

**PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAPORAN PAJAK MELALUI  
E-FILING PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**



Skripsi Oleh :

**ROSALIN PAULINA**

**01101403019**

**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

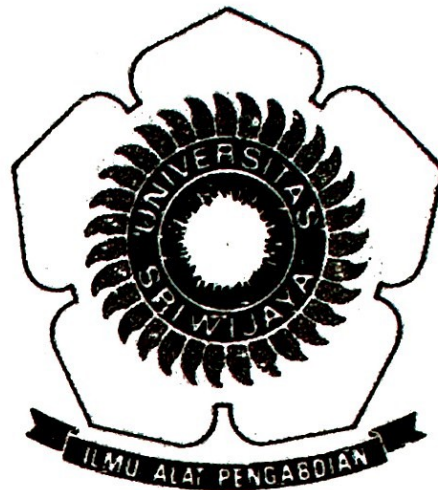
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2014**



**PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAPORAN PAJAK MELALUI  
E-FILING PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**



Skripsi Oleh :

**ROSALIN PAULINA**

**01101403019**

**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2014**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAPORAN PAJAK MELALUI  
E-FILING PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**

Disusun oleh:

Nama : Rosalin Paulina

Nim : 01101403019

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan


Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING


Tanggal : 31 / 10 / 2014

Ketua :

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Inter Meutia, S.E, M.Acc, Ak  
NIP. 196905261994032002

Tanggal : 31 / 10 / 2014

Anggota :

  
\_\_\_\_\_  
Ahmad Subeki S.E, M.M, Ak  
NIP. 196508161995121001

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAPORAN PAJAK MELALUI *E-FILING* PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT

Disusun oleh:

Nama : Rosalin Paulina  
Nim : 0110140019  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, 31 Oktober 2014

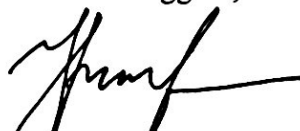
Ketua,



Dr. Inten Meutia, S.E, M.Acc, Ak

NIP 196905261994032002

Anggota,



Ahmad Subeki, SE, MM, Ak

NIP 196508161995121001

Anggota,



Ika Sasti Perina, SE, M.Si, Ak, CA

NIP 19780210200112201

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



Ahmad Subeki, SE, MM, Ak

NIP 196508161995121001



## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rosalin Paulina  
NIM : 01101403019  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :  
Persepsi wajib pajak terhadap pelaporan pajak melalui *E-Filing* pada KPP Pratama  
Palembang Ilir Barat

Pembimbing :  
Ketua : Dr. Inten Meutia, S.E, M.Acc, Ak  
Anggota : Ahmad Subeki, S.E, M.M, Ak  
Tanggal Ujian : 31 Oktober 2014

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri di bawah bimbingan tim pembimbing. Di dalam skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebutkan sumber aslinya.

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

Palembang, 31 Oktober 2014

Pembuat Pernyataan,



ROSALIN PAULINA

NIM 01101403019

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Barang siapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka. Barang siapa yang bertakwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah. Barang siapa yang bertakwa pada Allah akan dihapuskan dosa-dosanya dan mendapatkan pahala yang agung."*

*(Q.S: Ath-Thalaq : 2,3,4)*

*"Hai Orang-orang yang beriman, jadikanla sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."*

*(Q.S: Al-Baqarah : 153)*

*Specialy for:*

- *My beloved Dad & Mom*
- *My beloved Brother's & Sister's*
- *My beloved boyfriend Bayu Angkasa . K*
- *My Friend's Akuntansi'10*
- *My Almamater*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “**Persepsi wajib pajak terhadap pelaporan pajak melalui *E-Filing* pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat**”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Walaupun demikian, penulis berusaha dengan segenap kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki untuk menyajikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Kritik dan saran yang sifatnya membangun, sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini dan penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan pengalaman, pengetahuan, petunjuk, bimbingan serta dukunagan do'a dari berbagai pihak yang begotu besar manfaatnya bagi penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, 31 Oktober 2014

Rosalin Paulina

## ABSTRAK

PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAPORAN PAJAK MELALUI *E-FILING* PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT

Oleh:

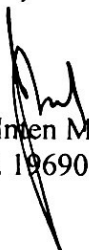
**Rosalin Paulina**

Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap Wajib Pajak. Penyampaian Surat Pemberitahuan pajak dapat dilakukan dengan cara manual (menggunakan dokumen berbentuk kertas) atau dengan pemanfaatan sistem e-filing. Sistem e-filing merupakan suatu sistem yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berfungsi agar Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet.. Dengan demikian diharapkan akan terjadi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan secara tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penelitian ini secara khusus akan dibahas mengenai pelaksanaan sistem e-filing di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan sistem e-filing tersebut terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan pajak.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode komparatif. Dari hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa sistem e-filing telah cukup efektif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena seluruh Wajib Pajak yang memanfaatkan sistem tersebut selalu menyampaikan Surat Pemberitahuan secara tepat waktu. Namun sistem e-filing ternyata masih belum cukup efisien untuk mengurangi beban Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Karena Wajib Pajak yang memanfaatkan sistem e-filing akan dikenakan biaya yang dapat mengurangi keinginan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

Kata kunci : Surat Pemberitahuan Pajak, sistem *e-filing*

Ketua,

  
Dr. Inten Mutia, S.E, M.Acc, Ak  
NIP. 196905261994032002

Palembang, 31 Oktober 2014  
Anggota,

  
Ahmad Subeki, SE, MM, Ak  
NIP. 196508161995121001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,

  
Ahmad Subeki, SE, MM, Ak  
NIP. 196508161995121001



## ABSTRACT

### PERCEPTION TAXPAYERS AGAINST TAX REPORTING THROUGH E-FILING IN WEST ILIR PALEMBANG STO

By:

Rosalin Paulina ; Dr. Inten Meutia, S.E, M.Acc, Ak;


Ahmad Subeki, S.E, M.M, Ak

*Tax Return (SPT) the tax's delivery to the Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama was one of the obligations that must be carried out by each Tax Payer Surat Pemberitahuan the tax's delivery could be carried out with the manual system (used the hardcopy document) or by using e-filing system. The utilisation of e-filing system was one of the taxation modernisation effort that was done by Direktorat Jenderal Pajak to give the ease for The Tax Payers in carrying in out their taxation obligation. Therefore, Direktorat Jenderal Pajak hoped the increase will happen tax compliance in Sending Surat Pemberitahuan right on time in accordance with taxation Regulations In this research specially will be discussed about the implementation of the e-filing system that aimed at knowing the impact of the utilisation of the e filing system on the increase tax compliance in Surat Pemberitahuan delivery.*

*The analysis method of the data that was used in this research was the descriptive method and the comparative method. From results of the research that was received could be conclude that e filing system was effective to increase the obedience of The Tax Payer because all The Tax Payers who used this system always sent Surat Pemberitahuan right on time. However, in fact the e-filing system was not yet efficient to reduce the burden of The Tax Payers in carrying out their Because all The Tax Payers that used the e-filing system will be put on the cost that could reduce The Tax Payer wish in using this system tax obligation*

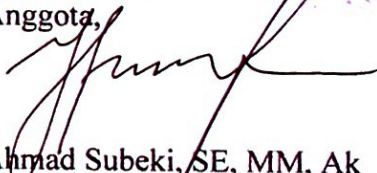
Key words: Tax return, e-filing system.

Ketua,

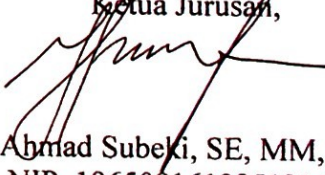
  
Dr. Inten Meutia, S.E, M.Acc, Ak  
NIP. 196905261994032002

Palembang, 31 Oktober 2014

Anggota,

  
Ahmad Subeki, SE, MM, Ak  
NIP. 196508161995121001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,

  
Ahmad Subeki, SE, MM, Ak  
NIP. 196508161995121001

## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa

Nama : Rosalin Paulina

NIM : 01101403019

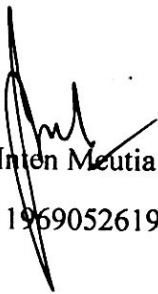
Judul Skripsi : Persepsi wajib pajak terhadap pelaporan pajak melalui *E-Filing* pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tensesnya* dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 31 Oktober 2014

Pembimbing Skripsi

Ketua,



Dr. Inten Meutia, S.E, M.Acc, Ak

NIP 196905261994032002

Anggota,



Ahmad Subeki, S.E,M.M, Ak

NIP 196508161995121001



## RIWAYAT HIDUP

**Nama Mahasiswi** : Rosalin Paulina  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat/Tanggal Lahir** : Palembang, 26 September 1992  
**Agama** : Islam  
**Alamat Rumah (Orang Tua)** : Jln. Angkatan 66 Rajawali IV NO. 1743 Rt :  
22 Rw : 06 Sekip Ujung  
**Alamat Email** : Rosalin\_paulina92@yahoo.com

### **Pendidikan Formal :**

**Sekolah Dasar** : SD Negeri 235 Palembang  
**SMP** : SMP Negeri 10 Palembang  
**SMA** : SMA Negeri 6 Palembang

**Pendidikan Non Formaal** : -

**Pengalaman Organisasi** : -

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi wajib pajak terhadap pelaporan pajak melalui *E-Filing* pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat” 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 memberikan dukungan baik moril maupun materiil dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

- Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.
- Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A., PhD, Rektor Universitas Sriwijaya.
- Bapak Prof. Dr. Taufik Marwah, S.E., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
- Bapak Ahmad Subeki S.E., M.M., Ak., Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
- Ibu Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak., CA pengelola Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
- Ibu Dr. Inten Meutia ,S.E, M.Acc, Ak Pembimbing I yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
- Bapak Ahmad Subeki, S.E, M.M, Ak Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Bapak H. Aspahani, S.E, M.M, Ak sebagai dosen Pembimbing Akademik.
- Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
- Kedua orang tua tercinta, terima kasih untuk semangatnya, nasihat, dan pengorbanan yang telah diberikan baik moril maupun materiil, serta do'a-do'a yang tidak henti-hentinya dipanjatkan.

- Saudaraku Alex Setiawan dan saudariku Desti Rahmadani, terima kasih untuk semangat, do'a dan motivasi yang diberikan.
- Pacarku Bayu Angkasa Kurniawan terima kasih yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik dalam bantuan moril, motivasi, semangat selama proses pengerjaan skripsi.
- Kantor Pelayanan Direktorat Jendral Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
- Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya khususnya Mbak Ambar yang sudah banyak menolong semoga semua kebaikan Mbak Ambar dibalas oleh Allah swt.
- Teman – teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Akuntansi 2010 khususnya kelas A.
- Dan kepada semua pihak-pihak lain yang turut membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu per satu, penulis ucapkan terima kasih banyak atas semangat dan bantuannya.

Hanya ucapan terima kasih dan doa yang dapat saya haturkan atas segala jasa dan kebaikan yang telah diberikan selama ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik dan melimpahkan berkah kepada kita semua. Aamiin.

**Penulis**

**Rosalin Paulina**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	viii
HALAMAN PERNYATAAN GRAMMAR.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Sistem Perpajakan di Indonesia .....	11

2.1.2 Sistem Teknologi Indonesia .....	19
2.1.3 <i>E-Filling</i> .....	21
2.1.4 <i>User E-Filling</i> .....	25
2.1.5 <i>Technology Accepted Model (TAM)</i> .....	27
2.1.6 <i>Task Technology Fit</i> .....	30
2.1.7 <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i> .....	30
2.1.8 Pengguna <i>E-Filling</i> .....	31
2.1.9 Persepsi .....	33
2.1.10 Intensitas Perilaku dalam Pengguna <i>E-Filling</i> .....	37
2.2 Peneliti Sebelumnya .....	38
2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
2.4 Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	45
3.2 Rancangan Penelitian .....	45
3.3 Jenis Penelitian .....	45
3.4 Variabel Peneliti .....	46
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.6 Metode Pengambilan Sampel .....	49
3.7 Teknik Analisis .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Hasil Pembahasan .....	51
4.2 Pembahasan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56

5.2 Keterbatasan Penelitian ..... 57

5.3 Saran ..... 57

**DAFTAR PUSTAKA..... 59**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 .....	51
Tabel 4.2.....	52
Tabel 4.3.....	53
Tabel 4.4.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	41
-------------------------------------	----



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan Pajak saat ini berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia, tetapi yang terjadi adalah jumlah penerimaan pajak yang disampaikan masih belum terlalu jelas kebenarannya. Hal ini disebabkan oleh karena Sistem Model Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan suatu sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jendral Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat

Jenderal Anggaran belum solid (Bisnis Indonesia dalam Wiyono, 2008) Pada awalnya, struktur keuangan negara sangat mengandalkan pemasukkan dari sektor minyak dan gas bumi, namun seiring dengan kemerosotan harga minyak dan gas bumi di pasaran dunia sekitar tahun 1980-an maka secara otomatis peranan minyak dan gas bumi terhadap penerimaan negara pun menjadi menurun. Menyadari hal tersebut, pemerintah mencari alternatif pengganti masukan negara dan pilihan tersebut jatuh pada pajak. Harapan ini tumbuh dari kesadaran pemerintah bahwa minyak dan gas bumi mempunyai keterbatasan sebagai sumber daya, yaitu sumber daya yang tidak bisa diperbaharui (non renewable) serta adanya keinginan pemerintah untuk meningkatkan kemandirian bangsa Indonesia dalam membiayai pembangunan dan pemerintahan negara melalui partisipasi aktif dari masyarakat melalui pungutan pajak sesuai dengan kemampuannya.

Keinginan pemerintah Indonesia dinilai tepat sebab sebagaimana halnya yang terjadi pada pemerintahan negara lain terutama di negara maju, sumber utama penerimaan negaranya berasal dari penerimaan pajak. Oleh karena itu sudah



sepantasnya bahwa hasil pungutan pajak di negara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan.

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Salah satu pengaruh kemajuan teknologi terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Kelebihan utama dari arsip elektronik tentu saja lebih praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil. (Laihad, 2013).

Pengaruh teknologi modern memungkinkan dimanfaatkannya sarana kearsipan berupa mesin-mesin yang serba otomatis. Salah satu akibat positif dari kemajuan bidang teknologi adalah dimungkinkannya pengiriman dan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Kecepatan tersebut mengakibatkan pula keputusan atas masalah yang sangat mendesak dapat segera diselesaikan. Dalam dunia bisnis akan berhadapan dengan kepentingan legalitas arsip dan juga bagaimana menyimpan arsip dengan baik, sehingga tujuan pengarsipan tercapai. Perawatan sistem pengarsipan yang efisien adalah salah satu dari masalah yang sering muncul dalam perkantoran, dan proses pemecahannya menuntut pengertian yang tepat akan prinsip-prinsipnya

Kemajuan teknologi dapat berpengaruh terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil. Teknologi kearsipan yang lebih canggih yaitu arsip elektronik yang telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis. Arsip elektronik juga dimanfaatkan oleh departemen-departemen keuangan, termasuk perpajakan

Peranan pajak di Indonesia saat ini sangat penting dalam pembiayaan negara. Pajak berkontribusi lebih dari 74% sumber penerimaan Negara. Kenaikan kontribusi pajak terhadap APBN Indonesia mulai tahun 2000 semakin meningkat dari tahun ke tahun, sebaliknya penerimaan bukan pajak semakin menurun. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan pajak ini sangat berperan sekali dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Serta seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam system perpajakan. Pembaharuan dalam system perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dari dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan. (Noviandini,2012)

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-*

*filing*) yang dilakukan melalui sistem online yang real time.

Dengan adanya system ini maka para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri panjang di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih sangat efektif dan lebih sangat efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik didalam negeri maupun diluar negeri seta tidak tergantung pada jam-jam kantor serta dapat pula dilakukan di hari libur tanpa harus adanya kehadiran petugas pajak (24jam dalam 1 minggu atau 7 hari),diman data dikirim langsung ke data base Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan penyediaan jasa aplikasi (ASP). (Laihad, 2013)

Nasution (2008) menyatakan pada prinsipnya modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP mencakup 4 (empat) hal utama, yaitu 3:

1. Restrukturisasi organisasi yang berprinsip: pengelompokan KPP berdasarkan segmentasi Wajib Pajak (KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama) dan debirokratisasi pelayanan melalui struktur organisasi berdasarkan fungsi
2. Optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi untuk menyempurnakan proses bisnis yang berprinsip *simplicity*, *completeness*, dan *easy to access*;
3. Penyempurnaan sistim manajemen sumber daya manusia melalui pengembangan manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi yang berlandaskan prinsip *transparency*, *fairness*, dan *perfomance based*;
4. Menjamin terwujudnya pelaksanaan *good governance* dengan menerapkan Kode Etik Pegawai secara tegas pada semua lini organisasi.

Sehingga, modernisasi diharapkan dengan penyatuan berbagai kantor pajak tersebut, maka kantor maupun aparat pajak dapat:



1. Lebih mendekat ke Wajib Pajak, sehingga fungsi pelayanan dan pengawasan dapat dilakukan dengan lebih baik;
2. Menjalankan fungsi ekstensifikasi lebih optimal
3. Memberikan pelayanan yang lebih baik melalui konsep one stop service yang melayani seluruh jenis pajak dan juga debirokratisasi pelayanan;
4. Menurunkan *cost of tax compliance*;
5. Optimalisasi pemanfaatan database untuk kepentingan pengawasan.

Dalam menjalankan administrasi perpajakan seringkali ditemui kendala administrasi dilakukan secara manual terutama pada sistem pelaporan, seperti sering terjadi kesalahan pada saat perekaman data, sehingga data yang dituangkan Wajib Pajak (WP) dalam Surat Pemberitahuan (SPT) tidak sama dengan data yang ada pada DJP, sering terjadi kesalahan dalam pengisian dan penghitungan SPT, dibutuhkan waktu yang lama untuk merekam data SPT di Kantor Pelayanan Pajak, khususnya data lampiran SPT. Perekaman data SPT membutuhkan sumber daya manusia yang banyak sehingga memperlambat pelayanan lainnya.

Untuk mengatasi kendala diatas dan dalam rangka penyempurnaan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pelaporan surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang disebut dengan e-Filing. Dengan menggunakan e-filing Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT dengan menggunakan internet sehingga tidak perlu datang dan mengantri ke Kantor Pelayanan Pajak. Wajib Pajak juga dapat menyampaikan SPT kapanpun selama 24 jam sehari dan bertempat dimana saja dengan komputer yang tersambung ke internet. Sehingga dengan penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan adanya kemudahan-kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan

memberikan informasi yang sangat bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus menerus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi pajak yang modern. (Noviandini,2012).

E-filing adalah sarana pelaporan pajak secara online dan realtime menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau Application Service Provider (Wiyono, 2008). Dengan demikian menggunakan *e-filing* maka akan lebih mudah dalam menyampaikan SPT ataupun permohonan perpanjangan SPT tahunan tanpa harus datang ke kantor pajak untuk menyampaikan hardcopy SPT termasuk induk SPT dan SSP nya serta teknis pengisian *e-SPT*. *E-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan begitu, sistem *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011). Dengan cara *e-filing* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan aman. Setiap SPT yang dikirimkan akan di enkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut.

Menurut Dewi (2009), penggunaan *e-filing* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan

pajak menggunakan kertas. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Penggunaan *e-filing* ini juga dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa sistem *e-filing* ini pengoperasiannya menggunakan sistem online melalui internet. Di sisi Wajib Pajak, apa yang mungkin terjadi adalah kurang kemampuannya dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, diharapkan wajib pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *e-filing* tersebut.

Namun saat ini belum semua para Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* karena para Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT masih sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyaknya Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim. Selain itu sosialisasi tentang penggunaan *e-filing* bagi para Wajib Pajak masih belum maksimal. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi lebih memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain kemampuan wajib pajak adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap *e-filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak (Noviandini, 2012)



Perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap sistem e-filing dapat berbentuk keinginan untuk menggunakannya dimasa depan atau bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-filing* berkeinginan untuk terus melanjutkan penggunaannya saat ini dan dimasa yang akan datang. Perilaku penerimaan dapat berwujud sebaliknya yaitu Wajib Pajak enggan mencoba menggunakan e-filing dan Wajib Pajak tidak berniat melanjutkan penggunaan *e-filing* di masa yang akan datang. Dengan kata lain perilaku penerimaan adalah niat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku dalam hal ini adalah niat untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing*.

Niat untuk menggunakan atau tidak menggunakan e-filing ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya jika sistem e-filing dirasakan bermanfaat dan mudah digunakan, Wajib Pajak akan berniat untuk menggunakannya. Wajib Pajak akan enggan untuk menggunakan jika e-filing dirasakan rumit dan kompleks

Apabila sistem e-filing dapat diterima oleh Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak dapat melanjutkan pengembangan dan sosialisasi sistem ini agar lebih dapat secara luas dimanfaatkan oleh Wajib Pajak. Selanjutnya, dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap sistem e-filing diharapkan dapat memberikan kontribusi masukan terhadap Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan mendukung administrasi perpajakan khususnya pelaporan SPT. Jika administrasi perpajakan berjalan dengan baik dan efektif dan pelayanan semakin meningkat tentunya kinerja Direktorat Jenderal Pajak akan meningkat. Sehingga peran pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara dapat meningkat, yang pada akhirnya dapat menopang pembiayaan belanja negara.

Maka dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelaporan Pajak Melalui *E-Filing* Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat”

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* ?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* ?
3. Apakah persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* ?
4. Apakah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing*
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*
4. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

### 1. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang selama ini telah diperoleh guna meningkatkan keterampilan dan kreatifitas di bidang perpajakan dan untuk menambah wawasan,pengetahuan tentang pentingnya peran pajak dalam pembangunan.

### 2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan alat kepustakaan dan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai teori dan praktek yang nyata tentang “Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelaporan Pajak Melalui *E-Filing* Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat”.

### 3. Bagi Instansi

- Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat sehingga dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak
- Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi Direktorat Jederal Pajak pada umumnya dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* sebagai salah satu bentuk modernisasi pelayanan kepada wajib pajak

## DAFTAR PUSTAKA

Arief Wibowo (2011). Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan technology acceptance model (TAM),

Ali Masjono Mukhtar (2013). Tentang Tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (e-filing) Melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP)

Davis, F.D (2013). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System*

Dimas Andri (2013). Pengaruh Layanan Drop Box dan E-Filing terhadap tingkat kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan Pajak Penghasilan. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan. Vol 1 No. 1. September 2013*

Jogiyanto (2009). Model hubungan kausal kesadaran Wajib Pajak badan, modernisasi sistem administrasi pajak dan tindakan penegakan hukum di bidang perpajakan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak

Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta

Laihad, Risal C.Y. 2013. Pengaruh perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan e-filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013*.



- Noviandini, Nurul Citra. 2012. Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan kegunaan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Jurnal Nominal / Volume 1 Nomor 1 / Tahun 2012*.
- Rahayu, Sri. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009*.
- Seddon (2010). IT Adoption Strategies and their Application to e-filing Self-Assessment Tax Returns: The Case of the UK
- Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan melalui *e-Filing* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))
- Teni Takariani (2011). Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Sistem *E-Filing* Dan Implikasinya Terhadap Kepatuhan. *Jurnal Akuntansi Vol 1 No 1 Agustus 2011*
- Vicky Akbar (2012). Analisis Penggunaan Sistem Elektronik Pajak Terhadap Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Surabaya Gubeng. *E-Jurnal Perpajakan Vol. 1 No 4 Desember 2012*
- Wiyono (2008). Is Widespread E-filing Inevitable? *The Practical Accountant*, 31(11): 22-29