

**PELAKSANAAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN
TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN MELALUI
E-FILING BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
SEMARANG CANDISARI**

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya
Program Studi Diploma Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disusun Oleh
Yasinta Amalia Nurfatimah
14020414060050

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN AKADEMIK 2016/2017**

**PELAKSANAAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN
TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN MELALUI
E-FILING BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
SEMARANG CANDISARI**

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya
Program Studi Diploma Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disusun Oleh
Yasinta Amalia Nurfatimah
14020414060050

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN AKADEMIK 2016/2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Melalui *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Semarang Candisari
Nama Penyusun : Yasinta Amalia Nurfatimah
NIM : 14020414060050
Program Studi : D III Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III

Semarang, September 2017

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Ida Hayu Dwimawanti, M.M



Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Maesaroh, M.Si



2. Dr. Dra. Ida Hayu Dwimawanti, M.M



KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Yasinta Amalia Nurfatimah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020414060050
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 18 Agustus 1996
4. Program : Diploma III FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Perkantoran
6. Alamat : Perum Dinar Elok Blok F9/No.5 RT09/RW21

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

Pelaksanaan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Melalui *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Semarang Candisari

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, September 2017

Pembuat Pernyataan;

Yasinta Amalia Nurfatimah

NIM. 14020414060050

ABSTRAKSI

Judul : Pelaksanaan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh
Melalui *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP
Pratama Semarang Candisari

Nama : Yasinta Amalia Nurfatihmah

NIM/Jurusan : 14020414060050 / D-III Administrasi Perkantoran

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi pada era globalisasi ini, Pemerintah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan program *e-filing* bagi Wajib Pajak dalam hal pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan. Untuk dapat mengetahui pelaksanaan *e-filing* terdapat faktor hambatan yang ada. Hambatan-hambatan tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan analisis penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan informan purposive dan pengumpulan data dengan cara : wawancara, observasi, studi pustaka, dokumentasi. Dalam penelitian ini menjelaskan dan mendeskripsikan pelaksanaan *e-filing* bagi wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Secara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan, *e-filing* sudah cukup baik di dalam penerapannya.

Hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa pelaksanaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Semarang Candisari belum berjalan dengan baik. Ada beberapa hambatan yang dihadapi, faktor utamanya adalah hambatan wajib pajak yang tidak memahami prosedur *e-filing*, antrian wajib pajak yang membeludak, hambatan sistem, berkas wajib pajak yang kurang lengkap yang menjadikan *e-filing* belum efektif.

Kata kunci : *E-Filing* Sistem, hambatan dan upaya.

ABSTRACT

Title : The Implementation Of Reporting Annual Income Tax Return
Through *E-Filing* For Individual Tax Payers At KPP Pratama
Semarang Candisari

Name : Yasinta Amalia Nurfatimah

NIM/Major : 14020414060050 / D-III Office Administration

Along with the development of technology and information on the globalization era , the government of the directorate general of taxes (DJP) launching a programme e-filing for taxpayers in terms of reporting notification letters of annual. To be able to examine the implementation of factors e-filing there are any constraints. The barriers can be used as a reference to do the analysis afterwards research.

This study used a technique of the withdrawal of informants purposive and collecting data through : interview, observation, the literature study, documentation. In this research explained and described the implementation of the e-filing for taxpayers who reported the letter of annual. In quality system, the quality of information and the quality of service, e-filing has been good enough in its application.

The results of research writer do it can be seen that the implementation of the e-filing on the tax office Semarang Candisari have not run well. There are several barriers faced main factors, the main factors are barriers to taxpayers who do not understand the E-Filing procedure, the tax payers are many queues, barriers, file system the taxpayers who made less complete E-Filing has not been effective.

Keywords: E-Filing System, the resistance and efforts.

MOTTO

Barang siapa bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri

(Q.S AL-Ankabut (29):6)

Sukses adalah tanggung jawab pribadi

Anda tidak dapat meminta orang lain untuk mencapai keberhasilan anda

(Mario Teguh)

Mereka yang sukses dan yang tidak adalah mereka yang sukses terus maju meskipun merasa takut

(Greg S.Reid)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT yang telah melimpahkan karunianay dan melancarkan pembuatan Tugas Akhir ini.*
- Papa dan Mama tercinta yang memberi doa dan restunya*
- Saudara-saudaraku : Mas Vegas, Mba Bela dan Dek Satria yang selalu mendoakan.*
- Nabil Afrizal Awaludin yang selalu menyemangati dan memberikan doa serta motivasi.*
- Sahabat-sahabat : Choirunnisa, Feradela, Mutia, Sara, Agriani, Mawar yang telah memberikan doa dan dukungan*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, petunjuk serta berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Pelaporan SPT Tahunan PPh Melalui *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari”.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Penulis menyadari bahwa bantuan dan dukungan tersebut sangat berarti dan tidak dapat dinilai secara materi, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Drs. Sunarto, M. Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ijin penelitian.
2. Dra. Hesti Lestari, MS Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran dan Sekretaris.
3. Dr. Dra. Ida Hayu Dwimawanti, M.M, Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan memberikan petunjuk serta arahan dalam menyusun penulisan laporan.
4. Dra. Maesaroh, M.Si, Dosen wali yang telah memberi dukungan dalam melaksanakan magang dan pembuatan laporan magang.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan, semoga dapat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Petrus selaku Kepala Bidang Pusat Data dan Informasi (PDI) KPP Semarang Candisari.
7. Bapak dan Ibu di Instansi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari khususnya Seksi Pusat Data dan Informasi (PDI) yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam pelaksanaan magang.

8. Bapak Harsoyo, S.E selaku Ketua Subbag Umum KPP Pratama Semarang Candisari yang selalu memotivasi dan memberi semangat positif untuk saya.
9. Bapak M. Yusuf Yanuar selaku Subbag Kepegawaian KPP Pratama Semarang Candisari yang telah menerima penulis di tempat magang.
10. Kedua Orangtua dan semua keluarga, terimakasih atas kasih sayang, dukungan, doa serta membantu baik moril maupun materil, dan memberi motivasi serta semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikan laporan magang ini.
11. Nabil Afrizal Awaludin sumber inspirasi yang selalu mengingatkan, membantu, memberikan semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan Laporan Magang ini.
12. Sahabat-sahabat setia : Risna, Yoshi, Rita, Choirunnisa, Normala Dewi, Rista Agung, Mawar, Agriani Junita yang sangat mendukung untuk segera menyelesaikan Laporan Magang ini.
13. Seluruh teman seperjuangan yang luar biasa “AP 2014” terutama Feradela, Elza, Mutia Puspa, Sara Umdi, Yunita Purnamasari yang selalu membantu dan mendukung serta memberikan semangat dalam menyelesaikan Laporan Magang ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, September 2017

Penulis

Yasinta Amalia Nurfatimah

NIM. 14020414060050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10

1.3.2 Manfaat Penelitian	10
1.4 Landasan Teori.....	12
1.4.1 Pengertian Administrasi Perkantoran	12
1.4.2 Konsep Dasar <i>Electronic Government</i>	13
1.4.3 Pemanfaatan Teknologi Modern Pada Organisasi Modern Untuk Sarana Pengelolaan Teknologi Modern Pada Organisasi Modern (Otomatisasi Perkantoran).....	15
1.4.4 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	16
1.4.5 Pengertian Pelaksanaan.....	17
1.4.6 Pengertian Pajak.....	18
1.4.6.1 Fungsi Pajak.....	20
1.4.6.2 Syarat Pemungutan Pajak.....	20
1.4.7 Pengertian Wajib Pajak.....	22
1.4.8 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	22
1.4.9 Konsep Dasar <i>E-Filing</i>	24
1.4.10 Pengertian Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi.....	25
1.5 Metode Penelitian.....	26
1.5.1 Tipe Penelitian.....	25

1.5.2 Fokus dan Lokus.....	27
1.5.2.1 Fokus.....	27
1.5.2.2 Lokus.....	27
1.5.3 Sumber Data.....	28
1.5.3.1 Data Primer.....	28
1.5.3.2 Data Sekunder.....	28
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
1.5.5 Metode Analisis Data.....	30
1.5.6 Fenomena Penelitian.....	31

BAB II GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA SEMARANG CANDISARI

2.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Semarang Candisari.....	33
2.2 Visi dan Misi KPP Pratama Semarang Candisari.....	34
2.2.1 Visi.....	34
2.2.2 Misi.....	34
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Semarang Candisari.....	34
2.3.1 Tugas Pokok.....	34
2.3.2 Fungsi.....	35
2.4 Struktur Organisasi.....	36

2.5 Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Candisari.....	37
2.6 Sarana dan Prasarana.....	38
2.7 Upaya dan Inovasi.....	39
2.7.1 Upaya Peningkatan SDM dan Kualitas Pelayanan	39
2.7.2 Inovasi Pelayanan.....	39
2.8 Logo.....	41
2.9 Nilai.....	43

BAB III HASIL PENELITIAN

3.1 Pelaksanaan Pelaporan SPT Tahunan PPh Melalui E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Prbadi Pada KPP Pratama Semarang Candisari.....	44
3.2 Hambatan dalam Proses Pelaksanaan Pelaporan SPT Tahunan PPh Melalui <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Pada KPP Pratama Semarang Candisari.....	51
3.2.1 Hambatan Masih Ditemui Wajib Pajak Yang Tidak Paham Prosedur	50
3.2.2 Hambatan Wajib Pajak Yang Membeludak.....	52
3.2.3 Hambatan Sistem.....	53
3.2.4 Hambatan Disebabkan Berkas Wajib Pajak Yang Tidak Lengkap.....	54

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....57

4.2 Saran.....59

DAFTAR PUSTAKA.....61

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melaporkan SPT

Tahunan Pada KPP Pratama Semarang Candisari.....	6
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Antrean Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan Masa Pajak 2016.....	8
Gambar 2.1 Bagan StrukturOrganisasi KPP Pratama Semarang Candisari.....	36
Gambar 2.2 Logo Direktorat Jenderal Pajak.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar pertanyaan wawancara terkait *E-Filing* untuk para wajib pajak.
2. Peraturan DJP (Direktur Jenderal Pajak) Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.
3. Prosedur *E-Filing* (Asli) KPP Pratama Semarang Candisari.
4. Contoh Formulir Bukti Potong 1770 SS dan 1770 S.
5. Contoh Cetakan BPE (Bukti Penerimaan Elektronik).
6. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Pada KPP Pratama Semarang Candisari.
7. Dokumentasi saat wawancara terkait pelaksanaan *e-filing* pada KPP Pratama Semarang Candisari.