak	Arista Hakiki, SE, M.Acc, Ak	Aspahani, SE, M.M, Ak
NIP. 131673862	NIP. 132176860	NIP. 132000093

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Rina Tjandrakirana DP, SE, M.M, Ak
NIP. 132000097

Motto

"Bersyukurlah kepada-Nya atas apa yang terjadi baik itu senang, maupun sedih"

Kupersembahkan kepada:

- *Allah SWT, Pemilik Ragaku*
- *Ayahanda dan Ibunda Tersayang*
- *Pendamping Hidupku Kelak*
- *Saudara-saudara Sepupuku*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas izinNya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Persepsi Wajib Pajak di Kotamadya Palembang Terhadap Pelayanan Web Pajak**. Penulisan skripsi ini terbagi menjadi empat bab yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Analisis dan Pembahasan, dan Bab IV Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data primer berupa kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang disebarkan kepada beberapa wajib pajak di Kotamadya Palembang.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mengetahui menu-menu layanan perpajakan yang disajikan dalam web pajak. Namun responden cenderung hanya menggunakan menu-menu layanan perpajakan seperti artikel-artikel, peraturan perpajakan, dan *download* formulir administrasi perpajakan. Responden belum menggunakan layanan untuk aplikasi *e-Registration* dan *e-Filling*. Secara umum, sebagian besar responden memiliki persepsi dan pandangan yang cukup baik terhadap web pajak.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi bahan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis,

Fachro Diana Sari. D. L

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT kerena atas berkat rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Persepsi Wajib Pajak di Kotamadya Palembang Terhadap Pelayanan Web Pajak" 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 mendukung baik moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. DR. Hj. Badia Perizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Dr. H. Syamsurijal, A.K, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE, M.M, Ak, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Drs. H. Ubaidillah, M.M, Ak, Pembimbing I Skripsi.
5. Arista Hakiki, SE, M.Acc, Ak, Pembimbing II Skripsi.
6. H. Aspahani, SE, M.M, Ak, selaku Dosen Penguji Komperhensif penulis.
7. Sulaiman Surya Manggala, SE, MBA, Ak, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Seluruh karyawan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, atas bantuan data dan izin penelitian.
10. Seluruh karyawan KPP Palembang Ilir Timur, KPP Palembang Ilir Barat, KPP Palembang Seberang Ulu, dan KPP Madya Palembang, atas bantuan data dan izin penelitian.
11. Para wajib pajak yang telah menjadi responden dalam penelitian ini, atas bantuan dan kerjasamanya.

Terucap terima kasih khusus untuk:

- **Allah SWT,** pertama dan paling utama sebagai tempat semua doa dan harapan hamba panjatkan.
- **Alm. Ayahanda,** semoga Allah SWT meringankan dosa dan melapangkan kubur mu papa..
- **Ibunda,** yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam hidup q. Terima kasih pula udah nemenin saat ngetik skripsi sampai larut malam dan untuk makanan yang dibuat sebagai selingan ngetik skripsi ☺. *U 're the best mom..*
- **Robi Indra Irawan_2364,** makasih ya yang udah nemenin plus nganterin q ke mana-mana selama penulisan skripsi ini, selama kuliah N selama-lamanya. mmm..
- **Saudara-saudara sepupu ku:** yuk ika, yuk ike, kak aman, kak yan, devi, ayuk2 N ka2k di serong. Makasih buat semangat-semangat yang diberikan untuk q. Yuk ika.. yuk ike.. kak aman.. akhirnya aq tidak mengikuti jejak kalian. Maaf banget ya...
- **Dwi Meyrizka Prativi,** temen q dari pertama x nginjek layo. Thanks ct buat *support* yang u ksi. Cayo ct, juni di depan mata ocre..
- **Puspita Sari** alias **Rie,** thanks banget mnz buat "*service*" yang engkau berikan. Jasa mu takkan q lupakan.. ☺
- **Puspita Sari** alias **Tata,** bisa juga kan ck qt maret ni?
- **Dilla,** temen q bagiin kuesioner di KPP Palembang Ilir Timur. Thanks atas bahan-bahan *e-Gov* nya. Cayo temen bagiin kuesionernya. Semangat... ☺
- **Suzan,** thanks san buat semangat dan doanya. Cepet nyusul ya san..
- **Diah,** temen seperjuangan seminar dan skripsi. Akhirnya qt bs dy maret ni.. ☺
- **Rincan, adon, ade, N ijal,** temen seperjuangan q di SIA.
- **Cha2, pi2n, yuan, hendri, anton N genta,** temen-temen satu PA q.
- **Purna, andat N iif,** temen-temen kompre q.
- **Fajri, een N dede',** temen-temen q seminar ASP.
- **Cewek^2 Ak'04:** Lela, selfi, anita mui, fani, wita, isni, alia, yenny, tita, shanti, ellen, tira, sherly, livia, vivi, nanda maharani, ruri, marni, chaty, yunita, ipeh, ayu, derry, echi, ina, desi suratmi, heppi, desi suniar, anti, brit, wiwin, cristin,

indah, debby septi, tika, uti, fepi, anes, jumi, pj, uwiek, lia, dayang, na2, septri, debby corazona, nanda eko, mia, cuppie N anita Lestarini.

- **Cowok^2 Ak'04:** helmi, sentosa, ley, rio, diki, cuan, fikri, dedi, arjo, todo, fahmi, mahbub, johnsyah, leo, adi N yozar.
- **Mbak veny, mbak dewi, sari, N seluruh warga Baliteks,** makasih *support*nya.
- Orang-orang yang udah jadi inspirasi q selama ini.
- Semua pihak yang membantu selama kuliah dan selama penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik dan memberikan berkah kepada kita semua. Amin.

Penulis,

Fachro Diana Sari. D. L

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
UCAPAN TERIMA HASIH vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 4
1.3. Tujuan Penelitian 4
1.4. Manfaat Penelitian 5
1.5. Metodologi Penelitian 5
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian 5
1.5.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 6
1.5.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 6
1.5.4. Metode Pengumpulan Data 8
1.5.5. Instrumen Penelitian 9
1.5.6. Teknik Pengolahan Data 10
1.5.7. Metode Analisis Data 11
1.6. Sistematika Pembahasan 11

BAB II LANDASAN TEORI 13
2.1. Pajak 14
2.1.1. Pengertian Pajak 14
2.1.2. Pelayanan Perpajakan 15
2.2. Perkembangan Sistem Informasi 19
2.2.1. Internet 21
2.2.2. Jenis-jenis Layanan Internet 21
2.2.3. *e-Business* dan *e-Commerce* 25
2.3. *e-Government* 29
2.4. Web Pajak 33

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN 39
3.1. Frekuensi Mengakses Web Pajak 39
3.2. Tujuan mengakses Web Pajak 41
3.3. Pilihan Responden Dalam Mendapatkan Layanan Perpajakan . 43
3.4. Tingkat Kepuasan Responden 44
3.5. Tingkat Persetujuan Responden 58
3.6. Pertanyaan Umum 61
3.7. Pertanyaan Terbuka 63

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR: 080109
TANGGAL: 03 MAR 2008

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN **67**
4.1. Kesimpulan 67
4.2. Saran 69

DAFTAR PUSTAKA **71**

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Distribusi Kuesioner	8
Tabel 3.1	Pengaksesan Terakhir Web Pajak	39
Tabel 3.2	Frekuensi Responden Mengakses Web Pajak	40
Tabel 3.3	Tujuan Responden Mengakses Web Pajak	41
Tabel 3.4	Pilihan dalam Mendapatkan Layanan Perpajakan	43
Tabel 3.5a	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Layanan Web Pajak	44
Tabel 3.5b	Tingkat Persetujuan Responden Terhadap Dimensi Layanan Web Pajak	58
Tabel 3.5c	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Layanan Web Pajak	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antara *e-Business, e-Commerce,* dan lainnya 26
Gambar 3.4 Tampilan Utama www.pajak.go.id 46
Gambar 3.2 Tampilan Utama www.pajakku.com 52
Gambar 2.2 Tampilan Utama Aplikasi *e-Registration* 56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian
Lampiran II Surat Keterangan Pelaksanaan Riset di KPP Palembang Ilir Barat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 beberapa tahun belakangan ini, sumber penerimaan negara yang terbesar adalah dari pajak yaitu ± 80% dari keseluruhan penerimaan yang diperoleh negara ini. Oleh karena itu, pajak perlu dikelola dengan baik agar seluruh masyarakat sebagai komunitas wajib pajak dapat ikut berperan aktif didalamnya.

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

Dengan menggunakan teknologi internet, kantor pajak membuat sebuah situs web yang dapat digunakan oleh siapa saja dan kapan saja untuk berbagai kebutuhan yang berhubungan dengan pajak. Mulai dari hanya sekedar untuk mencari artikel-artikel mengenai pajak; peraturan-peraturan perpajakan baik Undang-undang, Surat Edaran (SE) maupun Keputusan Menteri Keuangan

(KMK); mendaftarkan diri untuk membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui menu *e-Registration* sampai dengan melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik (e-SPT) melalui menu *e-Filling*. Web tersebut adalah www.pajak.go.id.

Secara umum, banyak manfaat yang dapat diperoleh dengan membuat sebuat situs web. Manfaat tersebut diantaranya yaitu dapat meningkatkan posisi *image* organisasi, meng*online*kan organisasi, meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, mendapatkan pelanggan baru, dan dapat melakukan transaksi *online*.

Selain merupakan akibat perkembangan teknologi dan sebagai tindak lanjut dari meningkatnya kebutuhan wajib pajak akan tingkat pelayanan yang harus semakin membaik, penyediaan web pajak tersebut juga dikarenakan membengkaknya biaya pemrosesan 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-Government* adalah untuk mentransformasikan informasi dan memberikan pelayanan (baik kepada masyarakat, kepada dunia bisnis, maupun kepada pihak-pihak pemerintah lainnya) tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang sederhana.

Pada bulan mei 2004, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan sebuah Surat Keputusan No. 88/PJ/2004 mengenai penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik (e-SPT) oleh wajib pajak ke Direktorat Jenderal Pajak

melalui media elektronik dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*. Penyampaian tersebut menggunakan aplikasi *e-Filiing*.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, aplikasi lain yang disediakan dalam web pajak adalah *e-Registration*. Aplikasi ini dapat digunakan oleh wajib pajak untuk registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Adapun NPWP yang dapat didaftarkan oleh wajib pajak melalui aplikasi *e-Registration* ini antara lain yaitu untuk wajib pajak orang pribadi dan badan. Setelah memiliki NPWP, wajib pajak melalui web pajak ini dapat melakukan permohonan perubahan data, permohonan pendaftaran PKP, permohonan penghapusan NPWP, dan permohonan pencabutan PKP.

Wajib pajak tidak perlu meluangkan waktu, biaya ataupun tenaga yang cukup banyak untuk mendatangi kantor pelayanan pajak. Dengan hanya menggunakan komputer yang memiliki jaringan internet dan membuka situs www.pajak.go.id, wajib pajak dapat melakukan kegiatan perpajakan di mana saja mereka berada baik itu di tempat kerja atau bahkan saat wajib pajak tersebut berada dirumahnya.

Dengan adanya web pajak tersebut diharapkan wajib pajak dapat terangsang untuk lebih proaktif dalam perpajakan khususnya dalam hal melaporkan besarnya utang pajak. Hal tersebut dapat menunjang sistem pemungutan pajak di Indonesia yang sekarang ini menganut *self assessement system*. Sistem pemungutan pajak ini dapat diartikan sebagai suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak (Wirawan & Borton, 2007).

Dari uraian di atas, penulis ingin mengetahui persepsi wajib pajak mengenai layanan perpajakan dalam web pajak tersebut. Oleh sebab itu, penulis memilih judul dalam penulisan ini yaitu **"Persepsi Wajib Pajak di Kotamadya Palembang Terhadap Pelayanan Web Pajak".**

1.2. Perumusan Masalah

Seperti yang telah diuraikan di atas, penulis ingin mengetahui persepsi wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan yang diberikan kantor pajak melalui web pajak. Apakah pelayanan web pajak tersebut telah memberikan manfaat pada wajib pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan terutama dalam melakukan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui aplikasi e-*Registration* dan pelaporan e-SPT melalui aplikasi e-*Filling*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan wajib pajak mengenai web pajak.
2. Untuk mengetahui minat wajib pajak untuk menggunakan web pajak tersebut dalam mempermudahnya melakukan kegiatan perpajakan khususnya dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
3. Untuk melihat manfaat terbesar yang telah dirasakan wajib pajak dengan menggunakan web pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan.

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat diperoleh beberapa manfaat, diantaranya yaitu:

1. Bagi kantor pajak, untuk mengetahui persepsi wajib pajak terhadap pelayanan web pajak.
2. Bagi wajib pajak, untuk menambah pengetahuan mengenai web pajak beserta segala manfaat yang dapat diperoleh dengan menggunakannya.
3. Bagi pembaca, sebagai sarana referensi untuk pengkajian topik-topik lain yang berkaitan dengan masalah tersebut.

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 penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada bagaimana persepsi wajib pajak yang ada di Kotamadya Palembang terhadap web pajak tersebut. Responden dalam penelitian ini adalah beberapa wajib pajak baik wajib pajak sebagai orang pribadi maupun badan usaha yang berada di Kotamadya Palembang.

1.5.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang diambil untuk melakukan penelitian ini terdiri dari empat tempat diantaranya yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Timur yang berlokasi di Jalan Kapt. A. Rivai No. 4 Palembang 30129.
2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Barat yang berlokasi di Jalan Kapt. A. Rivai No. 10 Palembang 30129.
3. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang yang berlokasi di Jalan Jend. Ahmad Yani No. 59, 14 Ulu Palembang 30264.
4. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Seberang Ulu yang berlokasi di Jalan Jend. Ahmad Yani No. 59, 14 Ulu Palembang 30264.

Pengambilan lokasi-lokasi di atas dikarenakan lokasi-lokasi tersebut sering dikunjungi oleh wajib pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan seperti pelaporan SPT Masa maupun SPT Tahunan, pendaftaran NPWP dan lain sebagainya, sehingga diharapkan sampel yang diperoleh adalah wajib pajak yang aktif dalam kegiatan perpajakan. Penelitian ini membutuhkan waktu tiga bulan, dimulai dari penyebaran kuesioner di lapangan, proses pengumpulan dan analisis data dari kuesoiner yang berhasil dikumpulkan.

1.5.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini mengambil lokasi di empat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ada di Kotamadya Palembang, diharapkan populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak baik

wajib pajak sebagai orang pribadi ataupun sebagai badan yang sering mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tersebut.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, salah satu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melihat manfaat yang dirasakan pengguna web pajak (dalah hal ini wajib pajak) dalam membantunya melakukan kegiatan perpajakan. Dengan melihat tujuan tersebut, sampel yang akan diambil adalah wajib pajak yang pernah mengakses web pajak. Dapat disimpulkan bahwa metode pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah secara sampel bertujuan (*purposive sampling*).

Dari seluruh wajib pajak yang terdaftar di empat Kantor Pelayanan Pajak (KPP), diestimasi jumlah wajib pajak yang telah menggunakan komputer. Selanjutnya dari hasil tersebut diestimasi bahwa jumlah wajib pajak yang telah mengakses web pajak yaitu:

1. Hanya 10% untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) biasa diantaranya yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Timur, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Barat, dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Seberang Ulu.
2. Hanya 20% untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

Setelah mendapatkan estimasi jumlah wajib pajak yang telah mengakses web pajak tersebut maka sampel yang dipilih adalah 30% dari estimasi jumlah wajib pajak yang telah mengakses web pajak. Sampel yang dipilih juga terdaftar pada empat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tersebut.

Kuesioner yang akan disebarkan ke empat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berjumlah 160 kuesioner. Dari kuesioner yang telah dikembalikan tersebut, hanya kuesioner yang memenuhi syarat yang akan diteliti lebih lanjut.

Jumlah kuesioner yang disebarkan pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak (KPP) akan berbeda-beda berdasarkan perhitungan jumlah sampel. Daftar kuesioner yang akan disebarkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ada di Kotamadya Palembang antara lain:

Tabel 1.1
Tabel Distribusi Kuesioner

No.	Nama Kantor Pelayanan Pajak	Jumlah Kuesioner	
		WP Pribadi	WP Badan Usaha
1.	KPP Palembang Ilir Timur	15	45
2.	KPP Palembang Ilir Barat	20	20
3.	KPP Madya Palembang	-	24
4	KPP Palembang Seberang Ulu	7	29
Jumlah		42	118

Sumber: Diolah dari data penelitian

1.5.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dari pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak di Kotamadya Palembang.

   Penelitian lapangan ini akan menghasilkan data primer (*primary data*) dengan cara penyebarkan kuesioner yang berisikan daftar pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan data-data yang diinginkan yang dapat diperoleh dari wajib pajak di Kotamadya Palembang.

2. Penelitian kepustakaan (*library research*), bertujuan untuk mengumpulkan data dari media tertulis yang dapat berguna dalam penyusunan landasan teori yang berhubungan erat dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data tertulis ini akan menghasilkan data sekunder (*secondary data*) yang diperoleh diantaranya melalui:
   a. *Text book* dan buku-buku yang mendukung penelitian, seperti buku-buku teori perpajakan atau Undang-undang KUP.
   b. Literatur berupa majalah, surat kabar, artikel, jurnal, makalah dan berbagai bentuk terbitan secara periodik seperti majalah *Indonesian Tax Review*.
   c. Referensi atau rujukan lain yang mendukung penelitian ini.

1.5.5. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan permasalah yang dibahas. Kuesioner yang disebarkan akan dikelompokkan menjadi tiga kelompok pertanyaan yaitu kelompok pertanyaan I merupakan pertanyaan-pertanyaan umum mengenai data pribadi responden.

Bagian selanjutnya dalam kuesioner ini adalah pertanyaan mengenai penggunaan web pajak oleh wajib pajak. Baik pertanyaan mengenai pernah atau tidaknya wajib pajak mengakses web pajak, frekuensi mengakses sampai dengan tujuan mengakses web pajak tersebut.

Dan kelompok pertanyaan terakhir yaitu pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi wajib pajak terhadap pelayanan web pajak tersebut baik dari segi kecepatan *loading* dalam mengakses, isi dari web pajak, dan manfaat yang telah

diperoleh wajib pajak dengan menggunakan web pajak tersebut. Pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini secara lengkap akan disajikan dalam bentuk kuesioner yang terlampir pada lampiran.

1.5.6. Teknik Pengolahan Data

Setelah kuesioner dikembalikan, tahapan selanjutnya dalam penelitian ini adalah pengolahan data. Pada tahapan ini yang akan dilakukan antara lain yaitu:

1. Pengeditan (*editing*)

   Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam pengolahan data yang dilakukan untuk mengurangi kekeliruan baik itu kekeliruan yang dilakukan oleh pengumpul data maupun kekeliruan dalam pengisian kuesioner yang tidak lengkap atau tidak konsisten. Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data. Tujuan dari pengeditan adalah untuk menjamin kelengkapan, konsisten, dan kesiapan data penelitian dalam proses analisis.

2. Pemberikan Kode (*cording*)

   Pemberikan kode merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numerik atau karaker simbol.

3. Tabulasi

   Memasukkan data dari kuesioner ke dalam tabel-tabel.

4. Verifikasi

   Memeriksa dan meneliti sumber-sumber kesalahan peneliti melalui kuesioner yang telah diisi. (Haryani, 2007)

1.5.7. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini lebih menekankan pada penggunaan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan memaparkan pemikiran serta argumen-argumen dalam upaya untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang ada. Untuk menjawab permasalahan yang ada, penulis akan melihat seberapa besar pengetahuan wajib pajak terhadap web pajak. Penulis akan melihat pula manfaat-manfaat yang telah diperoleh wajib pajak dengan menggunakan web pajak tersebut.

Dari kuesioner yang telah diolah, penulis akan melihat jumlah wajib pajak yang telah merasakan manfaat dari web pajak ini dan penulis akan membandingkannya dengan jumlah seluruh kuesioner yang telah diolah tersebut. Perbandingan ini akan digunakan dalam membuat kesimpulan atas penelitian ini.

1.6. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penulisan ini terdiri dari empat bab, dimana antara bab satu dengan yang lainnya merupakan satu kesatuan. Sistematika pembahasan dalam penulisan ini dapat uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teori yang merupakan dasar dalam penyusunan penulisan. Uraian dalam landasan teori dilakukan

dengan melihat kaitan antara perpajakan dan teknologi yang merupakan dasar dalam membuatan web pajak ini.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi data, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan atas analisis yang telah dilakukan terhadap permasalahan yang telah diteliti, serta saran-saran yang mungkin dapat digunakan penulis, pembaca maupun pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, DR. Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Haryani, Liza. 2007. *Persepsi Mahasiswa Akuntansi di Palembang Terhadap Pendidikan Profesi Akuntansi.* Skripsi, Universitas Sriwijaya. Palembang.

Ilyas, Wirawan dan Ricard Borton. 2007. *Hukum Pajak.* Jakarta: Salemba Empat.

Jogiyanto HM, MBA, Akt, Prof. Dr. 2005. Sistem Informasi Strategik. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Purnomo, Hadi. 2001. *Jangka Waktu Pendaftaran Dan Pelaporan Kegiatan Usaha, Tata Cara Pendaftarand Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.* http://www.pajak.go.id/peraturan/view_doc?docid=9316&searchterm=None. Diakses tanggal 19 Agustus 2007.

Purnomo, Hadi. 2004. *Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.* http://www.pajak.go.id/peraturan/view_doc?docid=1202&searchterm=None. Diakses tanggal 19 Agustus 2007.

Purnomo, Hadi. 2004. *Perubahan Ketiga Atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-383/PJ/2002 Tentang Tata Cara Pembayaran Setoran Pajak Melalui Sistem Pembayaran On-Line dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Dalam Bentuk Digital.* http://www.pajak.go.id/peraturan/view_doc?docid=9403&searchterm=None. Diakses tanggal 19 Agustus 2007.

Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak.* Yogyakarta: Salemba Empat.

Supomo, B. dan N. Indriantoro. 1998. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen.* Yogyakarta: BEFE-Yogyakarta.

Syakhroza, Akhmad. 2003. *Reformasi Profesi Akuntansi Sektor Publik Dan Good Government Governance.* www.google.go.id. Diakses tanggal 29 September 2007.

Tanti, dkk. 2007. E-Commerce and E-Business: Positive and Negative. http://students.ukdw.ac.id/%7E22033156/index.php?E-Commerece_and_E-Business:Positive_and_Negative. Diakses tanggal 18 Januari 2008

www.pajak.go.id. Diakses tanggal 10 Juli 2007.

www.wartaegov.com. Diakses tanggal 5 Oktober 2007.

_____. 2003. Inpres no.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government. http://www.bappenas.go.id/index.php?module=ContentExpress&func=display&ceid=1003&meid=-1. Diakses tanggal 5 Oktober 2007.

_____. 2007. *Modul Pelatihan Pajak Brevet A & B.* Jakarta: Ikatan Akuntansi Indonesia.

_____. 2007. *Kuesioner Kepuasan Nasabah Bank Atas Pelayanan Call Center.* www.google.com. Diakses tanggal 9 Oktober 2007.

_____. 2007. http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government. Diakses tanggal 8 Oktober 2007.

_____. *Sejarah Internet.* http://members.tripod.com/octa_haris/internet.html. Diakses tanggal 18 Januari 2008.