

**ANALISIS EFEKTIVITAS E-SYSTEM DALAM PENERIMAAN PAJAK
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I**

OLEH:

**PUTRIYANTI
NIM : SES 141460**

**KOSENTRASI AKUNTANSI SYARIAH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Putriyanti

NIM : SES 141460

Tempat Tanggal Lahir : Ka.Dendang 20 maret 1996

Jurusan : Perbankan Syariah

Alamat : Perumnas Aurduri Blok E

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Efektivitas Esystem Dalam Penerimaan Pajak di KPP Kota Jambi**" adalah benar karya asli saya. Kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya sepenuhnya bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh melalui skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Jambi Oktober 2018

Penulis,



Putriyanti

Pembimbing I : Dr. Sucipto,MA
Pembimbing 2 : Elyanti Rosmanidar
Alamat :Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN STS Jambi, Jl.
Arif rahman Hakim No.11 Telanaipura Jambi 36122

Jambi, September 2018

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN STS Jambi
Di
Jambi

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara: PUTRIYANTI dengan NIM : SES 141460 yang berjudul: "**Analisis Efektivitas Penggunaan E-system Dalam Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak KPP Kota Jambi**" dapat diajukan untuk dimunaqosahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Maka dengan ini mengajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikianlah nota dinas ini kami buat, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

Wassalamu alaikum Wr, Wb

Pembimbing I

Dr. Sucipto,MA
NIP.1197705142005011010

Pembimbing II

Elyanti Rosmanidar,SE.,M.Si
NIP.197909022007102001

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul **Analisis Efektivitas E system Dalam Penerimaan Pajak Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi** Telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 22 oktober 2018. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Sarjana Strata Satu (S1) dalam ilmu ekonomi syariah.

Jambi,

2018

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Panitia Ujian :

1. Ketua Sidang : Dr. Halimah Dja'far, M.Fd.I
NIP: 19601211 198803 2 001
2. Sekretaris Sidang : Dr. Nuzul M.H
NIP: 19681110 199103 1 003
3. Pembimbing I : Dr. Sucipto, MA
NIP: 197705142000011000
4. Pembimbing II : Elvanti Rosmanidar, SE.,M.Si
NIP: 197909022007102001
5. Penguji I : Dr.Novi Mubvarto SE,ME
NIP: 197903092003121001
6. Penguji II : Bambang Kurniawan, SP., ME
NIP: 19810426 201503 1 002

(Handwritten signatures and initials of the exam committee members)

MOTTO

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ
وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا
الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ ﴿٢٩﴾

Artinya: “perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari Kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan RasulNya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (Yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam Keadaan tunduk.” (At-Taubah : 29)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

¹ Muhammad Shohib, Departemen Agama RI, Al- Qur'an dan Terjemahnya, (Sygma Examedia Arkeenlema,2007),hlm. 191

PERSEMBAHAN

Skrpsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang terkasih dan tersayang mereka adalah :

Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Alwi Sihab dan Ibunda Junaidah Sihab sebagai tanda bakti, hormat dan terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil kepada ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas dan semoga ini adalah langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia.

Kepada kedua saudara ku Yuli dan Dewi dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberi dorongan dan motivasi agar aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.

Kepada dosen pembimbing ku bapak Dr. Sucipto, Ag., MA Pembimbing I, dan Ibu Elyanti Rosmanidar, SE., M. Si Pembimbing II yang selalu sabar membimbingku hingga selesai

Dan tidak lupa pula terimakasih kepada sahabat-sahabat ku (huda, dwi desvy) yang sedang sama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana, serta sahabat kecilku sendy Elizabeth rondonowu, devi nanda pratama yang selalu menemaniku dalam hidup di perantauan ini

Terakhir kepada keluarga besar local B perbankan serta keluarga LAM (Laskar Art Management) yang selalu memberi support untuk ku dalam menyelesaikan skripsi ini

ABSTRAK

E-system merupakan suatu layanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat melaporkan pajak secara real time melalui perusahaan Jasa Penyedia Aplikasi. E-system diharapkan dapat efektif dan layak sebagai sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memuaskan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan efektivitas dan usaha KPP dalam menerapkan E-system Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yakni menggunakan Data reduction (Reduksi data), Data Display (Penyajian Data), dan Conclusion Drawing/ Verification Metode penelitian dengan wawancara observasi dan dokumentasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas E-system dan usaha KPP dalam menerapkan system terhadap wajib pajak di KPP Prima Jambi telah efektif hal ini berdasarkan data ada sekitar 11,372 wajib pajak yang terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun.

Kata Kunci : Efektivitas, E system dan usaha KPP



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah pemangku langit dan bumi, pengatur seluruh makhluk, yang memberi anugrah, betapa indah hidup dengan ajarannya, salawat dan salam tercurah atas junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Puji syukur atas anugrah yang tiada terkira berupa kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuangkan sebuah karya kecil yang berjudul **“Analisis Efektivitas Penggunaan E-system Dalam Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi”**, sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi Tahun Pelajaran 2017/2018`

Berikut adanya bantuan baik kritik maupun saran dari beliau yang terhormat Bapak Dr.Sucipto,Ag.,MA Pembimbing I dan Ibu Elyanti Rosmanidar,SE.,M.Si Pembimbing II yang berjasa dan tanpa lelah memberiku bimbingan, pengarahan, saran dan nasehat selama penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sebanyak penulis mengumpulkan data, banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu hal yang pantas penulis ucapkan adalah terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini . terimakasih terutama kepada yang terhormat : karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali keapda yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Hadri Hasan, MA selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Subhan, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnin Islam UIN STS Jambi.
3. Ibu Rafida, SE. ME, Bapak Dr. Novi Mubyarto, SE.,ME dan Ibu Dr. Halimah

Dja'far,S.Ag.,M.Fil.I selaku Wakil Dekan I,II dan III di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.

4. Bapak Dr. Sucipto, S.Ag.,MA dan GWI Awal Habibah, SE.,M.EI selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah UIN STS Jambi.
5. Bapak dan Ibu dosen, asisten dosen dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
6. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, diharapkan dari semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita memohon ampunan- Nya,. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, September 2018



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Putriyanti
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERNYATAAN	II
NOTA DINAS.....	III
PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	IV
MOTTO	V
PERSEMBAHAN.....	VI
ABSTRAK	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian.....	8
E. Batasan Masalah.....	8
F. Kerangka Teori.....	9
G. Kerangka Pemikiran	25
H. Tinjauan Pustaka	27

BAB II METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Pendekatan Penelitian	32
C. Jenis dan Data Penelitian	33
D. Teknik Prngumpulan data	35
E. Teknik analisis data.....	36
F. Sistematika Penulisan.....	39

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah Lokasi Penelitian	40
B. Visi dan Misi Pelayanan Pajak Jambi	41
C. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak	42
D. Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab KPP	43
E. Wilayah Krja Kantor Pelayanan Pajak Jambi	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penggunaan <i>E system</i>	45
B. Kelebihan sistem <i>E filling</i> yang di peroleh Wajib Pajak	52
C. Faktor Pendukung dan Penghambat	53
D. Kelebiha Memakai Sistem <i>E filling</i>	56
E. Penerapan <i>e system</i> terhadap Penerimaan Pajak	57
F. Usaha KPP dalam Menrapkan <i>Esystem</i>	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Direktur Jendral Pajak telah melakukan berbagai perubahan dalam administrasi perpajakan. Perubahan dalam administrasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang dimulai pada tahun 1983. Salah satu bentuk dari reformasi perpajakan yaitu meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat di sebut modernisasi. Modernisasi perpajakan dapat diartikan sebagai penggunaan sarana prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.²

Sebelum adanya reformasi perpeajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pengisian, pelaporan, dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak, kemudahan dalam sistem administrasi perpajakan modern dapat juga diterapkan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan.

Modernisasi ini merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang akuntabel dan transparan dengan memamfaatkan teknologi, yang berbasis elektronik sistem atau biasa disebut *e-system* perpajakan. Modernisasi

² Karlen naftalia ndawu, ” analisis persepsi kemudahan penggunaan, persepsi efektivitas, dan persepsi efesiensi E-System administrasi perpajakan.” Fakultas ekonomi, UNUERSITAS DHARMA, Yogyakarta 2017.

perpajakan yang berbasis *e-system* yang ada pada saat ini seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-NJOP*, *e-regiration*. Yang diharapkan meningkatkan mekanisme control yang lebih efektif³.

Modernisasi administrasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang antara lain UU No.36 tahun 2008 mengenai pajak penghasilan, UU No 16 tahun 2009 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), UU No.42 tahun 2009 mengenai PPN dan PPNBM reformasi administrasi merupakan reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan SDM, sedangkan reformasi pengawasan terkait dengan adanya kode etik pegawai seirama dengan adanya kode etik *good governance* dan *equal traitmment* dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian, tujuan dari reformasi administrasi perpajakan diharapkan tercapainya tingkat produktifitas pegawai pajak yang tinggi sehingga penerimaan pajak akan meningkat.⁴

Bentuk keseriusan pemerintah demi tercapainya realisasi penerimaan pajak adalah dengan merubah system pemungutan pajak dari *official assesement system* menjadi *self assesement system* yakni kegiatan menghitung-memperhitungkan memingat dan melaporkan pajak sepenuhnya ada ditangan

³ Mona lismawati, "Pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pengguna *e-system* perpajakan pada KPP pratama ilir timur Palembang". fakultas ekonomi universitas IBA hlm 4

⁴ *Ibid*, hlm 2

wajib pajak . perananan Wajib Pajak dalam memenuhi seluruh kewajibannya menjadi penting karena di dalam system ini Wajib Pajak dituntut untuk mandiri dan memiliki kesadaran untuk melaporkan pajak terhutang.⁵

Tabel 1.1

Jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Kota Jambi Tahun 2015 - 2017⁶

Pendidikan Islam	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2015-2017		
	Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif	Wajib Pajak Orang Pribadi Non Efektif	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar
Tahun			
2015	3.275	302	3.577
2016	3.525	239	3.764
2017	3.821	210	4.031

Sumber: Seksi Pemeriksaan di KPP Pratama Jambi

Dari tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dari Tahun 2015 sampai Tahun 2017 mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena kemudahan pelaporan wajib pajak dengan menggunakan aplikasi sehingga sangat meringankan beban wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke KPP.

⁵ Kadek Putri Handayani, "Pengaruh Efektivitas E-SPT masa PPN pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denspasar Barat" .fakultas Ekonomi universitas udayana hlm20

⁶ Kantor Pelayamam Pajak Jambi , *daftar jumlah Wajib Pajak.jambi*,28 april 2018

Tabel 1.2**Jumlah wajib pajak badan terdaftar di KPP Kota Jambi Tahun 2015 - 2017⁷**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2015-2017		
	Wajib Aktif	Badan	Wajib Badan Non Efektif
2015	1.001		111
2016	1.115		105
2017	2.219		116

Sumber: Seksi Pemeriksaan di KPP Pratama Jambi

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah wajib badan terdaftar mengalami peningkatan dari tahun ketahunya serta jumlah wajib badan yang aktifpun lebih besar dibandingkan jumlah wajib pajak yang non efektif

Tabel 1.3**Jumlah Wajib Pajak sebelum dan sesudah menggunakan E-system 2017**

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi ⁸

Wajib Pajak	Sebelum <i>E-system</i> (orang)	Sesudah <i>E-system</i> (orang)	Terdaftar (orang)
Badan	1.496	3.051	4.547
Orang Pribadi	2.244	4.576	6.820
Total	3.740	7.627	11.367

Sumber Dokumen: Seksi Pemeriksaan di KPP Pratama Jambi

⁷ Kantor Pelayamam Pajak Jambi , *daftar jumlah Wajib Pajak.jambi*,28 april 2018

⁸ Kantor pelayanan pajak jambi, *jumlah wajib pajak sebelum dan sesudah menggunakan e-system*, 28 april 2018

Melihat dari perkembangan tabel 1.6 menunjukkan bahwa perubahan wajib pajak setelah menggunakan *E-Sistem* mengalami peningkatan, jumlah wajib pajak badan mampu mengalami peningkatan dan wajib pajak orang pribadi terus meningkat dari Tahun ke tahun nya

Beberapa penelitian mengenai pelaksanaan *e-System* telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *e-System* tersebut dan hasil pelaksanaan adanya penerapan *e-System*, antara lain menurut Rysaka penerapan sistem elektronik dalam perpajakan tiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan *SPT* dan *e-filing*, menurut Lingga dengan adanya modernisasi dalam administrasi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Ibrahim menyatakan bahwa aplikasi *e-filing* dalam sistem pelaporan wajib pajak tidak membuat kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan negara.

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Mona Limawati 2014 tentang pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pengguna *e-system* perpajakan study khusus pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang menyimpulkan bahwa penerapan *e-system* perpajakan pada kantor pelayanan pajak sudah baik, hal ini ditunjukkan pada tanggapan responden yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Dimana setiap indikator penerapan *e-system* perpajakan dalam setiap indikator penerapan *e-system* perpajakan dalam kuisioner tersebut di jawab dengan memberi tanggapan setuju. Asil tersebut dijelaskan pada rekapitulasi tanggapan responden

dimana setiap penilaian terhadap indicator e-system didominasi oleh hasil penilaian yang baik, artinya penerapan e-system perpajakan dikantor pelayanan pajak pratama Ilir Timur Palembang termasuk dalam kategori baik.⁹

Penelitian yang dilakukan Nur Hidayat dengan judul Evaluasi pengembangan Aplikasi (e-SPT) Di Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan Pada Penelitian tersebut menjelaskan masih banyak Wajib Pajak yang kurang memahami bagaimana cara pengoprasian e-SPT dalam membuat laporan perpajakan.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan sistem elektronik e-system dalam pelayanan perpajakan, untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem elektronik berbasis *e-system* dalam meningkatkan pelayanan perpajakan oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-SYSTEM DALAM PENERIMAAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) KOTA JAMBI”**

⁹ Mona lismawati, ”Pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pengguna e-system perpajakan pada KPP pratama ilir timur Palembang”. fakultas ekonomi universitas IBA hlm 4

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti memutuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah efektivitas *E-system* dalam pelayanan perpajakan di KPP Kota Jambi?
2. Bagaimana usaha KPP dalam menerapkan *E-system* terhadap wajib pajak KPP Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Efektivitas *E-system* dalam pelayanan perpajakan di KPP kota jambi
2. Untuk mengetahui usaha KPP dalam menerapkan *E-system* terhadap wajib pajak KPP kota jambi

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. KPP

Hasil dari peneliti ini diharapkan dapat berguna untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan penerapan pelaksanaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan.

2. Akademik

Dapat menjadi pengetahuan dan pengembangan wawasan mengenai penerapan sistem elektronik didalam perpajakan.

3. Kalangan umum

Sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pelayanan sistem elektronik dalam perpajakan.

4. Penulis

Untuk memperluas wawasan berfikir pengetahuan penulis dan untuk memperluas pengetahuan penulis, serta merupakan sarana penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah khususnya perpajakan.

E. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya perluasan masalah dan mengusahakan pembahasan agar lebih terfokus terhadap e-system penerimaan pajak disini alat elektronik yang dimaksud ialah e-filling sebagai alat untuk membayar SPT bagi Wajib Pajak. Batasan masalah dalam penelitian ini hanya dilakukan dalam ruang lingkup e-filling pajak hal-hal yang memungkinkan bersinggungan dengan judul yang akan diteliti.

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Pajak

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 unruk

keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (undang-undang KUP pasal 1 ayat 1).¹⁰

- a. Defenisi pajak yang dikemukakan oleh prof. DR. Rochmat Soematro, S.H. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Defenisi tersebut kemudian disempurnakan lagi menjadi:

Pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus” nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.¹¹

- b. Defenisi pajak yang dikemukakan oleh S.I.Djajadiningrat:

Pajak suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.¹²

¹⁰ Etty Muiyassaroh, *Panduan Menghitung dan Melaporkan Pajak Pribadi bagi pemilik NPWP*, cetakan pertama (yogyakarta: pustaka Yustisia, 2013). hlm. 2

¹¹ Siti resmi, *perpajakan teori dan kasus*, Jakarta, salemba 4, 2009 hal 1,

¹² Adrian sutedi, *hukum pajak*, Jakarta, sinar grafika, 2011 hal 2

- c. Defenisi pajak yang dikemukakan oleh Dr.N.J.feldmann:

Pajak adalah partisipasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran *E-filling*¹³

2. Fungsi Pajak

Pajak memiliki dua fungsi yaitu :

- a. Fungsi Penerimaan (budgetair)

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

- b. Fungsi Mengatur (regulerend)

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

Contoh:

Pajak yang dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

Pajak yang tinggi dikenakan terhadap Barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif. Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

¹³ Gartina wulan utami, “*penerapan e-filling dan kesadaran wajib pajak terhadap kepauhan formal*”, universitas computer Indonesia hlm 3

3. Sistem pemungutan pajak

Dalam pemungutan pajak dikenal beberapa sistem pemungutan yaitu *official assessment*, *self assessment*, dan *with holding system*.¹⁴

- a. *Official assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.
- b. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang memperhitungkan sendiri pajak yang terutang membayar sendiri jumlah pajak yang terutang, melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang dan mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.
- c. *With holding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dipastikan bahwa sistem pemungutan pajak yang digunakan oleh negara Indonesia sekarang ini

¹⁴ Ibid hlm 7

adalah sistem pemungutan pajak self assessment system yang memberikan wajib pajak tugas dan kewajiban tugas sendiri untuk turut serta dalam menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya kepada kantor pelayanan pajak

4. Kata “Pajak” Dalam Al-Qur’an

Dalam Al-Qur’an tidak satupun terdapat kata pajak karena memang bukan berasal dari bahasa Arab, namun sebagai terjemahan dari kata pajak ada dalam Al-Qur’an yaitu *Dharibah*. *Dharibah* adalah oajak tambahan dalam islam setelah zakat.

Dengan mengambil istilah *dharibah* sebagai pedoman pajak dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pajak itu sesungguhnya adalah beban tambahan yang ditimpakan yang ditimpakan kaum muslim setelah adanya beban pratama yaitu zakat¹⁵

Pajak dalam bahasa arab maupun dalam syariat ialah *dharibah* dalam penggunaanya memang mempunyai banyak arti, namun para ulama dominan memakai ungkapan *Dharibah* untuk menyebut harta yang dipungut sebagai kewajiban. Dalam Al-Qur’an, kata dengan akar kata da-ra-ba terdapat pada ayat, antara lain pada suarah Al-Baqarah 61¹⁶

وَضْرِبَتْ عَلَيْهِمُ الدَّلَّةُ وَالْمَسْكَنَةُ وَبَاوُوا بِغَضَبِ مِّنَ اللّٰهِ

¹⁵ Gusfahmi, “*Pajak menurut syariah*” cetakan kedua (Jakarta rajwali pers,2011)hlm 27

¹⁶ Ibid, hlm28

Artinya :

Lalu ditimpakan kepada mereka nista dan kehinaan, serta mereka mendapat kemurkaan dari Allah.

Hal ini tampak jelas dalam ungkapan bahwa jiyzah dan kharaj dipungut secara dharibah, yakni wajibdhariba adalah harta yang dipungut secara wajib untuk Negara sekalipun kedua nya bisa di kategorikan secara *dharibah*

5. Reformasi Perpajakan

Reformasi perpajakan merupakan perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas yang menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya : pertama tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, yang kedua adalah kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan yang terakhir adalah produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.¹⁷

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien dan ekonomis serta cepat (nasucha) kebutuhan yang harus dipenuhi agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil yaitu struktur pajak yang disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan dan administrasi,

¹⁷ Siti hawa kamelia, " analisis pengaruh wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan prograp e-SPT dalam melaporkan SPT masa SPN ekonomi", universitas islam negri syarif hiyah tullah 2008 hlm 25

selanjutnya strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.¹⁸

6. Efektivitas penggunaan teknologi informasi

Secara umum efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebagai contoh jika sebuah tugas dapat diselesaikan dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif.

Tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah penghemat waktu, mudah, akurat, dan paperless, dengan penggunaan teknologi informasi, dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.¹⁹

Berikut ayat Al Qur'an yang membahas tentang waktu terdapat pada surah Al A'raf 34

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَلِكُلِّ أُمَّةٍ أَجْلٌ فَإِذَا جَاءَ أَجْلُهُمْ لَا يَسْتَأْخِرُونَ سَاعَةً وَلَا يَسْتَقْدِمُونَ

¹⁸ Thopy atika ulyani, "pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan e-system dan account representative terhadap kepatuhan" (study pada kantor pratama kundari) 2011 hlm 59

¹⁹ Ibid, hlm 70

Artinya:

Tiap-tiap umat mempunyai batas waktu; maka apabila telah datang waktunya mereka tidak dapat mengundurkannya barang sesaatpun dan tidak dapat (pula) memajukannya.²⁰

Dari ayat tadi terdapat dua poin pelajaran yang dapat dipetik:

1. Berbagai kesempatan dan fasilitas yang dimiliki, bersifat sementara dan akan habis suatu saat. Hendaknya kita manfaatkan semua itu sebanyak dan sebaik mungkin.
2. Para penjahat dan orang-orang yang zalim tidak merasa bahwa kesempatan yang mereka miliki adalah tanda kemurahan Allah. Batas waktunya yang telah ditentukan akan tiba dan mereka harus mempertanggungjawabkannya.



 بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
 قَالَ ذٰلِكَ بَیْنِيْ وَبَیْنِكَ ۗ اٰیْمًا ۙ اَلْاٰجِلِیْنَ ۗ قَضٰیْتُ فَلَا عُدْوَانَ عَلٰی ۙ وَاللّٰهُ عَلٰی مَا
 نَقُوْلُ وَكٰیْلٌ

Artinya:

Dia (Musa) berkata: "Itulah (perjanjian) antara aku dan kamu. Mana saja dari kedua waktu yang ditentukan itu aku sempurnakan, maka tidak ada tuntutan tambahan atas diriku (lagi). Dan Allah adalah saksi atas apa yang kita ucapkan".²¹

Efektivitas system dapat diukur dengan indicator-indikator yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti indicator efektivitas informasi yang berbasis teknologi menurut bodnar dalam Anggraini adalah sebagai berikut:

²⁰ Q.S Al a`araf (7),(34)

²¹ Q.S QASAS (28)

- a. Indikator keamanan data yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik dikarenakan tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dan mengantisipasi *illegal access* dan kerusakan pada sistem aspek keamanan data diukur dengan kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan fasilitas pemrosesan data oleh daya listrik yang mati tiba-tiba, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan akibat binatang, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan virus, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akibat kesalahan memencet tombol yang disengaja, kemampuan sistem dalam mengantisipasi karyawan dan pihak luar yang berkepentingan terhadap data, kemampuan sistem dalam mengantisipasi bahaya kebakaran, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data akibat transfer jarak jauh, kemampuan sistem dalam keamanan *data back up* atas kerusakan *hardware* dan *software*
- b. Indikator waktu, yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam permintaan pemakaian sistem. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi laporan, baik secara periodik maupun non periodik, untuk rentan waktu yang telah ditentukan, aspek waktu dapat diukur melalui kecepatan dalam melakukan input memasukan data, kecepatan dalam melakukan pencarian data yang diperlukan, kecepatan dalam melakukan analisis

dan proses data, kecepatan dalam melakukan pelayanan terhadap customer, kecepatan dalam melakukan penyajian data apabila sewaktu waktu diperlukan, kecepatan dalam menjalankan perintah, kecepatan mengirim dan menerima informasi yang diperlukan.

- c. Indikator ketelitian berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi, pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. Aspek ketelitian data diukur melalui ketelitian dalam memasukan data, ketelitian dalam perhitungan angka baik sederhana maupun rumit, ketelitian dalam penanganan transaksi, ketelitian dalam pencarian data yang diperlukan, ketelitian dalam memberikan penyajian informasi, ketelitian dalam prosedur-prosedur untuk koreksi, ketelitian dalam proses analisis, ketelitian dalam proses transfer jarak jauh.
- d. Indikator variasi laporan atau output berhubungan dengan kelengkapan isi informasi, dalam hal ini, tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya, tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna sistem informasi. Aspek variasi diukur dalam laporan harian, bulanan dan tahunan, variasi dalam laporan tiap-tiap aplikasi, variasi dalam laporan

untuk kegiatan operasional perusahaan, variasi perubahan format dalam laporan sesuai dengan keinginan pengguna.

- e. Indikator relevansi menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan maupun penyajian data indikator relevansi menunjukkan kesesuaian dan manfaat laporan yang dihasilkan aspek relevansi diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal analisis data, relevansi dalam hal penyajian data, relevansi dalam hal pengelolaan dan penyimpanan data relevansi dalam hal pelayanan terhadap customer relevansi dalam hal pencapaian target.²²

7. E-system perpajakan

Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak. Terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan e-system terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat, terdapat beberapa e-system yang dapat dimanfaatkan masyarakat wajib pajak, yaitu *e-regisration, e-SPT, e-filling*²³

²² Mirza ayu sugiarti suhadak, "analisi efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak e-filling terhadap kepuasan waji pajak", universitas brawijaya, hlm 3

²³ Sihardjito, "reformasi perpajakan dalam rangka peningkatan dan kepatuhan wajib pajak tata kelola strategi yang baik serta kemandirian bangsa", forum manajemen, hlm 9

a. E-registration

Masyarakat yang mendaftar wajib pajak jika tidak ada waktu, atau sedang berada ditempat/daerah lain, atau mungkin malas, tetap dapat melaksanakan pendaftaran tersebut dengan baik tanpa harus datang ke KPP, cukup berada dirumah atau kantor atau warung internet duduk didepan layar computer yang tersambung dengan internet, kapan pun dimana pun oleh siapapun, yakni melauli fasilitas e-regiration atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online adalah sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan direktorat jendral pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak.

Sistem ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendafrtan wajib pajak²⁴

b. E-NPWP

E-NPWP atau disebut aplikasi pendaftaran NPWP merupakan aplikasi untuk mendaftarkan NPWP secara masal bagi karyawan. Nomor pokok wajib pajak (NPWP) merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda penegenal diri atau identitas

²⁴ Siti hawa kamelia, “*analisis pengaruh wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan prograp e-SPT dalam melaporkan SPT masa SPN ekonomi*”, universitas islam negri syarif hiyah tullah 2008 hlm 25

wajib pajak. Selain itu, NPWP juga digunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

c. E-SPT

Aplikasi *E-SPT* atau disebut dengan elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh direktur jendral pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam penyampaian SPT. Dengan menggunakan aplikasi tersebut penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman data perpajakan terorganisir dengan baik dan sistematis²⁵

d. E-faktur

E-faktur pajak adalah faktur pajak berbentuk elektronik dimana e-faktur pajak ini memberikan kemudahan, nyaman dan keamanan²⁶ bagi wajib pajak, karena wajib pajak semakin yakin bahwa faktur pajak telah sesuai dengan transaksi yang sebenarnya (pujiani & effendi)

e. E FIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Berbagai kemudahan diberikan dalam proses pelaporan pajak.

Salah satunya dengan menggunakan sistem Electronic Filing atau e-Filing Pajak. Sistem pelaporan pajak (Surat Pemberitahuan Tahunan/SPT) online ini dibuat sesuai perkembangan teknologi informasi yang marak penggunaannya di tengah-tengah masyarakat. Dengan begitu, masyarakat tidak perlu antre untuk proses pelaporan

²⁵ Tony marsyahrul, pemeriksaan pajak diindonesia, cetakan pertama,(jakart: Pt Garansindo 2005) hlm 3

²⁶ *Ibid* hlm 20

pajak. Hanya cukup sekali saja wajib pajak mendaftar ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan Electronic Filing Identification Number (EFIN). Setelah itu, baru bisa melakukannya secara online. Namun, perlu diingat Anda harus mengikuti ketentuan batas waktu pelaporan pajak yang telah ditentukan.²⁷

Electronic Filing Identification Number (EFIN Pajak) adalah nomor identitas yang diterbitkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak untuk melakukan transaksi elektronik atau e-Filing pajak. EFIN digunakan sebagai salah satu alat autentikasi agar setiap transaksi elektronik atau e-Filing SPT dapat dienkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya.

Beberapa manfaat dari aktivasi EFIN di antaranya:

- 1). Dengan EFIN, wajib pajak bisa mengakses sistem pajak online dan melaporkan SPT Tahunan tanpa perlu antre di KPP.
- 2). EFIN menjamin kerahasiaan data yang Anda masukkan ke sistem pajak online.
- 3). Dengan melaporkan pajak secara online, data sudah terekam di sistem pajak. Nantinya untuk laporan pajak tahun berikutnya, tidak perlu mengulang isian dari awal lagi.

Cara mendapatkan EFIN di bawah ini adalah tahapan-tahapan dari mekanisme wajib pajak badan usaha.

²⁷ <https://www.online-pajak.com/apa-yang-dimaksud-dengan-efin.akses> 6 september 2018

1).Masuk ke online-pajak.com/efin_login dan isi formulirnya untuk mendaftarkan akun. Setelah itu, isi formulir aktivasi EFIN yang tersedia.

2).Unduh Formulir EFIN Anda. Setelah mendaftar, Anda akan diarahkan ke halaman EFIN dan dapat mengunduh formulir EFIN. Isi dan lengkapi kemudian cetak. Lalu bawa formulir EFIN tersebut beserta dokumen-dokumen yang dibutuhkan ke KPP terdekat.

3). Menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berikut.

Wajib Pajak Badan (Kantor Pusat)

- Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Wajib Pajak Badan.
- Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus yang bersangkutan
- Kartu identitas diri pengurus (KTP bagi WNI atau KITAS/KITAP bagi WNA).

Surat kuasa atau penunjukan pengurus yang mewakili dari wajib pajak badan.

Wajib Pajak Kantor Cabang

- Kartu NPWP atau SKT Wajib Pajak kantor cabang.
- Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus yang bersangkutan.

- Kartu identitas diri pengurus (KTP bagi WNI atau KITAS/KITAP bagi WNA).
- Surat pengangkatan pimpinan kantor cabang
- Surat kuasa atau penunjukan pengurus yang mewakili dari wajib pajak badan.

Setelah mendapatkan EFIN untuk badan (usaha) Anda, harap menjaga kerahasiaannya untuk menghindari penggunaan yang tidak sah.

4). Registrasi EFIN Pajak badan Anda di OnlinePajak dengan cara sebagai berikut.

- Masuk ke akun OnlinePajak
- Pilih perusahaan yang hendak Anda daftarkan EFIN-nya
- Klik "e-Filing" di menu "Pengaturan" pada navigation bar di samping kiri dan ketikkan EFIN Anda.

Dengan mendaftarkan EFIN Pajak di aplikasi OnlinePajak, perusahaan Anda secara otomatis terdaftar di sistem e-filing DJP. Anda dapat menikmati banyak kemudahan dan manfaat gratis e-Filing SPT apapun dalam jumlah tak terbatas di OnlinePajak. Selain itu, Anda juga dapat mengimpor file CSV dari software e-SPT ke OnlinePajak atau membuat SPT PPN, PPh 21, dan PPh 23 secara langsung di OnlinePajak. Kemudian klik e-Filing satu kali`

f. E-filing

Pada dasarnya e-filing dapat dilakukan melalui website direktur jenderal pajak (DJP) yaitu www.pajak.go.id adalah sistem pelaksanaan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan adanya e-filing wajib pajak tidak perlu lagi mengantri di kantor pelayanan pajak (KPP).

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan real time. SPT berbentuk formulir elektronik dalam media computer yang dikenal dengan SPT wajib dapat menyampaikan SPT secara elektronik e-filing melalui suatu atau berupa perusahaan penyedia jasa aplikasi, *aplikasi service provider*, (ASP) yang telah ditunjukan oleh direktur jenderal pajak sebagai perusahaan yang dapat menalarkan penyampaian SPT secara elektronik kepada DJP. Diantara ASP yang telah ditunjukan sampai saat ini adalah.²⁸

-<http://www.pajakku.com>

-<http://www.laporpajak.com>

-<http://www.taxweport.web.id>

-<http://www.layananpajak.com>

-<http://www.onlinepajak.com> <http://www.setorpajak.com>

²⁸ Etty mayassaroh, panduan menghitung dan melaporkan pajak pribadi bagi pemilik NPWP, cetakan pertama (yogyakarta pustaka yustisa 2013 hlm)42

-<http://www.pajakmandiri.com>

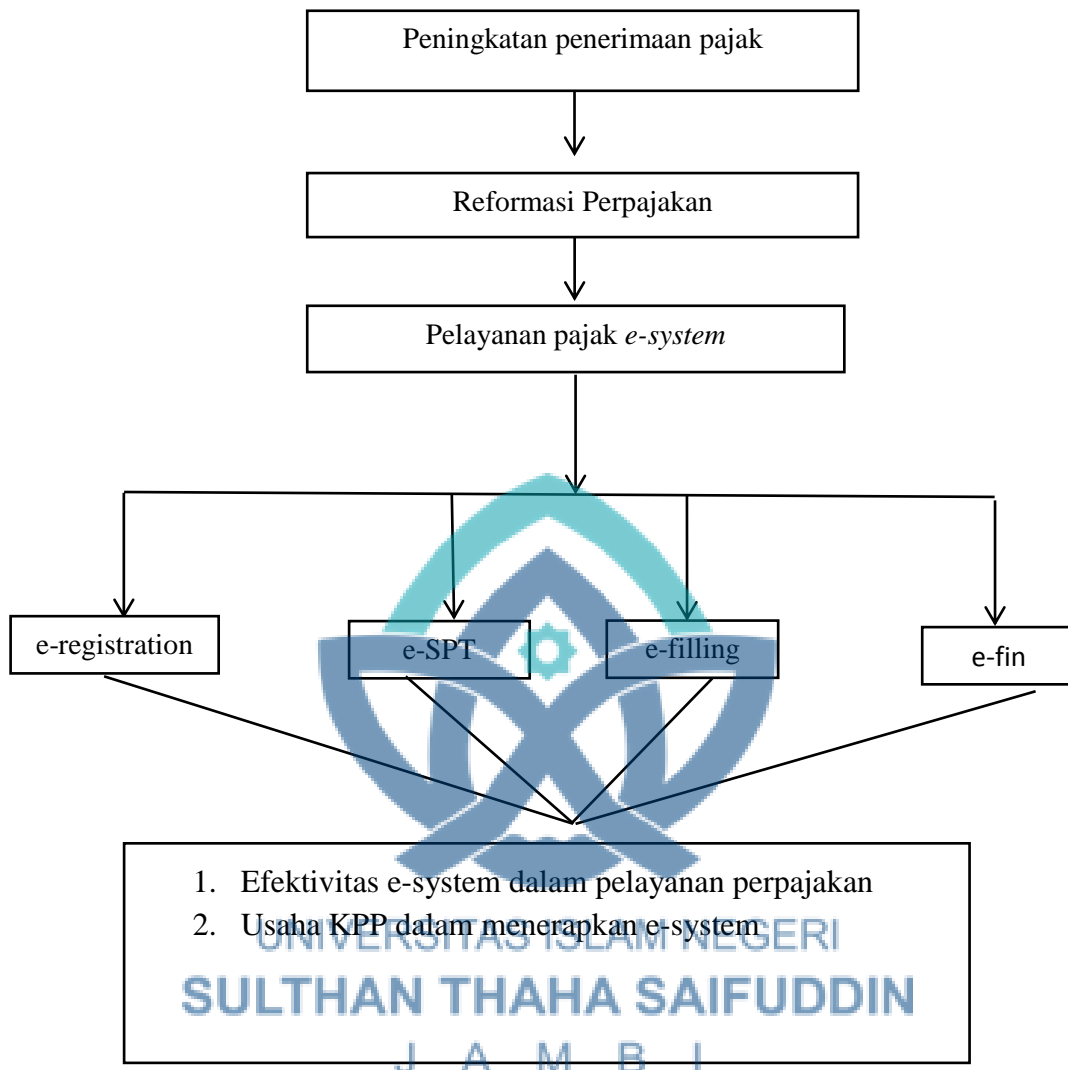
-<http://www.spt.co.id>

Sumber modernisasi perpajakan

elektronik melalui e-billing yang dapat pula melakukan pembayaran melalui ATM, bank maupun kantor pos terdekat

G. Kerangka pemikiran

Berdasarkan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, ada beberapa perbandingan antara skripsi terdahulu dengan skripsi peneliti, salah satunya skripsi dari Mentari Risda Yanti Lubis (2013) Pekanbaru. Kendala dalam Penerapan Dalam Elektronik Surat Pemberitahuan E SPT dan E Filling di kantor Pelayanan pajak Pekanbaru, dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif interview dan dokumen, Kesimpulannya pelaporan e-spt dan e-filling pajak di Pekanbaru belum cukup banyak dibandingkan dengan pelaporan secara manual karena wajib pajak banyak yang belum memahami dengan system elektronik. Perbandingan yang melaporkan spt tahun 2012 sebanyak 301 wajib pajak orang yang melaporkan secara manual ditahun 2010 adalah 30.050 wajib pajak penulis Penelitian ini lebih memfokuskan pada kendala yang terjadi didalam penerapan e system, sedangkan penelitian peneliti lebih memfokuskan keefektifitasan dalam suatu penerapan e system. Dari perbandingan di atas maka peneliti menggambarkan kerangka apemikiran sebagai berikut:



H. Tinjauan Pustaka

Table 1.4

No	Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbandingan
1.	Mentari Risda yanti lubis (2013) Pekanbaru. Kendala dalam Penerapan Dalam Elektronik Surat Pemberitahuan E SPT dan E Filling di kantor Pelayanan pajak pekan baru.	Kualitatif interview dan dikumen	Kesimpulan nya pelaporan e-spt dan e-filling pajak di pekanbaru belum cukup banyak dibandingkan dengan pelaporan secara manual karena wajib pajak banyak yang belum memahami dengan system elektronik.perbandingan yang melaporkan spt tahun 2012 sebanyak 301 wajib pajakorang yang melaporkan secara manual ditahun 2010 adalah 30.050 wajib pajak	Penelitian ini lebih memfokus kan pada kendala yang terjadi didalam penerapan e system, sedangkan penelitian peniliti lebih memfokuskan keefektivitasan dalam suatu penerapan e system
2.	Pujo Gunarso (2015) malang Efektivitas Manajemen E-system dalam pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan e-spt (e-filling)	Deskrptif kuantitatif	Apabila dikaitkan dengan total spt yang masuk manajemen penggunaan e-fillig belum efektif dikarenakan hanya sebagian wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir SPT 1770S dan 1770SS yang bisa menggunakan e-filling , belum	Penelitian ini lebih memfokuskan pada keefetvan suatu pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian peneliti lebih

			menyeluruh bagi wajib pajak oranh pribadi.	memfokuskan pada keefektivan suatu penerapan didalam E system
3.	Thorpy Atika Ulyani Selawesi tenggara Pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan e-system dan account representative terhadap kepatuhan (studi pada kantor pelayanan pajak pratama kendari)	Kualitatif dan kuantitaif	e-system berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin baik penerapan e-system maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama kendari	Penelitian ini lebih memfokuskan kepada suatu pendapat tentang penerapan system dan pengawasan terhadap kepatuhannya, sedangkan penelitian peneliti lebih memfokuskan kepada suatu keeffktivitasan penerapan sebuah system
4.	Dipa samudra (2012) Depok Analisis Efektivitas sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di provinsi DKI Jakarta	Kuantitaif	Hambatan yang ditemui dalam sistem online dalam pemungutan pajak hiburan adalah kesulitan yang dialami pihak ke tiga untuk memasang perangkat pendukung sistem online karena keberagaman sistem cash register wajib	Penelitian ini lebih memfokuskan pada ke efektivitasan sistem online pada pajak hiburan, sedangkan penelitian peneliti lebih memfokuskan

			pajak, keengganan wajib pajak dalam mengikuti sistem online dan hubungan khusus dengan wajib pajak	pada keefektivitasan system dalam penerapan system di kantor pelayanan pajak.
5.	Rieke safitri agustin Bandung Pengaruh minat perilaku wajib pajak terhadap efektivitas e-filling dan implikasinya terhadap kepatuhan formal perpajakan (survey pada wajib pajak orang pribadi di bank mega regional bandung)	Deskriptif dan verifikatif	minat perilaku wajib pajak berpengaruh terhadap efektivitas e-filling dan fenomena yang terdapat pada efektivitas e-filling yang masih rendah terjadi karena minat perilaku wajib yang masih rendah sehingga e-filling dianggap belum efektif	Penelitian ini lebih memfokuskan kepada implikasinya terhadap kepatuhan formal perpajakan serta minat perilaku wajib pajak terhadap efilling, sedangkan penelitian peniliti lebih memfokuskan pada keefektivitasan penerapan e system dalam perpajakan

BAB II

METODE PENELITIAN

Ada beberapa hal yang perlu dijelaskan berkaitan dengan metode yang digunakan dalam hal penelitian ini, agar tidak menimbulkan kerancuan, sebagai berikut:

A. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Thalib Pematangsulur Telanaipura Kota Jambi 36122

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan situasi atau peristiwa. Peneliti mengamati sesuatu (objek penelitian) dan kemudian menjelaskan apa yang diamatinya²⁹.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang benar-benar memaparkan apa yang terdapat atau terjadi dalam sebuah kancah, lapangan atau wilayah tertentu. Data yang dikumpul diklasifikasikan atau dikelompokan menurut jenis, sifat. Atau kombinasinya. Sesudah datanya lengkap kemudian dibuat kesimpulan.³⁰

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan fenomologi dan paradigma konstruktivisme dalam

²⁹ Morissan, *Metode Penelitian survey*, (Jakarta: kencana prenatal media group, 2012) hlm.37

³⁰ Suharismi'arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Pt Rineka Cipta, 2010) hlm.3

mengembangkan ilmu pengetahuan. **Moleong** menjabarkan sebelas karakteristik pendekatan kualitatif yaitu menggunakan latar alamiah, menggunakan manusia sebagai instrument utama, menggunakan metode kualitatif (pengamatan, wawancara, atau study dokumen) untuk menjanging data, menganalisis data secara iduktif, menyusun teori dari bawah keatas (*misalnya grounded theory*), menganalisis data secara deskriptif, lebih meningkatkan proses dari pada hasil membatasi masalah penelitian berdasarkan fokus, menggunakan kriteria tersendiri (seperti triangulasi, pengecekan sejawat, uraian rinci), untuk memvalidasi data, menggunakan desain sementara (yang dapat disesuaikan dengan desain lapangan), dan hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama oleh manusia yang diajdikan sebagai sumber data.³¹

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data adalah seluruh informasi empiris dan dokumentatif yang diperoleh dilapangan sebagai pendukung kearah konstruksi ilmu secara ilmiah dan akademis. Data penelitian adalah “things known or assumed”, yang berarti bahwa data itu sesuai yang diketahui atau dianggap. Jenis adata dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.³²

a. Data primer

³¹ Yanuar ikbar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*, (Bandung: Refika Aditama, 2012) hlm.146

³² Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deakriptif Kualitatif*, (Jakarta:REFERENSI GP Press Group 2013), hlm.99

Data primer merupakan data yang memberikan secara langsung sebagai hasil pengumpulan sendiri.³³ Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi, diperoleh melalui observasi yang meliputi berbagai upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Jambi dalam penerimaan pajak melalui E-sysetem. Peneliti juga mengumpulkan data primer berdasarkan informan berasal dari wawancara.³⁴

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya biro statistik, majalah, koran, keterangan- keterangan lain atau atau publikasi lain. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi berbagai dokumen yang terkait dengan sejarah dan peran KPP Kota Jambi Data sekunder dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.³⁵

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari:

- a. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Jambi
- b. Website yang berhubungan dengan penelitian
- c. Buku-buku yang berhubungan dengan penelitian

³³ Yanuar Ikbar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*, (Bandung:Refika Aditima 2012), Hlm.135

³⁴ Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deakriptif Kualitatif*, (Jakarta:REFERENSI GP Press Group 2013) hlm.100

³⁵ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan Sosial Kualitatif Dan Kuantitatif*. (Jakarta: Pustaka Press, 2008), Hal 253

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.³⁶ Berdasarkan data dan sumber pengambilan data diatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan tekni pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah proses keterlibatan peneliti dalam situasi sosial, kemudian mengungkapkan seluruh apa yang dilihat, dialami, dan dirasakan langsung oleh peneliti. Bagi peneliti sosial, budaya yang profesional, dirinya sendiri adalah instrument atau alat observasi secara langsung, karena seluruh inderawi peneliti pada hakikatnya adalah data-data tertulis atau gambar yang ada pada satu situasi sosial yang dibutuhkan peneliti, setiap pendukung datanya dalam mengemas laporan penelitian.³⁷

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi partisipan yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan serta berperan dalam kegiatan-kegiatan atau aktifitas-aktifitas subjek yang sesuai dengan tema atau fokus masalah yang ingin dicari jawabannya,³⁸ yakni tentang Sejauh mana peran KPP Kota Jambi dalam menerapkan *E-system* pada Wajib Pajak.

2. Wawancara

Wawancara tidak lagi meminta responden untuk membaca kuesioner dan memberikan pilihan jawaban tetapi mengirim tenaga pewawancara

³⁶ Iqbal Hasan, *Analisi Data Dengan Statistik*, (Jakarta PT Bumi Aksara, 2010) hlm 224

³⁷ Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif* (Jakarta: REFERENSI GP pres

Group, 2013) hlm 109

³⁸ *Ibid*, hlm 110

(*interview*) untuk mengajukan pertanyaan secara lisan dan mencatat jawaban yang diberikan responden. Wawancara dilakukan secara langsung dengan bertatap muka (*face to face*) antara responden dengan satu atau lebih dari satu pewawancara . selain bertatap muka wawancara bisa dilakukan dengan telpon.³⁹ Penelitian ini dilakukan bertanya langsung kepada narasumber dilapangan KPP Kota Jambi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data pendukung yang dikumpulkan sebagai penguatan data observasi dan wawancara. Ada yang keliru menafsirkan data dokumentasi, seakan tidak berhubungan dengan data observasi dan wawancara. Padahal data dokumentasi adalah satu kesatuan dengan data observasi dan wawancara yang dilakukan. Sebelumnya. Sehingga seorang peneliti mengemas laporan penelitiannya dalam proses triangulasi ketiga data data yang dihimpun melalui observasi, wawancara dan dokumentasi harus saling menguatkan dan direkatkan jadi tidak bisa dipisahkan menjadi tiga bagian yang tidak bisa saling berhubungan.⁴⁰Jenis- jenis data dokumentasi berupa gambar-gambar data angka, sejarah dan dokumen-dokumen penting pada KPP Kota jambi.

E. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan di lapangan, dianalisis dengan menggunakan analisis non-statistik yaitu dengan cara deskriptif. Konsep analisa data yang

³⁹ Morissan, *Metode Penelitian survey*,(Jakarta:kencana prenatal media group,2012) hlm 214

⁴⁰ Mukhtar,*Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif* (Jakarta: REFERENSI GP pres Group, 2013) hlm 119

digunakan dalam penelitian ini adalah teknik model Miles dan Huberman, yaitu model analisa data kualitatif yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini seluruh data yang penulis peroleh dari wawancara terhadap staff KPP, dan data-data yang didapatkan dari KPP tersebut diolah dengan metode deskriptif analisis, karena data yang yang dikumpulkan berupa kata-kata, hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode deskriptif analisis, selain itu metode yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap yang sudah diteliti.⁴¹

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun sesuatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran ataupun lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.⁴² Analisa data ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh.

1. *Data reduction* (Reduksi data)

Menunjukkan proses menyeleksi, memfokuskan, dan mentransformasi data mentah yang muncul dalam penulisan catatan lapangan. Reduksi data

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,cv, 2016), Hlm138

⁴² Robert Bogdan and Steven J. Taylor, *Introduction to Qualitative Research Methods*. Hlm.43

adalah bagian dari analisis reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfoku, membuang data yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan memverifikasikan kesimpulan akhir.⁴³

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalman Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono bahwa paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.⁴⁴ Penyajian dalam penelitian ini peneliti paparkan dengan teks yang bersifat deskriptif atau penjelasan. Mendisplay data dilakukan setelah data direduksi.⁴⁵ *Display* data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing/ Verification*

Verifikasi dan menarik kesimpulan merupakan aktivitas analisis, dimana pada awal pengumpulan data, seorang analisis mulai memutuskan

⁴³ Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif* (Jakarta: REFERENSI GP pres Group, 2013) hlm 135

⁴⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2008), Hlm 95

⁴⁵ Robert Bogdan and Steven J. Taylor, *Introduction to Qualitative Research Methods*, Hlm

apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat dan proposisi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Lokasi Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi didirikan sehubungan dengan reorganisasi dilingkungan Direktorat Jendral Pajak yakni berdasarkan peraturan Menteri Keuangan RI Nomor-PMK.01/2006 sebagai mana telah diubah terakhir dengan PMK-67/pmk.01/2008 Tentang penerapan organisasi, tata cara kerja dan saat mulai beroperasinya kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatra Barat dan Jambi merupakan instansi pemerintahan yang vertikal dari Direktorat Jendral Pajak yang berada di bawah naungan

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak Jambi merupakan instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan public yakni pelayanan yang berhubungan dengan perpajakan. Perpajakan yang dimaksud adalah Pajak-Pajak Pusat antara lain, Pajak Pemhasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barag Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Matrai.⁴⁶

Kantor Pealyanan Pajak Pratama Jambi mulai beroperasi yaitu pada tanggal 9 September 2008. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi merupakan gabungan dari 3 (tiga) unit kantor yang meliputi kantor Pelayanan Pajak,

⁴⁶ Wawancara Dengan Hidrah Simon, Kepala seksi Pelayanan dikantor pelayanan pajak pratama jambi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Thalib Pematangsulur Telanaipura, Kota Jambi.⁴⁷

B. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi

Keputusan Direktorat Jendral Pajak No.95/PJ/2015, mulai tanggal 27 april 2015 Tentang rencana strategis Direktorat Jendral Pajak yaitu sebagai berikut:⁴⁸

1. **Visi Direktorat Jendral Pajak** adalah “Menjadi institusi penghimpunan penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian Negara.
2. **Misi Direktorat Jendral Pajak** adalah “Menjamin penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan :
 - a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan menegakan hukum yang adil.
 - b. Pelayanan yang berbasis teknologi modern untuk untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 - c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional.
 - d. Kompetensi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ Keputusan Direktur Jendral Pajak NO. 95/PJ/2015 Tentang rencana strategis direktur jendrL pajak

D. Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi memiliki perangkat kerja berdasarkan struktur dan fungsi masing-masing. Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi, meliputi sebagai berikut:⁴⁹

1. Kepala kantor, di pimpin oleh bapak Eko Budi Hartono, SE,MM, sebagai kepala pengelola pelaksana penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang perpajakan di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi yang meliputi kabupaten Batanghari, Muaro Jambi dan Kota Jambi.
2. Sub Bagian Umum, dan Kepatuhan Internal, di pimpin oleh Ibu Indriastuti Setyawati, SE. sebagai Kepala Sub Bag Umum dan Kepatuhan Internal, melaksanakan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan rumah tangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak
3. Seksi pengolahan data dan informasi (PDI), dipimpin oleh kepala seksi PDI (pension, melaksanakan pengumpulan, pengelolaan data, penyanyian informasi perpajakan, perekamana dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi serta penyiapan perpajakan,

⁴⁹ Wawancara dengan Hidrah Simon, Kepala seksi pelayanan dikantor pelayanan pajak pratama jambi

4. Seksi Pelayanan, di pimpin oleh Bapak Hidra Simon,SE,M,Si, sebagai Kepala Seksi Pelayanan, melaksanakan penetapan penerbitan produk hukum perpajakan , pengadministrasia dokumen dan berkas pepajakan, penerima serta pengolah surat pemberitahuan (SPT, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, dan kerja sama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Seksi penagihan di pimpin oleh bapak Jumhal abdul gamal, SH,MM, sebagai Kepala Seksi Penagihan, melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak penagihan aktif, usulan penghapusan piutang paja, serta penyiapan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Seksi Pegawai dan Konsultasi (Waskon) ada empat pimpinan yaitu: Bapak Ayusa. SE,MM Bapak Abi Kusumo,SE, Sebagai Kepala Seksi Waskon, melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiaban pepajakan Wajib Pajak, bimbingan kepala Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan rekonsiasi dan data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, penyusunan profil Wajib Pajak., Anialisis Kinerja Wajib Pajak dan melakuka evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan berlaku.
7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, dipimpin oleh Ibu Ir. Herlinda sebagai Kepala seksi Ekstensifikasi Perpajakan, melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data sari pihak ketiga, pendataan Objek Pajak dan Subjek Pajak, penilaian Objek Pajak dalam rangka Ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan berlaku.

8. Seksi Pemeriksaan, di pimpin oleh Bapak Abdul Karim sebagai Kepala seksi pemeriksaan, melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

Dalam rangka mewujudkan tercapainya penerimaan Negara serta dalam rangka pengamatan penerimaan Negara, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi terus berusaha melakukan pendekatan-pendekatan kepada Wajib Pajak salah satunya adalah dengan melakukan pengawasan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.⁵⁰

E. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi meliputi tiga wilayah kerja terdiri dari kota/kabupaten yaitu:⁵¹

1. Kota Jambi
2. Kabupaten Batanghari
3. Kabupaten Muaro Jambi

⁵⁰ *Ibid*,

⁵¹ Wawancara dengan Abdul karim kepala seksi pemeriksaan dikantor pelayanan pajak apratama jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Efektivitas Penggunaan E-system dalam Penerimaan Pajak

Secara umum efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebagai contoh jika sebuah tugas dapat diselesaikan dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif.⁵²

Tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah penghemat waktu, mudah, akurat, dan paperless, dengan penggunaan teknologi informasi, dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.⁵³

Hasil wawancara penelitian, pada Bapak Hidrah Simon, SE, M.Si pembaharuan yang terus dilakukan oleh Direktur jendral pajak pembaharuan tidak hanya dalam peraturan pajaknya saja namun dalam pelayanan kepada masyarakat, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, sekarang ini teknologi informasi yang berkenaan dengan internet telah digunakan dalam berbagai sector kehidupan ujarnya, penggunaan sarana elektronik melalui internet adalah sebagai bagian dari

⁵² Thopy atika ulyani, "pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan e-system dan account representative terhadap kepatuhan" (study pada kantor pratama kundari) 2011 hlm 59

⁵³ Wawancara dengan Hidra Simon kepala seksi pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama jambi

pembaharuan perpajakan khususnya dibidang administrasi perpajakan hal ini dalukakan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak (*e-regitation*) pembayaran pajak dan pelaporan pajak dengan SPT melalui (*e-filling*) dengan adanya sistem pembayaran melalui online ini guna meringa nkan pekerjaan pegawai dan juga mempermudah bagi Wajib Pajak dalam melaporkan pajak SPT. Adanya e-system ini sangat membantu untuk mempermudah segala urusan dan tidak memakan waktu yang lama dalam urusan mengenai pajak.

Tabel 1.5

Jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Kota Jambi Tahun 2015 - 2017⁵⁴

Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2015-2017			
Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif	Wajib Pajak Orang Pribadi Non Efektif	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar
2015	3.275	302	3.577
2016	3.525	239	3.764
2017	3.821	210	4.031

Sumber: Seksi Pemeriksaan di KPP Pratama Jambi

Dari tabel 1.5 diatas, menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dari Tahun 2015 sampai Tahun 2017 mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena kemudahan pelapooan wajib pajak dengan menggunakan aplikasi sehingga sangat meringankan beban wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke KPP.

⁵⁴ Kantor Pelayamam Pajak Jambi , *daftar jumlah Wajib Pajak.jambi*,28 april 2018

Wajib Pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan yang menggunakan *e-filing* harus melakukan permohonan e-FIN terlebih dahulu. Berikut data wajib pajak yang melakukan permohonan e-FIN di KPP Pratama Jambi 2015 – 2017

Tabel 1.2

Jumlah wajib pajak badan terdaftar di KPP Kota Jambi Tahun 2015 - 2017⁵⁵

Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2015-2017			
Tahun	Wajib Badan Aktif	Wajib Badan Non Efektif	Wajib Badan Terdaftar
2015	1.001	111	1.112
2016	1.115	105	1.220
2017	2.219	116	2.335

Sumber: Seksi Pemeriksaan di KPP Pratama Jambi

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah wajib badan terdaftar mengalami peningkatan dari tahun ketahunya serta jumlah wajib badan yang aktifpun lebih besar dibandingkan jumlah wajib pajak yang non efektif

Tabel 1.6

Wajib Pajak Orang Pribadi mengajukan permohonan e-FIN pada tahun 2015-2017 di KPP Kota Jambi⁵⁶

Tahun	Permohonan e-FIN diterima
2015	4.689

⁵⁵ Kantor Pelayamam Pajak Jambi , *daftar jumlah Wajib Pajak.jambi*,28 april 2018

⁵⁶ Kantor Pelayanan Pajak Jambi,permohonan E FIN,25 agustus 2018

2016	4.984
2017	6.365

Sumber : seksi pemeriksaan KPP kota jambi

Dari tabel 1.6 diatas, menunjukkan bahwa wajib pajak yang melakukan permohonan e-FIN pada Tahun 2015 sampai 2017 mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan wajib pajak memahami tentang penggunaan *e-filing*.

Electronic Filing Identification Number (EFIN Pajak) adalah nomor identitas yang diterbitkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak untuk melakukan transaksi elektronik atau e-Filing pajak. EFIN digunakan sebagai salah satu alat autentikasi agar setiap transaksi elektronik atau e-Filing SPT dapat dienkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya.

Cara mendapatkan E FIN

- 1).Masuk ke online-pajak.com/efin_login dan isi formulirnya untuk mendaftarkan akun. Setelah itu, isi formulir aktivasi EFIN yang tersedia.
- 2).Unduh Formulir EFIN Anda. Setelah mendaftar, Anda akan diarahkan ke halaman EFIN dan dapat mengunduh formulir EFIN. Isi dan lengkapi kemudian cetak. Lalu bawa formulir EFIN tersebut beserta dokumen-dokumen yang dibutuhkan ke KPP terdekat.
- 3). Menunjukkan yang asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berikut.

Wajib Pajak Badan (Kantor Pusat)

- Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Wajib Pajak Badan.

- Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus yang bersangkutan
- Kartu identitas diri pengurus (KTP bagi WNI atau KITAS/KITAP bagi WNA).

Surat kuasa atau penunjukan pengurus yang mewakili dari wajib pajak⁵⁷ badan.

Wajib Pajak Kantor Cabang

- Kartu NPWP atau SKT Wajib Pajak kantor cabang.
- Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus yang bersangkutan.
- Kartu identitas diri pengurus (KTP bagi WNI atau KITAS/KITAP bagi WNA).
- Surat pengangkatan pimpinan kantor cabang
- Surat kuasa atau penunjukan pengurus yang mewakili dari wajib pajak badan.

Setelah mendapatkan EFIN untuk badan (usaha) Anda, harap menjaga kerahasiaannya untuk menghindari penggunaan yang tidak sah.

4).Registrasi EFIN Pajak badan Anda di OnlinePajak dengan cara sebagai berikut.

- Masuk ke akun OnlinePajak
- Pilih perusahaan yang hendak Anda daftarkan EFIN-nya

⁵⁷ <https://www.online-pajak.com/apa-yang-dimaksud-dengan-efin>. akses 6 september 2018

- Klik "e-Filing" di menu "Pengaturan" pada navigation bar di samping kiri dan ketikkan EFIN Anda.

Tabel 1.7

Jumlah Wajib Pajak melaporkan secara manual diKPP Kota Jambi Tahun 2015-2017⁵⁸

Tahun	WP Orang Pribadi Terdaftar	WP Aktif	WP Pengguna manual
2015	3.577	3.275	1.430
2016	3.764	3.525	1.505
2017	4.031	3.821	806

Sumber: seksi pemeriksaan KPP kota Jambi

Tabel 1.8

Jumlah Wajib Pajak melaporkan secara e-filing di KPP Kota Jambi Tahun 2015-2017⁵⁹

Tahun	WP Orang Pribadi Terdaftar	WP Aktif	WP Pengguna e-filing
2015	3.577	3.275	2.146
2016	3.764	3.525	2.258
2017	4.031	3.821	3.224

Sumber data : seksi pemeriksaan KPP kota Jambi

Berdasarkan tabel 1.7 dan 1.8 dapat dilihat bahwa peningkatan wajib pajak yang mendaftarkan melalui e-system lebih banyak di bandingkan wajib yang melaporkan pajaknya melalui manual. Dan dari tahun ketahun mengalami peningkatan yang signifikan .

⁵⁸ Kantor Pelayanan Pajak Jambi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan Secara manual, 23 agustus 2018

⁵⁹ Kantor Pelayanan Pajak Jambi. Jumlah wajib pajak yang melaporkan secara efilling 10 september 2018

Dari hasil wawancara kepada salah satu staf di kantor pelayanan pajak oleh ibu setyawati mengatakan bahwa wajib pajak yang melaporkan pajaknya melalui aplikasi terbaru ini terus mengalami peningkatan dibandingkan dengan menggunakan yang manual, hal ini disebabkan karena wajib pajak telah mengerti cara menggunakan aplikasi e system ini dan menurutnya ini juga sangat mengurangi beban untuk wajib pajak dalam membayar pajak menggunakan e-system dan sangat menghemat waktu bagi wajib pajak sendiri.⁶⁰

B. Kelebihan sistem *e-filing* yang diperoleh wajib pajak:

- 1). Membantu menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik.

Karena sistemnya melalui sarana elektronik, penyampaian SPT dengan aplikasi *e-filing* dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia bagian barat.

- 2). Keakuratan dan menghindari kesalahan umum.

umumnya aplikasi *e-filing* yang bagus menyediakan fitur *double-checking*, yang dimana jika terjadi kesalahan akan menerima pesan error dan tidak bisa menyimpan dan mengirim laporan tersebut sampai dibetulkan.

- 3). Efisiensi waktu

Wajib Pajak cukup duduk di depan computer yang terhubung ke internet untuk melakukan pelaporan, tanpa harus mendatangi KPP.

- 4). Mendapatkan *realtime acknowledgment* (konfirmasi pelaporan pajak)

Wajib pajak menerima konfirmasi untuk laporan yang telah dilakukan secara langsung pada saat laporan tersebut diterima oleh Direktorat Jenderal

⁶⁰ Wawancara ibu Setyawati 24 agustus 2018

Pajak, Nomor konfirmasi langsung diterima Wajib Pajak berupa Nomor Tanda Terima ASP (NTPA), dan Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) saat itu juga.

5). Menekan biaya dan mengurangi kertas

Wajib pajak dapat mengurangi biaya yaitu wajib pajak tidak perlu datang ke kantor KPP untuk melakukan pelaporan SPT dan mengurangi kertas sehingga DJP dapat mengurangi biaya cetak lembar isian SPT

C. Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Faktor Penghambat Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan *E-Filing*

1. Faktor Pendukung

Terdapat faktor-faktor yang mendukung dalam hal pelaksanaan penerapan layanan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan yaitu :

a) Kesadaran wajib pajak itu sendiri

Melaporkan SPT disetiap tahunnya merupakan kewajiban perorangan bagi⁶¹ setiap wajib pajak yang terdaftar. Sebagai wajib pajak yang patuh dan taat terhadap peraturan perpajakan pastinya akan melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya baik itu membayar ataupun melaporkan SPT nya. Jika wajib pajak hanya membayar namun tanpa melaporkan SPTnya maka akan diberikan sanksi karena tidak melaporkan SPT Tahunannya. *E-filing* dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan pelaporan SPT dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakan karena kemudahannya. Jika diperhatikan sebuah sanksi perpajakan dapat mendorong wajib pajak

⁶¹ wawancara Ibu Ir. Herlinda sebagai Kepala seksi Ekstensifikasi Perpajakan, 27 Agustus 2018

untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu layanan *e-filing* dapat mengakomodir wajib pajak yang akan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

b) Ingin Mencoba

Melalui *e-filing* ini wajib pajak orang pribadi diberikan layanan pelaporan SPT Tahunan yang praktis, mudah, cepat, dan efisien. Dengan layanan aplikasi *e-filing* ini proses pelaporan menjadi cepat, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa wajib pajak harus datang ke KPP terdaftar. Berhubung sistem pelaporan melalui *e-filing* ini masih cenderung baru, maka terdapat wajib pajak yang belum menggunakan layanan aplikasi *e-filing* ini. Dengan banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh *e-filing* maka wajib pajak cenderung penasaran dan ingin mencoba layanan aplikasi ini.

c) Sosialisasi

Dalam memperkenalkan kepada khalayak umum tentang *e-filing* ini maka menurut peneliti cara yang mudah dan efektif dengan cara sosialisasi. Sosialisasi yang diberikan pun baik dari aparat pajak itu sendiri maupun dari perusahaan yang menganjurkan *e-filing* kepada karyawannya secara langsung. KPP juga melakukan sosialisasi secara langsung ke instansi untuk menjaring lebih banyak angka pengguna *e-filing*. Dengan sosialisasi yang terus menerus dapat semakin mendorong wajib pajak

untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan layanan *e-filing*.⁶²

d) Jaringan Internet

Pelaksanaan *e-filing* ini menggunakan sistem *online* dimana jaringan internet menjadi elemen penting dalam pelaksanaannya. Tanpa jaringan internet maka tidak dapat terlaksananya sistem pelaporan ini.

2. Faktor Penghambat

Terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam hal pelaksanaan penerapan layanan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan yaitu :

a) Pengetahuan Wajib Pajak

E-filing erat kaitannya dengan wajib pajak orang pribadi karena wajib pajak orang pribadi merupakan pengguna dari sistem ini. Dan wajib pajak itu sendiri juga dapat menghambat berjalannya sistem *e-filing* ini dikarenakan pengetahuan wajib pajak yang masih kurang. Kurangnya pengetahuan wajib pajak bisa berupa kekurangpahaman wajib pajak tentang teknologi maupun internet dan kurang pahamiannya wajib pajak tentang hak dan kewajiban masing-masing wajib pajak itu sendiri. Kurang pahamiannya wajib pajak tentang teknologi maupun internet ini dikarenakan oleh faktor usia dalam hal ini wajib pajak yang berusia tua dan terdapat pula wajib pajak yang pada dasarnya kurang paham dengan teknologi.

⁶² wawancara Ibu Ir. Herlinda sebagai Kepala seksi Ekstensifikasi Perpajakan, 26 Agustus 2018

Jika dibayangkan, jangankan untuk melaporkan SPT Tahunan bahkan untuk masalah hak dan kewajiban wajib pajak masih ada yang belum memahaminya. Walaupun pihak aparat pajak telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, namun hambatan ini akan tetap ada karena pada dasarnya setiap orang memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda.

b) Jaringan Internet

Jaringan internet merupakan elemen kunci untuk terlaksananya layanan *e-filing*. Namun disisi lain jaringan internet selain dapat mendukung sistem *e-filing* tapi juga dapat menghambat terlaksananya *e-filing* ini. Hal ini dikarenakan di Indonesia sendiri jaringan internet belum merata dan memadai. Terdapat wajib pajak yang merasa merasakan jaringan internet yang bermasalah. Terutama saat akhir-akhir batas pelaporan. Karena pada saat yang bersamaan banyak wajib pajak lain juga melakukan hal

Dalam wawancara yang dilakukan dengan seksi pelayanan maka diharapkan koneksi internet di Indonesia bisa bagus dan baik dikarenakan semuanya akan berbasis pada elektronik, sehingga apabila koneksi tidak stabil akan membuat wajib pajak tidak melaporkan pajaknya dan wajib pajak harus melaporkan pajaknya dengan datang langsung ke KPP.⁶³

D. Kelebihan sistem e-filing yang diperoleh Direktorat Jenderal Pajak

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak

Direktorat Jenderal Pajak memberikan pelayanan terbaik sehingga tercipta pelayanan prima Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini dapat dicapai

⁶³ wawancara Ibu Ir. Herlinda sebagai Kepala seksi Ekstensifikasi Perpajakan, 26 Agustus 2018

karena tidak terlalu banyak bersentuhan antara wajib pajak dengan petugas Direktorat Jenderal Pajak, sehingga prinsip *good governance* di Direktorat Jenderal Pajak dapat lebih tercapai.⁶⁴

2. Perekaman Data di KPP dilakukan dengan cepat dan akurat.

Perekaman data di KPP dapat dilakukan dengan cepat dan akurat tanpa direkam petugas secara manual karena aplikasi e-SPT dibuat sedemikian rupa sehingga mudah untuk digunakan dan akurat karena penjumlahannya dilakukan secara otomatis menggunakan sistem.

3. Pengarsipan file Wajib Pajak lebih mudah dan lebih cepat.

Pengarsipan file Wajib Pajak lebih mudah dan lebih cepat karena yang diarsip hanya Induk Surat Pemberitahuan (SPT) saja, sedangkan lampiran-lampirannya sudah tersimpan dalam database Direktorat Jenderal Pajak.

E. Penerapan *e-system* Terhadap Penerimaan Pajak di KPP kota Jambi

Untuk melihat apakah penerapan *e-filing* berdampak atau tidak secara signifikan terhadap peningkatan pajak penghasilan orang pribadi Tahun 2015 sampai Tahun 2017. Berikut berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi Pengolahan Data dan Informasi:⁶⁵

1. Dengan adanya penerapan e system ini sangat membantu karyawan pajak dalam mengakses semua data, dan mengurangi ruangan penyimpanan dokumen.

⁶⁴ Wawancara dengan Hydra Simon kepala seksi pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama jambi

⁶⁵ Wawancara dengan ibu Setyawati 26 Agustus 2018

2. Adanyanya pembayaran melalui system online atau e system ini sangat menghemat waktu dan mengurangi penggunaan kertas
3. Mengurangi sumber daya manusia untuk kegiatan perekaman, apapun yang ingin dilakukan wajib pajak bisa melakukannya dengan sistem online tanpa harus mengantri lagi ke kantor pajak , dan itu sangat meringankan pekerjaan karyawan pajak di KPP kota jambi
4. Data pajak terorganisir dengan baik, input data cepat dan tepat sebab perhitungan dilakukan dengan sistem komputer.

Tabel 1.9
Jumlah Wajib Pajak sebelum dan sesudah menggunakan E-system
2015–2017

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi ⁶⁶

Wajib Pajak	Sebelum <i>E-system</i> (orang)	Sesudah <i>E-system</i> (orang)	Terdaftar (orang)
Badan	1.496	3.051	4.547
Orang Pribadi	2.244	4.576	6.820
Total	3.740	7.627	11.367

Sumber Dokumen: Seksi Pemeriksaan di KPP Pratama Jambi

Melihat dari perkembangan tabel 1.9 menunjukkan bahwa perubahan wajib pajak setelah menggunakan *E-Sistem* mengalami peningkatan, jumlah wajib pajak badan mampu mengalami peningkatan dan wajib pajak orang pribadi terus meningkat dari Tahun ke tahunnya

⁶⁶ Kantor pelayanan pajak jambi, *jumlah wajib pajak sebelum dan sesudah menggunakan e-system*, 28 april 2018

F. usaha KPP dalam menerapkan *E-system* terhadap wajib pajak KPP kota jambi

Dari hasil wawancara dari ibu Yaneka Frezy selaku seksi pengawasan dan konsultasi, mengatakan bahwa usaha yang di lakukan KPP sejauh ini dalam menerapkan elektronik system dikalangan Wajib Pajak berjalan efektif dengan melakukan penghimbauan serta sosialisasi kepada masyarkat. Usahausaha yang dilakukan wajib pajak sebagai berikut :

1. Sosialisasi

Dalam memperkenalkan kepada khalayak umum tentang *e-filing* ini cara yang mudah dan efektif dengan cara sosialisasi. Sosialisasi yang diberikan pun baik dari aparat pajak itu sendiri maupun dari perusahaan yang menganjurkan *e-filing* kepada karyawannya secara langsung. KPP juga melakukan sosialisasi secara langsung ke instansi untuk menjangring lebih banyak angka pengguna *e-filing*. Dengan sosialisasi yang terus menerus dapat semakin mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan layanan *e-filing*.⁶⁷

2. Media sosial

Tak hanya sosialisasi usaha KPP pun dalam menerapka sistem ini ialah juga dengan menggunakan media sosial. Yakni melalui facebook, dan isntagram guna untuk mempermudah wajib pajak dalam menanyakan tentang aplikasi yang belum mereka pahami jadi wajib pajak dapat dengan mudah

⁶⁷ Wawancara denga Hidra Simon kepala seksi pelayanan dikantror pelayanan pajak pratama jambi

menanyakan tanpa harus bertatap muka langsung kepada karyawan kantor pajak⁶⁸



⁶⁸ Wawancara dengan Hydra Simon kepala seksi pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama jambi 26 agustus 2018

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya termasuk pengolahan data dan fakta yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pratama Penjaringan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

3. Penerimaan pajak di kantor pelayanan Pajak Pratama Jambi sejak tahun 2015~2017 terus mengalami peningkatan dengan wajib pajak yang menggunakan dan melaporkan pajaknya melalui e system dapat dilihat dari data setelah menggunakan system wajib pajak orang pribadi dan badan total pengguna keseluruhan mencapai 11.367 wajib pajak yang telah melakukan pembayaran pajak melalui *e-system*

Dengan adanya peningkatan yang terus berjalan secara signifikan maka penerimaan pajak dikantor Pelayanan Pajak Jambi dapat dikatakan telah efektif.

4. usaha KPP dalam menerapkan e system dikalangan masyarakat wajib pajak dilakukan dengan menghimbau dan bersosialisasi serta

mempromosikan system tersebut melalui media sosial. Usaha itupun berhasil menggait wajib pajak dalam melaporkan pajaknya melalui aplikasi *e-system*

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Direktorat Jenderal Pajak lebih mensosialisasikan tentang pengenalan sistem e-filing, tutorial penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media eletronik, baik melalui *e-SPT* maupun *e-Filing* kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mendapatkan pemahaman dan dapat menerpakan *e-SPT* dan *e-Filing*.
2. Sebaiknya DJP mempermudah wajib pajak yang mengakses *e-filing* dengan NPWP yang dimiliki tanpa perlu menyulitkan wajib pajak untuk membuat e-FIN, dengan kemudahan yang diberikan DJP akan semakin banyak wajib pajak yang menggunakan *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

QS AL-Taubah (9) : 29

Q.S Al a`araf (7),(34)

Q.S QASAS (28)

Adrisutedi,*hukum pajak*,Jakarta,sinar grafika,2011

Etty Muiyassaroh, *Panduan Menghitung dan Melaporkan Pajak Pribadi bagi pemilik NPWP*, cetakan pertama (yogyakarta: pustaka Yustisia,2013).

Gartina wulan utami, penerapan e-filling dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan formal,universitas computer Indonesia

Karlen naftalia ndawu," *analisis persepsi kemudahan penggunaan, persepsi efektivitas, dan persepsi efisiensi E-System administrasi perpajakan.* " Fakultas ekonomi, UNUNIVERSITAS DHARMA, Yogyakarta 2017

Kadek Putri Handayani, "*Pengaruh Efektivitas E-SPT masa PPN pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denspasar Barat*" .fakultas Ekonomi universitas udayana

Mona lismawati,"*Pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pengguna e-system perpajakan pada KPP pratama ilir timur Palembang*".fakultas ekonomi universitas IBA

Morissan, *Metode Penelitian survey*,(Jakarta:kencana prenatal media group,2012)

Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deakriptif Kualitatif*, (Jakarta:REFERENSI GP Press Group 2013)

Sihardjito,*reformasi perpajakan dalam rangka peningkatan dan kepatuhanwajib pajak tata kelola strategi yang baik serta kemandirian bangsa*,forum manajemen

Suharismi'arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta:Pt Rineka Cipta,2010)

Tony marsyahrul, *pemeriksaan pajak diindonesia*, cetakan pertama,(jakart: Pt Garansindo 2005)

Yanuar ikbar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*, (Bandung: Refika Aditama, 2012)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, cv, 2016)

Robert Bogdan and Steven J. Taylor, *Introduction to Qualitative Research Methods*

<http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=162>

http://www.americanbar.org/newsletter/publications/gp_solo_magazine_home/gp_solo_magazine_index/liebert.html



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

CURRICULUM VITAE



1. Identitas Diri

Nama : Putriyanti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal lahir : Ka.Dendang 20 Maret 1997
Nim : SES141460
Alamat
a. Alamat asal : Parit 13 Desa Kuala Dendang,
Kec.Dendang Kab.Tanjung Jabung Timur
b. Alamat sekarang : Perumnas Aurduri Blok E, kel.
Penyengat rendah kec. Telanai Pura
No.HP : 085279417523
Nama Ayah : Alwi Sihab
Nama Ibu : Junaidah

2. Riwayat pendidikan

- a. SDN 216/X Ka. Dendang Tanjung Jabung Timur. Tahun Lulus 2008
- b. SLTPN Satu Atap 6 Tanjung Jabung Timur. Tahun Lulus 2011
- c. SMAN 4 Tanjung Jabung Timur. Tahun Lulus 2014