

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

SKRIPSI

**PENERAPAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) SECARA
ONLINE (*ELECTRONIC FILING*) DALAM KAITANNYA DENGAN
PELAYANAN PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG**



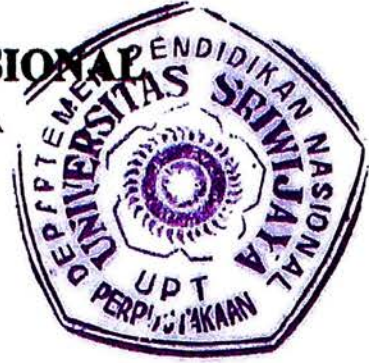
Diajukan Oleh:

**Fadilah Oktetiara
NIP. 01043130092**

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

S
347.01607
Okt
P
2008.

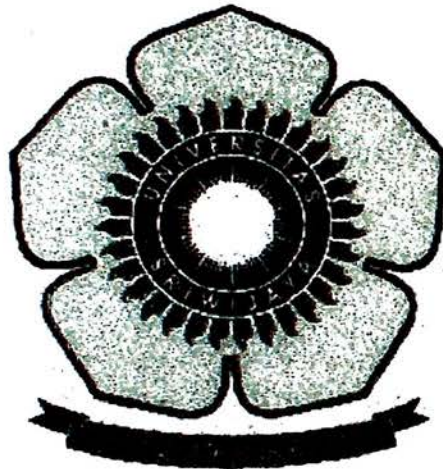
**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**



SKRIPSI

**PENERAPAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) SECARA
ONLINE (ELECTRONIC FILING) DALAM KAITANNYA DENGAN
PELAYANAN PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG**

16649
17021.



Diajukan Oleh:

**Fadilah Oktetiara
NIP. 01043130092**

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

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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

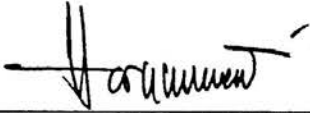
NAMA : FADILAH OKTETIARA
NIM : 01043130092
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN (SPT) SECARA *ONLINE*
(*ELECTRONIC FILING*) DALAM KAITANNYA
DENGAN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI

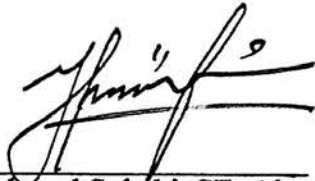
TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal 19 / 05 / 2008


Ketua : Drs. H. Harun Delamat, M.Si, Ak.

Tanggal 19 / 05 / 2008


Anggota : Ahmad Subeki, SE, Ak.

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

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

**NAMA : FADILAH OKTETIARA
NIM : 01043130092
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN (SPT) SECARA *ONLINE*
(*ELECTRONIC FILING*) DALAM KAITANNYA
DENGAN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK MADYA (KPP) PALEMBANG**


Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 12 Mei 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 12 Mei 2008

Ketua,

Anggota,

Anggota,



Drs. H. Harun D., M.Si, Ak
NIP 131885907



A. Subeki, SE, Ak
NIP 132133708



Drs. Burhanudin MAcc, Ak
NIP 131801649

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Rina Tjandrakirana, DP, SE, MM, Ak
NIP 131801649

Motto:

If you have made mistakes, even serious ones, there is always another chance for you.

What we call failure is not the falling down, but the staying down.

We can learn a lot from a mistakes, but we can also learn from the things we do right.

Hold fast to dreams,

For if dreams die

Life is a broken winged

Bird that cannot fly

Hold fast to dreams,

For when dreams go,

Life is a barren field

Frozen with snow. (Langston Hughes)

None of us suddenly becomes something overnight.
The preparation have been in the making for a lifetime.

Kupersembahkan untuk:

Mama dan Papa
Kakakku Dian dan Adikku Dicky
Sahabat-sahabatku
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T., karena atas izinNya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Penerapan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (e-Filing)* dalam Kaitannya dengan Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.** Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Gambaran Umum Perusahaan, Bab IV Analisis dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan adalah data sekunder perusahaan yang diperoleh melalui wawancara dengan pegawai KPP Madya Palembang, membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak KPP Madya Palembang, dan akses melalui *website* KPP Madya Palembang.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (e-Filing)* di KPP Madya Palembang belum berjalan. Hal ini terlihat dari jumlah Wajib Pajak KPP Madya Palembang yang melaporkan SPT-nya secara *e-Filing* hanya sedikit. Belum berjalannya *e-Filing* ini disebabkan oleh faktor biaya yang tergolong tinggi, jumlah transaksi Wajib Pajak Badannya yang tidak lebih dari 30, dan masih banyak Wajib Pajak yang belum mengetahui layanan ini. Oleh karena itu untuk memperbaiki penerapan layanan *e-Filing* ini, antara lain KPP Madya Palembang perlu melakukan sosialisasi lagi mengenai layanan *e-Filing* kepada Wajib Pajaknya dan mempertimbangkan lagi biaya yang cukup terjangkau yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk menikmati layanan *e-Filing*.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan pelayanan perpajakan perusahaan dan bahkan masukan akademisi bagi penelitian perpajakan.

Penulis

Fadilah Oktetiara

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjangkan ke hadirat Allah S.W.T. karena atas rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (e-Filing)* dalam Kaitannya dengan Pelayanan Perpajakan 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. Drs. Badia Perizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Dr. H. Syamsurijal, Ak, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Hj. Rina Tjandrakirana DP., SE., MM., Ak, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Drs. H. Harun Delamat, M.Si, Ak, Pembimbing Skripsi I.
5. Achmad Subeki, SE, Ak, Pembimbing Skripsi II.
6. Drs. Burhanudin, Macc, Ak, Pembimbing Akademik.
7. Semua Bapak/ ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Pimpinan dan staf karyawan KPP Madya Palembang
9. Kedua orangtuaku yang tercinta dan kedua saudara-saudariku yang telah memberikan dukungan moril dan pendanaan.
10. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. Teman-teman sejawat seangkatan di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Sriwijaya

Semoga Allah S.W.T. membalas budi baiknya dan berkah kepada kita semua, Amin.

Penulis,

Fadilah Oktetiara

dHeeLa says thanks to

1. So many thanks buat Mama dan Papaku tersayang yang selalu memberikan doa dan dukungannya walaupun wisudanya telat tiga bulan dari rencana..
2. My sister and my brother, yuk Dian semoga cepet nyusul yach truz kita lanjut kul bareng di Jkt =), I luv you sis. Dicky adek sok tuaku yang suka marah" tapi sebenarnya baik..thanks buat jadi sopir kemanapun aku mo pergi =p
3. All the DoLdoLz girl, my lovely friends..
Livia, the Ipk 4 girl yang pintar tapi lemot yang selalu sabar ngadepin dila, thanx karena selalu kasih masukan" and semangat menghadapi 'semua'..
Anti, the tomboy girl yang selalu kambuh magnya, thanx buat saran2 lovelife-nya and curhat" time-nya.
Xtin, the tringgiling girl yang banyak fans and lucu, thanx buat kos-nya yach..hehe..
Echie, the lemot girl pasangan setia Xtin yang juga punya banyak fans, thanx buat duo kocaknya yang slalu buat 'on' =)
Ayo, the stubborn girl temen SD, SMP, and Brevet yang selalu telat nyambung, thanx buat pertolongan"nya.
Thanks buat tiga taon delapan bulannya yang menyenangkan. Hope we'll be friends forever.
4. Facu, Nanda Maharani, Yunita, Alia, Dayang, Susan, Ega, Fevilayo, temen" seperjuangan saat skripsi, nemuin dosen PS, foto formal, kompre, Yudisium..saat" susah itu pun jadi terasa menyenangkan dalam kebersamaan =)
5. Temen" satu PA, yang punya NIM 92-97, Emel (walo jauh di mata tapi dekat di hati kok Mel..), Nurlailah, Xtin, Dedy, Sentosa. Walopun kita punya NIM urutan belakang, selalu jadi yang terakhir daftar ulang, minta

ttd Pak Burhan and terakhir kumpul KRS (yang buat kena marah yuk Al),
but its all so fun =p

6. Anak" AK'04 yang laen (yang ga disebut maaph yach =).. Ivy, Bri, Wiwin, Wita, Yozar, Nanda Eko, Keket, Tita, Ina, Andat, Iib, Lia, Yeni, Nana, Elen, Shanti, Rorie, Dwi, Ipeh, Deri, Hepi, Fhipin, , Indah, Deby Sep, Tika, Uthie, Tira, Desi Suniar, Dian, Sherly, Anes, PJ, Jumi, Ui', Cha-cha, Chupie, Yuan, Anita Les, Purna, Septri, Bundo, Aryo, Marni, Chepie, Anita, Diah, Fani, Tata, Rierie, Vielda, Adi, Leo, Johnsyah, Dede, Mahbub, Fahmi, Todo, Rincan, Adon, Genta, Doni, Wesley, Dicky, Ade, Helmi, Fajri, Rio, Cu'an, Fikri, Eeng, Agung, Hendri. Buat kebersamaan kita semua baik di kelas, di Pampangan, di Sosro,dll, Akuntansi 2004 is always be the best!!
7. Helena, Qoyi, Lulu, Nyimas, Stephani, Leoni, Nene, teman-teman lama yang tetap terasa baru di hatiku.
8. Kakak" dan adik" tingkat AK FE UNSRI. Ce ana 'ungu maniac' yang selalu marah" tapi selalu kasih saran for my best, ko epan yang childish and selalu minta traktiran, Daus buat info komprenya, Dedy Cs-nya daus (hehe), Dini adekku yang lucu(??) =), Aang temennya adekku dan temen di makul PA, Mimin buat contekan"nya di Brevet =p , dll.
9. Pak dwi dari Kanwil yang selalu sabar terima telp desakan" 'cepat dong pak..' dan ngurusin perizinan risetku,
Pak Rumadi, Mas Amri, dan Mas Dedi dari KPP Madya yang terima curhatan skripsiku dan kasih data" disaat" sibuk (nambah WP euY =p),
Kak bayu, Bu dirga dari KPP Iilir Timur, walopun aku cuma sempet 'mampir' tiga bulan ambil data yang ga' jadi dipake (datanya masih di rumah tuh..).
Terima kasih untuk semua bantuannya.
10. Yuk Al, Pak Tuttur, Ani, Kak Eka, Kak In, Pak Heru, dan semua karyawan dan staf FE UNSRI, trims atas tenaga dan bantuannya selama ini.
Terima Kasih buat semua..semua..semua..nya....

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 kasih.....	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Metode Penelitian.....	7
1.5.1. Rancangan Penelitian.....	7
1.5.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
1.5.3. Populasi Pengambilan Sampel.....	8
1.5.4. Objek Penelitian.....	8
1.5.5. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	9
1.5.6. Metode Analisis Data.....	9
1.6. Sistematika Pembahasan.....	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pajak	12
2.1.1. Pengertian Pajak	12
2.1.2. Fungsi Pajak	12
2.1.3. Jenis Pajak	13
2.2. Surat Pemberitahuan (SPT)	14
2.2.1. Pengertian SPT	14
2.2.2. Jenis-Jenis SPT	14
2.2.3. Fungsi SPT	15
2.2.4. Batas Waktu Penyampaian SPT	16
2.2.5. Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana SPT	17
2.2.6. Cara-cara Penyampaian SPT	18
2.3. <i>Electronic Filing</i>	18
2.3.1. Pengertian <i>E-Filing</i>	18
2.3.2. Latar Belakang <i>E-Filing</i>	19
2.3.3. Syarat Menggunakan <i>E-Filing</i>	21
2.3.4. Tata Cara <i>E-Filing</i>	22



2.3.5. Proses Setelah <i>E-Filing</i>	26
2.3.6. Keuntungan menggunakan <i>E-Filing</i>	27
2.4. Pelayanan Perpajakan	29
2.4.1. Pengertian Pelayanan	29
2.4.2. Strategi Pelayanan Pelanggan	30
2.4.3. <i>Good Governance</i>	31
2.5. Website Perpajakan	31
2.5.1. Definisi <i>E-Government</i>	31
2.5.2. Tujuan <i>E-Government</i>	33
2.5.3. Aplikasi-aplikasi yang Tersedia dalam Website	34
BAB III. GAMBARAN UMUM ORGANISASI	
3.1. Sejarah Singkat Organisasi.....	37
3.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.....	41
3.3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.....	49
3.4. Data dan Fakta.....	51
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisa data Penelitian.....	55
4.1.1. Pertanyaan Pilihan I.....	55
4.1.2. Pertanyaan Pilihan II.....	58
4.1.3. Persepsi responden terhadap pertanyaan essay.....	63
4.2. Analisa data Lain-lain.....	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Jenis-Jenis SPT.....	14
2.2. Batas Waktu Penyampaian SPT.....	16
3.1. Komposisi WP KPP Madya Palembang per Wilayah Kerja.....	52
3.2. Komposisi WP KPP Madya Palembang per Jenis Usaha.....	53
4.1. Status Wajib Pajak.....	55
4.2. Bidang Usaha yang dijalankan oleh Wajib Pajak Badan.....	56
4.3. Wajib Pajak pernah mendengar <i>e-Filing</i> atau belum.....	56
4.4. Persepsi Wajib Pajak mengenai sosialisasi <i>e-Filing</i> oleh DJP.....	57
4.5. Cara Wajib Pajak Melaporkan SPT-nya.....	57
4.6. Berminatkah Wajib Pajak untuk menggunakan layanan <i>e-Filing</i> bila layanan tersebut memberikan kemudahan.....	58
4.7. Persepsi Wajib Pajak tentang Tata Cara pendaftaran <i>e-Filing</i> yang mudah diikuti.....	58
4.8. Persepsi Wajib Pajak tentang layanan <i>e-Filing</i> yang mudah Dipergunakan.....	59
4.9. Persepsi Wajib Pajak tentang pemrosesan layanan <i>e-Filing</i> yang lebih cepat.....	59
4.10. Persepsi Wajib Pajak tentang Loading ditus yang cepat.....	60
4.11. Persepsi Wajib Pajak tentang Menu Panduan dalam penggunaan aplikasi <i>e-Filing</i> yang jelas dan mudah diikuti.....	60
4.12. Persepsi Wajib Pajak tentang Biaya yang dikeluarkan dengan menggunakan <i>e-Filing</i> yang lebih murah dibanding secara manual...	61
4.13. Persepsi Wajib Pajak tentang lebih menghemat waktu dengan menggunakan <i>e-Filing</i> dibanding pelaporan secara manual....	61
4.14. Persepsi Wajib Pajak tentang jumlah kesalahan yang lebih sedikit dalam pengisian SPT secara <i>online</i> dibanding secara manual.....	62
4.15. Komenta, kritik, dan saran terhadap pelaksanaan aplikasi <i>e-Filing</i> di KPP Madya Palembang.....	63
4.16. Komposisi SPT Masa PPN tahun 2007 yang dilaporkan Wajib Pajak KPP Madya Palembang berdasarkan cara pelaporan SPT-nya.....	64
4.17. Jenis SPT yang dilaporkan Wajib Pajak berdasarkan Bidang Usahnya.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1. Alur Proses <i>e-Filing</i>	19
2.2. Good Governance.....	31
3.1. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1 Kuesioner.....	71
------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan sebuah negara berkembang yang membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Biaya-biaya itu dipergunakan untuk membiayai berbagai keperluan pemerintah dan pembangunan, antara lain untuk membayar gaji pegawai negeri, pembangunan fasilitas-fasilitas umum seperti jembatan, jalan, terminal, dana untuk keamanan, dan fasilitas untuk kesehatan. Hal ini menimbulkan pertanyaan dari manakah negara memperoleh dana untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran tersebut.

Dilihat dalam APBN, pada dasarnya sumber penerimaan negara terbagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan penerimaan yang berasal dari pinjaman luar negeri. Pemerintah berusaha semaksimal mungkin untuk mengandalkan penerimaan dari dalam negeri karena apabila negara selalu mengandalkan pinjaman dari luar negeri akan memperlihatkan ketidakmandirian negara tersebut. Disamping itu pengembalian pokok bunga dan beban bunga yang harus ditanggung, yang terkadang melebihi pokok pinjaman itu sendiri, akan sangat memberatkan negara.

Dulu penerimaan dalam negeri mengandalkan sektor migas, hanya saja karena berbagai pertimbangan, maka pemerintah memutuskan untuk mengubah keputusannya dengan menjadikan sektor pajak sebagai andalan utama penerimaan bagi negara. Hal ini dikarenakan pemerintah menganggap bahwa penerimaan dari sektor pajak lebih aman dan handal, sesuai dengan fungsi pajak itu sendiri bagi negara Indonesia yaitu sebagai alat penerimaan negara (*budgetair*) dan sebagai

pengatur (*regulatoir*). Sehingga Direktorat Jenderal Pajak merencanakan penerimaan pajak untuk tahun 2007 sebesar Rp 509,46 triliun atau 70,46% dari keseluruhan penerimaan negara yang tercantum dalam APBN 2007. Rencana penerimaan Pajak pada tahun 2007 ini meningkat sebesar 40,42% dibandingkan dengan penerimaan pajak tahun 2006 yaitu sebesar Rp 362,8 triliun.

Sejak pajak menduduki peranan yang sangat penting dan strategis dalam APBN, pemerintah yang diwakili Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak mulai melakukan segala upayanya demi meningkatkan pendapatan negara dari pajak. Tentu saja hal ini tidak lepas dari peranan masyarakat, khususnya Wajib Pajak, yang memberikan kontribusi dengan membayar pajak kepada pemerintah. Dirjen Pajak mencoba menarik minat para Wajib Pajak untuk aktif dalam membayar pajaknya, antara lain dengan melakukan sosialisasi tentang pajak melalui iklan-iklan di media cetak seperti televisi, koran dan internet dengan menggunakan slogan-slogan yang menarik. Dirjen Pajak juga mulai melakukan pembenahan pada badan perpajakan itu sendiri, dan melakukan segala upaya untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan transaksi perpajakan.

Hal-hal tersebut juga diimbangi dengan tindakan intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan pajak melalui pemeriksaan pajak. Tindakan Intensifikasi penerimaan pajak itu sendiri diantaranya dengan: (i) Melaksanakan pemeriksaan terhadap sektor industri tertentu yang tingkat kepatuhannya masih rendah; (ii) Meningkatkan kegiatan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan untuk memberikan *deterrent effect* yang positif; dan (iii) melaksanakan kegiatan penagihan pajak melalui penyitaan rekening WP, Pencegahan dan penyanderaan. Sedangkan tindakan ekstensifikasi dilakukan

untuk menghimbau masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran sebagai WP. Jika tetap tidak mendaftarkan diri, maka pihak KPP akan menetapkannya sebagai jabatan atau official assessment system. Yaitu, bagi karyawan dilakukan melalui pemberi kerja/bendaharawan pemerintah. Sasarannya adalah pemegang saham, komisaris, pengurus, dan pegawai. Sedangkan bagi non-karyawan dibedakan atas (1) berdasarkan properti yang meliputi pertokoan/ mall/ pusat perdagangan, perumahan, apartemen, dan lainnya. (2) berdasarkan profesi, yakni melalui asosiasi, seperti dokter, notaris/PPAT, pengacara, artis, dan lainnya.

Pertumbuhan teknologi yang tinggi tentu saja ikut mendorong pemerintah untuk menyesuaikan dengan perkembangan jaman. Saat ini perkembangan teknologi internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi internet sudah digunakan untuk e-commerce dan berkembang kepada pemakaian aplikasi internet pada lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan e-Government. E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Penerapan e-Government ini juga didukung dengan keluarnya Inpres no.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government.

Sangat gencarnya pemerintah pusat mensosialisasikan e-Government membuat beberapa lembaga negara mulai mencoba menerapkan e-Government berdasarkan persepsinya masing-masing. Semua organisasi pemerintahan mulai terpengaruh oleh perkembangan e-government ini, termasuk instansi pemerintahan yang bergerak di bidang perpajakan. Hal ini menyebabkan Dirjen pajak ikut membuat *website*-nya sendiri, yaitu <http://www.pajak.go.id>. Dalam

website ini kita bisa melihat berita-berita seputar perpajakan, mendownload peraturan perpajakan, melihat kurs pajak yang berlaku, melihat artikel-artikel perpajakan, melihat galeri pajak, dsb. Tidak hanya itu saja, untuk menarik minat para Wajib Pajak, *website* ini menyediakan beberapa layanan yang berkenaan dengan pajak yang antara lain: aplikasi *E-Registration*, aplikasi MP3, aplikasi *E-SPT*, dan aplikasi *E-Filing*.

Salah satu aplikasi yang tersedia, yaitu aplikasi *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real time* melalui *Application Service Provider* tertentu. *Application Service Provider* (ASP) adalah Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik ke Dirjen Pajak.

Dengan menggunakan *E-Filing* wajib pajak bisa mendapatkan kemudahan karena untuk menggunakan *E-Filing* hanya dibutuhkan sambungan ke internet, akses ke ASP yang ditunjuk Dirjen Pajak, melalui aplikasi *E-Filing* dari komputer Wajib Pajak dan memasukkan secret key dan langsung kirim. Selain itu Keamanan dan kerahasiaannya juga terjamin, karena digunakan bentuk sekuriti yang paling aman berdasarkan PKI Infrastructure. Data digital pelaporan pajak yang terkirim melalui ASP akan mengalami proses acak sehingga hanya sistem komputer Dirjen Pajak yang dapat menterjemahkan data acak tersebut. Verifikasi juga dilakukan untuk memastikan bahwa dalam perjalanan data tersebut tidak mengalami perubahan dari data asli yang dikirim, untuk menjamin keabsahan data.

Sesuai dengan prinsip *self-assessment* yang dianut di Indonesia, Wajib Pajak harus menghitung, membayar dan melaporkan pajak yang terhutang sendiri ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Penyampaian SPT merupakan bentuk pertanggungjawaban atas kewajiban perpajakan yang telah dipenuhinya dalam suatu Masa Pajak atau Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak dalam sistem tersebut. Oleh karena itu *E-Filing* sebagai salah satu aplikasi *website* Dirjen Pajak yang dapat mempermudah penyampaian SPT oleh Wajib Pajak menarik perhatian tersendiri bagi penulis.

Surat Pemberitahuan (SPT) itu sendiri adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT juga berfungsi sebagai alat komunikasi antara Wajib Pajak dan Ditjen Pajak yang dalam realisasinya masih banyak Wajib Pajak yang tidak atau terlambat dalam mengisi dan melaporkan SPT-nya.

Sehingga dengan adanya *E-Filing* ini tentu dapat memudahkan Wajib Pajak untuk mengisi dan melaporkan SPT-nya, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta yang tingkat mobilitasnya sangat tinggi dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat. Tetapi bagaimana pengaruh *E-Filing* tersebut terhadap pelayanan perpajakan di Palembang? Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“PENERAPAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) SECARA *ONLINE* (*ELECTRONIC FILING*) DALAM KAITANNYA DENGAN PELAYANAN**

PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA PALEMBANG”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (electronic Filing)* di KPP Madya Palembang?
2. Bagaimana pengaruh penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (electronic Filing)* terhadap pelayanan perpajakan di KPP Madya Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penulis melakukan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk memberikan gambaran pelaksanaan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (electronic Filing)* di KPP Madya Palembang.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (electronic Filing)* terhadap pelayanan perpajakan di KPP Madya Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1) Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis dalam bidang penelitian dan penyusunan proposal penelitian, serta lebih mengerti dan memahami bagaimana peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, pembayaran Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai, serta penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (electronic Filing)* terhadap pelayanan perpajakan di KPP Madya Palembang.

2) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak KPP Madya Palembang mengenai peranan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (electronic Filing)* terhadap pelayanan perpajakan di KPP Madya Palembang.

3) Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai referensi dan perbandingan dalam mengembangkan dan melakukan penelitian selanjutnya di masa mendatang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat Deskriptif. 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 subyek yang diteliti. Sehingga penelitian ini bersifat Deskriptif karena bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan yang dibuat pemerintah, untuk meningkatkan pelayanan perpajakan melalui penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online (*Electronic-Filing*).

1.5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang yang berlokasi di Jalan Jend. A. Yani No. 59 Palembang 30264, Sumatera Selatan, dan *Website* KPP Madya Palembang (<http://www.kppmadyapalembang.pajak.go.id>). Penelitian ini mulai dilakukan mulai bulan maret 2008 dengan melihat penerapan *E-Filing* di KPP Madya dan menyebarkan kuesioner.

1.5.3 Populasi Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Madya Palembang pada tahun 2007. Sedangkan sampel penelitiannya adalah 32.34 % dari jumlah Wajib Pajak yang berada di bawah ruang lingkup kerja KPP Madya Palembang, atau 120 Wajib Pajak.

1.5.4 Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan digunakan adalah Pelaksanaan *E-Filing* di Palembang, laporan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT-nya dengan *E-Filing* di KPP Madya Palembang, laporan penerimaan pajak tahunan yang dikeluarkan oleh KPP Madya Palembang selama 1 tahun terakhir.

1.5.5 Data dan Metode Pengumpulan Data

Penulisan skripsi ini menggunakan;

1) Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Dengan menggunakan, mengumpulkan, dan mempelajari buku-buku, literatur-literatur, artikel-artikel lain yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

2) Studi Lapangan

Dengan mengunjungi secara langsung objek yang akan diteliti dalam penelitian ini, adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan, yaitu:

a. Wawancara

Dengan melakukan Tanya jawab dengan staff dan pegawai kantor Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang pada bidang keuangan dan akuntansi yang berperan dalam penghitungan pajak.

b. Kuesioer

Dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak KPP Madya Palembang.

1.5.6 Metode Analisis Data

Dalam melakukan pembahasan, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu suatu teknik analisa yang digunakan untuk menganalisa data yang berbentuk penjelasan, dalam hal ini penulis menganalisa dengan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Dari metode penelitian kualitatif ini penulis akan menjelaskan secara

deskriptif yaitu menjelaskan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap kebijakan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan perpajakan melalui pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (electronic Filing)*.

1.6 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran jelas, maka penulis akan menguraikannya ke dalam 5 Bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi landasan teori yang digunakan sebagai landasan dalam pembahasan dan evaluasi masalah dalam penelitian ini, yang meliputi konsep perpajakan, Surat Pemberitahuan (SPT), Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan dijelaskan kondisi umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang itu sendiri sebagai objek yang diteliti mulai dari sejarah, struktur organisasi, visi dan misi.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai analisis data yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti di dalam penelitian ini, yaitu data-data yang berhubungan dengan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online (E-Filing)*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis akan memberikan suatu kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini dan juga memberikan saran-saran sebagai masukan kepada KPP Madya Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah. *E-Government in Action*. 2007. <http://4rd1.wordpress.com>, Diakses tanggal 4 September 2007.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bwoga, Hanantha, dkk. 2005. *Pemeriksaan Pajak di Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Elektronik SPT*. <http://www.kanwilpajakhusus.depkeu.go.id>, Diakses tanggal 1 Oktober 2007.
- Hardi. 2003. *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: PT Kharisma.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2007. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A&B Terpadu*. Jakarta Pusat:IAI.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2007. *Undang-Undang Pelatihan Pajak Terapan Brevet A&B Terpadu*. Jakarta Pusat:IAI.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak KEP 88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (E-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak SE-10/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*, edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Menuju digitalisasi laporan pajak*. <http://www.klikpajak.com>, Diakses tanggal 25 September 2007.
- Perkembangan e-Government di Indonesia*. <http://www.bappenas.go.id>, Diakses tanggal 27 Maret 2007.
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2005. *Pengadilan dan Penyelesaian Sengketa di Bidang Pajak*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Seputar E-Filing*. <http://www.laporpajak.com>, Diakses tanggal 1 Oktober 2007.

Suandy, Erly. 2006. *Perpajakan*, edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Syarat Utama Sentralisasi adalah penyampaian SPT Masa PPN dan PPnBM beserta lampirannya harus melalui e-Filing.

<http://www.detikpublishing.com>, Diakses tanggal 25 September 2007.

<http://www.kppmadyapalembang.pajak.go.id>, Diakses tanggal 10 April 2008

<http://www.pajak.go.id>, Diakses tanggal 4 September 2007.