

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Administrasi Perkantoran secara umum yakni seluruh rangkaian aktivitas kantor yang berkaitan dengan perencanaan keuangan, penagihan dan pencatatan secara teknis dan operatif yang ada di kantor, menyajikan laporan untuk direksi, serta berkontribusi dalam menciptakan keefektifan organisasi perusahaan. Pengertian administrasi perkantoran modern adalah rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengawasi dan mengendalikan hingga menyelenggarakan tata tertib pekerjaan administrasi perkantoran (Quible, 2001) untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi. Administrasi perkantoran juga terdapat pada instansi Pemerintah salah satunya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan instansi yang bertugas di bidang administrasi perpajakan Indonesia.

Di era globalisasi ini perkembangan jaman semakin maju pesat hingga DJP memodernisasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan modern adalah seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini. Kini sistem administrasi perpajakan mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan

cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001.

Adapun menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 dalam pasal 1 berbunyi bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) membahas tentang pengertian Wajib Pajak. Wajib Pajak ialah orang pribadi atau badan usaha, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kewajiban Wajib Pajak selain melakukan pembayaran pajak diantaranya melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak. SPT berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak baik yang dilakukan Wajib Pajaksendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak pemotong/pemungut, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan Pajak yang telah dilakukan.

Administrasi perpajakan yang ada di Indonesia menggunakan sistem *self assessment* yaitu wajib pajak diberi tanggung jawab untuk berinisiatif menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka secara mandiri. Dalam sistem *self assessment*, pelaksanaan kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayaran pajak tetap berkewajiban untuk melaporkan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Hal inilah yang dapat menjelaskan mengapa para karyawan atau pekerja yang pajak penghasilannya telah dipotong oleh pemberi kerja tetap wajib mengisi dan melaporkan atau menyampaikan SPT tahunan ke kantor pajak dimana Wajib Pajak terdaftar.

Sejak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mereformasi dan memodernisasi fungsional pelayanan kepada wajib pajak dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama di seluruh Indonesia. Tujuan reformasi dan modernisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak berbelit-belit sehingga wajib pajak tidak beranggapan bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan (PPh) Orang Pribadi (OP) merupakan hal yang berbelit-belit yang harus dihindari. Dengan adanya sistem ini, para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga dirasakan lebih efektif dan efisien.

Reformasi administrasi perpajakan dinilai tepat, sebab DJP telah melakukan upaya memperbaharui sistem administrasi dan pelayanan perpajakan menjadi lebih baik dan efisien. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi dan informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga tidak mau ketinggalan dalam menerapkan *E-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi dan pelayanan perpajakan. Penerapan *E-government* dalam bidang pelayanan pajak yaitu dengan meluncurkan program *E-System* perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat. Di dalam *E-system* terdapat sistem pelaporan SPT berbasis elektronik yaitu yang dikenal dengan istilah *e-filing*. SPT Tahunan pajak yang awalnya disampaikan oleh Wajib Pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara manual, kini dapat diakses melalui *e-filing* sistem.

*E-filing* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan (*Application Service Provider*) atau Penyedia Jasa Aplikasi lainnya untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan pengiriman atau penyampaian kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kegiatan *e-filing* meliputi pengisian dan pengiriman Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan lebih mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik pada

layanan pajak online. *E-filing* dapat diakses kapan pun dan dimana pun, sehingga penyampaian SPT Tahunan dapat dilakukan setiap saat secara *online* dan *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak yaitu pada [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) selama 24 jam. Sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan SPT. Saat ini semua berkas tersimpan dalam *database e-filing* yang sangat aman dalam bentuk dokumen elektronik.

KPP menyediakan pelayanan kepada wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*. Penyediaan pelayanan *e-filing* diharapkan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT Tahunan ke KPP secara benar dan tepat waktu. Dukungan juga diberikan kepada KPP dalam hal percepatan dalam penerimaan laporan, perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Peraturan DJP tentang penyampaian SPT Elektronik Nomor Per - 01/PJ/2017 pada Pasal 2 Nomor 5 Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Elektronik ke KPP dengan cara langsung dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi/kurir atau melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

Kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak seyogyanya menjadi hal utama dalam proses jalannya sistem *self assesment* sebab efisien dari *sistem e-filing* bergantung pada seberapa besar tanggung jawab seorang wajib pajak tersebut. Fenomena yang terjadi saat ini adalah jumlah wajib pajak masih banyak yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan, hal ini terdapat adanya kendala yang disebabkan belum terbiasanya wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* yang terbilang baru.

Berikut KPP Pratama Semarang Candisari mencatat wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan di tiap tahunnya terus mengalami peningkatan yang signifikan. Tabel 1.1 menunjukkan jumlah minat wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

**Tabel 1.1**

Jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan Pada KPP Pratama Semarang Candisari

Tahun Pelaporan SPT Tahunan	WP OP Yang Melaporkan SPT Tahunan
2014	93.894
2015	99.539
2016	104.882

*Sumber KPP Pratama Semarang Candisari.*

Berdasarkan data KPP Pratama Semarang Candisari pada tahun 2014 yang lalu wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari yang melapor manual sejumlah 39217 WP dibanding wajib pajak yang melapor dengan *e-*

*filing* sejumlah 17202. Pada tahun 2014 masih baru diberlakukan *electronics system* sehingga berpengaruh terhadap minat wajib pajak yang masih belum terbiasa lapor SPT menggunakan *e-filing*. Sedangkan tahun 2015 wajib pajak yang lapor SPT manual lebih sedikit peminat dengan Wajib Pajak 22.260 dan yang melapor dengan menggunakan SPT meningkat dari tahun sebelumnya sejumlah 38629. Tahun 2017 juga mengalami peningkatan dalam melapor SPT menggunakan *e-filing* sejumlah 40.049 Wajib Pajak dan yang melapor manual hanya berjumlah 14.653 Wajib Pajak. Tahun ini merupakan yang tertinggi dari tahun-tahun sebelumnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi untuk Pajak Penghasilan di KPP Pratama Semarang Candisari.

Pelaksanaan *e-filing* KPP Pratama Semarang Candisari bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan bagi wajib pajak secara mandiri. Terdapat beberapa keuntungan dan kendala. Keuntungan dari *e-filing* ini adalah penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) tahunan dapat dilakukan secara aman, cepat dan dapat diakses kapan saja. Selain itu juga dapat mengurangi beban volume berkas yaitu berupa kertas perpajakan. Salah satu kendala yang terdapat disini dikarenakan kurangnya pemahaman wajib pajak untuk orang pribadi yang melaporkan pajak penghasilannya baik yang lama maupun wajib pajak yang masih baru dalam penggunaan *e-filing* sendiri. Kebanyakan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari masih merasa ragu dan takut jika salah dalam penginputan data jika dilakukan sendiri dirumah. Selain itu juga dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih banyak terdapat

kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana perkembangan teknologi informatika juga kesiapan sumber daya manusianya itu sendiri. Contohnya Wajib Pajak ada yang masih bingung cara mengoperasikan komputer, sehingga membutuhkan proses dan waktu yang cukup panjang.

Berikut salah satu bukti perlu diadakan pelaksanaan *e-filing* pada KPP karena wajib pajak pengguna *e-filing* masih sangat membutuhkan bimbingan dari pegawai pajak. Wajib pajak rela mengantre untuk melaporkan SPT Tahunan. Gambar 1.1 menunjukkan antrean Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Semarang Candisari untuk melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

### **Gambar 1.1**

Antrean Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan  
Masa Pajak 2016



*Dokumentasi : Diambil pada KPP Pratama Semarang Candisari bulan Februari 2017.*



Melihat fenomena tersebut upaya terus dilakukan di KPP Pratama Semarang Candisari yaitu senantiasa memberikan pembinaan secara langsung oleh pegawai pajak kepada wajib pajak yang masih kesulitan dalam memahami *e-filing* salah satunya dengan upaya diberlakukannya pelaksanaan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan bagi wajib pajak orang pribadi. Diharapkan setelah adanya pelaksanaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar dapat sesuai dan tepat waktu dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh). Selain itu agar dapat mengurangi resiko sanksi-sanksi administratif sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang ada maka Tugas Akhir ini mengambil judul **“PELAKSANAAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN MELALUI *E-FILING* BAGI WAJIB ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA SEMARANG CANDISARI.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari ?
2. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui *e-filing* bagi WP OP pada KPP Pratama Semarang Candisari ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui *e-filing* bagi WP OP pada KPP Pratama Semarang Candisari.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis tentang penelitian yang dilakukan terutama yang berhubungan dengan pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Semarang Candisari.
- b. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro terhadap masalah yang terjadi di lapangan maupun di lingkungan kerja.
- c. Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal.

2. Bagi Universitas/Fakultas
  - a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang diperoleh dari kegiatan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.
  - b. Belajar mengenal praktek administrasi pada unit-unit kerja baik dalam Instansi Pemerintah.
  - c. Menjalin dalam hal kerjasama dan jenjang komunikasi intelektual dengan Instansi Pemerintah.
3. Bagi Instansi Pemerintah
  - a. Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara instansi pemerintah dengan Perguruan Tinggi khususnya Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
  - b. Instansi dapat mewujudkan masukan akademis dalam memperbaiki kekurangan yang ada sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Semarang Candisari
4. Bagi Pihak Lain
  - a. Sebagai tambahan informasi dan referensi bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran dalam penulisan Tugas Akhir selanjutnya.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibaca dan digunakan sebagai bahan tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama kepada Wajib Pajak (WP) yang ingin melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui media *electronic filing system* atau *e-filing*.

## **1.4 Landasan Teori**

### 1.4.1 Pengertian Administrasi Perkantoran

Pengertian administrasi perkantoran menurut para ahli (Badri Munir dalam Manajemen Administrasi Perkantoran Modern, 2006), diantaranya :

Menurut Arthur Granger pengertian administrasi perkantoran dapat diartikan sebagai fungsi untuk menyelenggarakan tata pelayanan kegiatan dokumentasi dan komunikasi dari suatu instansi atau perusahaan.

Menurut Edwin Robinson dan William Leffingwell pengertian administrasi perkantoran adalah turunan dari ilmu dan seni manajemen yang bersangkutan dengan operasional pekerjaan kantor secara tepat.

Menurut Suparjati pengertian administrasi perkantoran adalah suatu proses kerja sama dalam ruang lingkup kantor untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan melaksanakan tugas dan fungsi manajemen.

Kesimpulannya, administrasi perkantoran yakni seluruh rangkaian aktivitas kantor yang berkaitan dengan perencanaan keuangan, penagihan dan pencatatan secara teknis dan operatif yang ada di kantor, menyajikan laporan untuk direksi, serta berkontribusi dalam menciptakan keefektifan organisasi perusahaan.

#### 1.4.2 Konsep Dasar *Electronic-Government*

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional dinyatakan bahwa Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Secara umum *e-government* merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-government* biasa dikenal dengan *e-gov* pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi.

Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank): *E-government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Menurut Venkatesh, Morris Davis pada tahun (2003) mengatakan bahwa beberapa indikator yang menentukan kesuksesan penerapan *electronic government*, diantaranya :

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*).

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat menjamin validitas data. Validitas data dalam hal ini adalah dimana sistem tersebut sudah berkualitas dan ketahanan sistem informasi dari kesalahan/kerusakan. Validitas informasi juga terlihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna misalnya data *entry* elektronik sistem tersimpan dalam basis data online (*cloud*) yang aman tanpa perlu install atau update apapun.

2. Kualitas Layanan (*Service Quality*).

Kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dibutuhkan dukungan sumber daya manusia yang berkompeten untuk menjamin keberhasilan suatu program.

3. Kualitas Sistem (*System Quality*).

Sistem aplikasi bergantung pada jaringan yang memadai guna melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

4. Pengguna. (*User*).

Pengguna (*user*) yaitu bagaimana pemahaman dan kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem elektronik.

Kesimpulan *e-government* adalah elektronik pemerintah guna mengatasi masalah-masalah dan juga kepentingan-kepentingan publik lainnya dengan cara mengelolakan sumber daya publik yang ada. Indikator yang mendukung diantaranya kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem dan pengguna.

#### 1.4.3 Pemanfaatan Teknologi Modern Pada Organisasi Modern Untuk Sarana Pengelolaan Informasi (Otomatisasi Perkantoran)

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi modern, maka mengakibatkan pola perkembangan dan kemajuan di bidang perkantoran akan lebih baik. Kemajuan teknologi modern khususnya dibidang elektronika membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas perkantoran. Untuk kantor yang memerlukan pelayanan yang cepat dan memiliki volume kerja yang cukup banyak, penggunaan sarana seperti contohnya komputer akan sangat membantu mempercepat proses.

Beberapa contoh saluran-saluran baru pengiriman informasi seperti :

- a. Telepon
- b. Radio
- c. Telex
- d. Telegram
- e. Faxsmile

dan alat-alat yang lainnya memungkinkan pengiriman informasi dari satu tempat ke tempat lain berlangsung dengan aman, cepat dan di masa depan, lebih murah. Terdapatnya saluran transmisi jamak memungkinkan pimpinan mempunyai “grips” yang lebih kuat terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh organisasi.

Pengaruh lain ialah dimungkinkannya seseorang/suatu organisasi memproyeksikan “self image” dengan lebih baik kepada pihak luar. Bagi organisasi modern, memproyeksikan “self image” kepada pihak lain sangat penting, oleh karena dengan cara demikian maka dukungan pihak lain itu dapat diperoleh dengan lebih mudah.

Adanya dukungan dengan pihak lain akan lebih memudahkan organisasi mencapai tujuannya.

(Sedarmayanti dalam Manajemen Perkantoran, 2009).

#### 1.4.4 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Marcus Taufan Sofyan tentang pengertian sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001.



Menurut Suparman tentang pengertian sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.

Pengertian modernisasi perpajakan secara umum adalah seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.

Kesimpulannya, pengertian modernisasi perpajakan modern adalah perbaikan kinerja sistem administrasi dengan teknologi terkini baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien.

#### 1.4.5 Pengertian Pelaksanaan

Pengertian pelaksanaan secara umum merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan (perancangan, keputusan dan lain sebagainya).

Pengertian pelaksanaan menurut para ahli :Menurut Wahab (2001), pelaksanaan atau implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Bertujuan untuk mewujudkan cita-cita atau tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Harsono (2002:67), mengungkapkan pelaksanaan dan implementasi adalah suatu kebijakan dalam penyelesaian keputusan demi tercapainya tujuan yang baik dengan bergantung bagaimana implementasi yang berjalan dengan baik dalam melaksanakan proses penyempurnaan akhir. Oleh karena itu suatu pelaksanaan baik diharapkan dalam setiap program untuk terciptanya tujuan yang diharapkan.

Kesimpulannya, pelaksanaan adalah tindakan awal dengan rencana yang sangat matang biasanya berbentuk program lalu diterapkan ke dalam suatu kegiatan. Kegiatan tersebut mempunyai kepentingan untuk mencapai tujuan sebuah organisasi.

#### 1.4.6 Pengertian Pajak

Menurut UU KUP Pasal 1 ayat (1) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian Pajak karya Waluyo dan Wirawan B. Ilyas dalam Buku Perpajakan Indonesia, 2001). Definisi pajak menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja dari disertasinya yang berjudul Pajak berdasarkan azas gotong royong menyatakan bahwa pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rachmat Soemitro, S.H dalam bukunya Dasar-Dasar Hukum Pajak Pendapatan (1990) menyatakan : “Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum).

Pengertian pajak menurut R. Santoso Brotodiharjo, S.H. dalam buku Pengantar Ilmu Hukum Pajak (1991) Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Kesimpulannya, pajak adalah iuran dari rakyat yang wajib diberikan untuk negara yaitu berupa uang. Pajak dipungut berdasarkan

kekuatan Undang-Undang Dasar serta aturan pelaksanaannya.(Mardiasmo dalam Perpajakan, 2011).

#### 1.4.6.1 Fungsi Pajak

Menurut Rochmat Soemitro dalam buku Mardiasmo yang berjudul Perpajakan edisi revisi (2008:1) ada dua fungsi pajak, yaitu :

##### 1. Fungsi budgeter/Finansial

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

##### 2. Fungsi Regulered/Fungsi Mengatur

Pajak sebagai alat untuk mengukur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

#### 1.4.6.2 Syarat pemungutan pajak

##### 1. Pemungutan Pajak Harus Adil ( Syarat Keadilan )

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, Undang Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil.Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan dari masing-masing wajib pajak. Sedang adil dalam pelaksanaannya, yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan

banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak atas utas pajak yang telah ditetapkan.

## 2. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang Undang

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat Hal ini memberikan jaminan hokum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun bagi warganya.

## 3. Pemungutan Pajak Tidak Mengganggu Perekonomian

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

## 4. Pemungutan Pajak Harus Efisien ( Syarat Finansiiil )

Syarat finansiiil ini sejalan dengan fungsi budgetair, yaitu bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang akan digunakan untuk menutup sebagian pengeluaran negara. Dengan demikian maka pemungutan pajak harus diusahakan seefektif dan seefisien mungkin sehingga bisa memasukkan uang ke kas negara sebanyak-banyaknya dan meminimalkan biaya pemungutan sekecil-kecilnya.

## 5. Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana ( Syarat Sederhana )

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang Undang perpajakan yang baru.

(Mardiasmo dalam Perpajakan, 2011).

#### 1.4.7 Pengertian Wajib Pajak

Dalam Pasal 1 ayat (1) undang-undang No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa : “Wajib pajak adalah orang peibadi yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Wajib pajak merupakan Subjek Pajak yang memenuhi syarat objektif yaitu syarat yang ditentukan oleh Undang-undang karena memperoleh penghasilan kena pajak yaitu penghasilan yang dalam suatu Tahun Pajak tertentu melebihi batas Pendapatan Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, wajib pajak adalah orang yang berteempat tinggal atau menetap di Indonesia yang memenuhi syarat-syarat objektif (memenuhi syarat-syarta yang sesuai dengan undang-undang) yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak.

#### 1.4.8 Pengertian SPT (Surat Pemberitahuan)

Sebagaimana ditentukan dalam Undang-undang Perpajakan, Surat Pemberitahuan (SPT) mempunyai fungsi sebagai suatu sarana

bagi Wajib Pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu Surat Pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan Pajak baik yang dilakukan Wajib Pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak pemotong/pemungut, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan Pajak yang telah dilakukan.

Sehingga Surat Pemberitahuan mempunyai makna yang cukup penting baik bagi Wajib Pajak maupun aparaturnya. Pelaporan Pajak disampaikan ke KPP dimana Wajib Pajak terdaftar. SPT dapat dibedakan sebagai berikut:

1. **SPT Masa**, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan Pelaporan atas pembayaran Pajak bulanan.

Ada beberapa SPT Masa yaitu: PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 25, PPh Pasal 26, PPh Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPN dan PPnBM, serta Pemungut PPN.

2. **SPT Tahunan**, yaitu SPT yang digunakan untuk Pelaporan Tahunan.

Ada beberapa jenis SPT Tahunan: Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi

Saat ini penyampaian SPT Tahunan PPh juga dapat dilakukan secara online. Keterlambatan Pelaporan untuk SPT SPT Tahunan PPh Orang Pribadi khususnya mulai Tahun Pajak 2008 dikenakan denda sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah), dan SPT Tahunan PPh Badan dikenakan denda sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah).

#### 1.4.9 Konsep Dasar *E-Filing*

Berdasarkan Peraturan No.1/PJ/2014 pengertian *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website resmi Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP).

Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan. Prosesnya, Wajib Pajak yang akan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) harus memiliki *Electronics Filing Identification Number* (EFIN) dan memperoleh Sertifikat (digital certificate) dari DJP. EFIN adalah nomor identitas yang diberikan oleh KPP tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik. EFIN diterbitkan oleh KPP tempat Wajib Pajak terdaftar berdasarkan permohonan Wajib Pajak. Permohonan diajukan secara tertulis kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar sesuai dengan contoh surat



permohonan yang telah ada, dengan melampirkan fotokopi kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar.

Wajib Pajak yang sudah mendapatkan eFIN dapat mendaftarkan diri melalui website ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Setelah itu, perusahaan ASP mengirimkan kepada Wajib Pajak tata cara penyampaian SPT secara elektronik, aplikasi e-SPT disertai dengan penggunaannya dan informasi lainnya. Wajib Pajak meminta Sertifikat (*digital certificate*) ke DJP melalui website perusahaan ASP dan diberikan berdasarkan eFIN yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada suatu perusahaan ASP. Sertifikat seterusnya akan digunakan sebagai alat yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui suatu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) ke DJP.

(Liberti Pandiangan dalam Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan, 2008).

#### 1.4.10 Pengertian Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi

Pengertian penghasilan wajib pajak orang pribadi adalah pajak orang pribadi atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam tahun pajak.

Pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi dalam negeri setahun dihitung dengan cara mengandalkan Pendapatan Kena Pajaknya dengan tarif pajak. Penghasilan neto setahun (penghasilan bruto setahun dikurangi biaya-biaya yang diperkenankan) harus

dikurangi dengan Pendapatan Tidak Kena Pajak terlebih dahulu untuk memperoleh Pendapatan Kena Pajak.

## **1.5 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu pada penelitian Tugas Akhir ini, peneliti menggunakan metode penelitian dengan menggunakan teknik metode penelitian purposive. Menurut Sugiyono (2013) *purposive sampling* adalah “Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.” Teknik purposive adalah salah satu teknik dimana peneliti menentukan pengambilan informan dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Dalam penelitian Tugas Akhir ini yang menjadi Informan adalah para Wajib Pajak dan pegawai pada KPP Pratama Semarang Candisari yang berhubungan langsung dengan pelayanan *e-Filing* serta pegawai yang mengetahui informasi pelaksanaan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Melalui *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Candisari.

### **1.5.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu tipe penelitian yang ditujukan untuk menjelaskan dan menggambarkan situasi yang menjadi objek penelitian yaitu pelaksanaan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh melalui *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi, lalu menarik kesimpulan yang sesuai dengan masalah yang menjadi objek dalam penyusunan Tugas Akhir.

### **1.5.2 Fokus dan Lokus**

#### 1.5.2.1 Fokus

Fokus pada penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

- 1) Pelaksanaan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh melalui *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari.
- 2) Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari.

#### 1.5.2.2 Lokus

Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari yang beralamat di Jalan Setiabudi No. 3, Semarang. No telepon (024) 747.2797, 747.5106, 747.4345/ Fax: (024) 747.1983.

### **1.5.3 Sumber Data**

#### 1.5.3.1 Data Primer

Data Primer adalah data pokok yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mewawancarai pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti pada lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.

#### 1.5.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil yang telah terdokumentasi dan sudah jadi publikasi data. Data diperoleh melalui studi pustaka meliputi buku-buku, jurnal, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah serta Data yang terkait tentang pelaksanaan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Melalui *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Semarang Candisari.

#### **1.5.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara interaksi tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau informan yang dipercaya mampu memberikan sumber data yang diharapkan oleh peneliti. Teknik wawancara tanya jawab secara langsung dilakukan penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah pelaksanaan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu kepada kepada Pegawai Pajak dan para Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas yang terjadi. Pengamatan dilakukan untuk memahami proses dan objek penelitian dengan mengetahui secara langsung fenomena yang terjadi dari sumber observasi penelitian, sehingga dapat diketahui informasi-informasi sebagai bahan pendukung penelitian. Observasi dilakukan dengan cara memperoleh data secara langsung dengan berkomunikasi secara verbal dan non verbal dengan pegawai pajak KPP Pratama Semarang Candisari dengan cara mencatat secara sistematis hal-hal yang sedang berlangsung sebagai acuan data penelitian. Peneliti

telah melakukan observasi *e-filing* secara langsung pada KPP Pratama Semarang Candisari.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data-data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti berupa catatan, transkrip, buku, foto, dan sebagainya.

### 4. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan cara membaca buku-buku literatur, catatan-catatan atau dokumen-dokumen penting lainnya kemudian mencatat pada bagian-bagian yang berhubungan dengan pembuatan laporan ini.

Studi pustaka terutama tentang yang berkaitan dengan pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan Pada KPP Pratama Semarang Candisari.

#### **1.5.5 Metode Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan teknik analisa data dengan cara memberikan penjelasan tentang gambaran *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melakukan pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Semarang Candisari.

### 1.5.6 Fenomena Penelitian

Adapun fenomena yang akan diteliti dalam Tugas Akhir adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan pajak penghasilan melalui *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi Pada KPP Pratama Semarang Candisari dan segala hal yang berhubungan dengan persoalan tersebut meliputi :

1) Pelaksanaan Pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* sistem.

1. Persyaratan yang harus dipersiapkan bagi wajib pajak pengguna *e-filing*.
2. Prosedur pelaksanaan *e-filing*.

2) Hambatan dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*

1. Hambatan wajib pajak tidak memahami prosedur *e-filing*.

Hambatan berasal dari wajib pajak yang tidak memahami prosedur *e-filing*. Hambatan ini tentu akan mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem *elektronik filing*.

2. Hambatan yang disebabkan antrian wajib pajak yang membludak pada KPP.

Kebiasaan orang Indonesia khususnya wajib pajak yang kurang peduli dan tidak tepat waktu dalam hal melaporkan SPT Tahunan.

3. Hambatan sistem.

Sistem aplikasi terkadang mengalami permasalahan sistem down/error. Penyebabnya aplikasi digunakan secara serempak oleh pengguna sehingga mengalami kemacetan sistem.

4. Hambatan disebabkan berkas wajib pajak yang tidak lengkap.

Hambatan terdapat pada masalah berkas yang tidak lengkap sehingga menyebabkan proses pelaksanaan *e-filing* terganggu.