

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI
KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

TRI SURYA LESTARI
1712311034/FEB/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2021

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI
KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Untuk Menyusun Skripsi S-1
Program Studi Akuntansi**

SKRIPSI



Oleh :

**Tri Surya Lestari
1712311034/FEB/AK**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2021

SKRIPSI

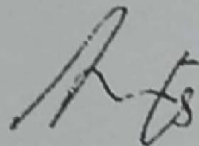
ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA)

Yang Diajukan

Tri Surya Lestari
1712311034

Disetujui Untuk Ujian Skripsi Oleh :

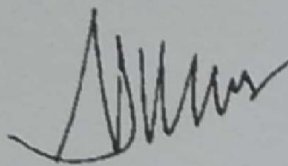
Pembimbing I



Dra. Kusni Hidayati, M.Si., Ak., CA
NIDN. 0711115801

Tanggal : 2021

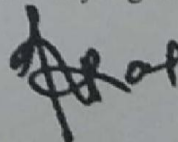
Pembimbing II



Dra. Tri Lestari, M.Si.
NIDN. 0710086701

Tanggal : 2021

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra., Ec., MM
NIDN. 0703106403

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Surya Lestari
Tempat Tanggal Lahir : Pela, 10 Oktober 1999
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 1712311034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Alamat Rumah : Bima NTB, kec. Monta Pela Rt 02 Rw 01
Nomor Telp / Hp : 082339056833
Pekerjaan / Jabatan : Mahasiswa

Me nyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi saya dengan judul:

"Analisis Penerapan Sistem Informasi Perpajakan Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (KPP Pratama Mulyorejo Surabaya)"

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya adalah benar-benar hasil karya dari penelitian saya sendiri yang saya buat dan bukan dari hasil jiplakan (plagiat) atau dibuatkan orang lain.

Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku dan dicabut gelar kesarjanaan yang saya peroleh di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun, untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 19 Juli 2021
Mahasiswa Yang bersangkutan
Dengan ini saya menyatakan

TRI SURYA LESTARI

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat, nikmat dan karunianya, sehingga dapat diselesaikannya skripsi yang berjudul Analisis Penerapan Sistem Informasi Perpajakan Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi gelar sarjana pada Universitas Bhayangkara Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Akuntansi.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tersayang yang telah memberikan kasih sayang, Do'a, dukungan moral dan materi, serta selalu mendukung dan mengiringi hidup penulis .
2. Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya, Bapak Brigjen. Pol. (Purn) Edy Prowoto S.H.,M. Hum.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya, Ibu Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra, Ec, MM.
4. Ketua Progran Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya, Bapak Arief Rahman, SE,Msi.
5. Ibu Dra. Kusni Hidayati, M.Si.,Ak.,CA. Selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan dengan penuh kesabaran memberikan saran bimbingan dan pengarahan sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.

6. Ibu Dra.Ec L Tri Lestari, M.Si. Selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, tenaga dan dengan penuh kesabaran ini memberikan saran bimbingan dan pengarahan sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan. Serta seluruh staf dan karyawan Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Kepada sahabat saya yang sudah seperti saudara sendiri Siti Hajar dan Yulianingsih Widia Astuti, Rissa N O Z yang telah menemani dari awal perkuliahan sampai dengan sekarang, yang telah membantu, mendoakan, mensupport saya selama ini.
9. Untuk teman- teman Akuntansi B kelas pagi terimakasih atas kebersamaan dan dukungan selama kuliah baik suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dalam berbagai aspek, harapan penulis semoga di masa mendatang penulis mampu melengkapi dan menyempurnakannya. Akhir kata penulis menyampaikan semoga penelitian ini bermanfaat.

Surabaya, 15 Juli 2021

Tri Surya Lestari

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pengertian Pajak	12
2.2.2 Fungsi Pajak	13
2.2.3 Tujuan Penerapan E-Filing	14
2.2.4 Subjek Pajak	15
2.2.5 Objek Pajak	15
2.2.6 Sistem Informasi Perpajakan	17
2.2.7 Fasilitas Sistem Informasi Perpajakan	18
2.2.7.1 E-Biling	19
2.2.7.2 Manfaat Penggunaan E-Biling	19
2.2.7.3 E-Filing	20
2.2.7.4 Sistem E-Filing	21
2.2.7.5 E-SPT	22
2.2.8 Keuntungan E-Filing	22

2.2.9 Penerapan Sistem E-Filing	23
2.2.10 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.2.10.1 Pengertian Wajib Pajak	24
2.2.10.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.2.10.3 Pengelompokan Pajak	27
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Research Question	30
2.4.1. <i>Mini Research Question</i>	30
2.5 Model Analisis	31
2.6 Desain Studi Untuk Penelitian Kualitatif	31
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Kerangka Proses Berfikir	33
3.2 Pendekatan Penelitian	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1 Jenis Data	35
3.3.2 Sumber Data	35
3.4 Batasan dan Asumsi Penelitian	37
3.4.1 Batasan Penelitian	37
3.4.2 Asumsi Penelitian	37
3.5 Unit Analisis	38
3.6 Teknik Pengumpuln Data	35
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	35
3.6.2 Pengujian Data	40
3.6.3 Populasi dan Sampel	44
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.8 Model Interaktif	46
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Pendirian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mulyorejo Surabaya	49
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya	50
4.1.2.1 Visi Direktorat Jenderal Pajak	50
4.1.2.2 Misi Direktorat Jenderal Pajak	50
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi	52
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang-Bidang	53
4.2 Data Analisis	55
4.2.1 Penerapan E-Filing	55
4.2.2 Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi ..	56
4.2.3 Data Interview dengan Pihak KPP	58

4.3 Pembahasan	64
4.3.1 Analisis Penerapan Sistem Informasi Perpajakan Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Tedahulu dengan Peneltian Sekarang	11
2.2	Desain Studi Penelitian Kualitatif	32
3.2	Kisi-Kisi Observasi Penelitian	41
4.1	Data Jumlah WP Terdaftar Tahun 2016-2020	56
4.2	Data Kepatuhan WP tahun 2016-2020	57
4.3	Data WPP Aktif dan Tidak Aktif Tahun 2016-2020	57

DAFTAR GAMBAR

2.2	Kerangka Konseptual	29
2.3	Model Analisis	31
3.1	Kerangka Proses Berfikir	33
4.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mulyorejo Surabaya	52

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA

Tri Surya Lestari

1712311034

Universitas Bhayangkara Surabaya

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat pengetahuan, pemahaman dan tingkat penggunaan serta implikasi penggunaan informasi perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi (WPP) di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode pengambilan data melalui wawancara, Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) WPP di KPP Pratama tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada Mulyorejo Surabaya semakin tahun semakin meningkat, 2) penggunaan sistem informasi perpajakan memiliki implikasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan WPP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya, 3) secara garis besar tidak dapat perbedaan yang signifikan terkait dengan tingkat kepatuhan pada saat WPP melakukan kegiatan perpajakannya secara manual ataupun online.

Kata Kunci: Sistem informasi perpajakan, pengetahuan WPP, pemahaman WPP.

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI
KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA**

Tri Surya Lestari

1712311034

Universitas Bhayangkara Surabaya

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the level of knowledge, understanding and level of use as well as the implications of the use of tax information on personal taxpayers (WPP) at KPP Pratama Mulyorejo Surabaya. The research method used is the method of collecting data through interviews, the data analysis technique used is the qualitative data analysis technique of the Miles and Huberman model. The results of this study indicate that: 1) WPP in KPP Pratama the level of use of tax information systems in Mulyorejo Surabaya is increasing year by year, 2) the use of tax information systems has implications in an effort to improve WPP compliance at KPP Pratama Mulyorejo Surabaya, 3) in general it is not there can be significant differences related to the level of compliance when the WPP performs its taxation activities manually or online.

Kata Kunci: Tax information system, WPP knowledge, WPP understanding.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya yang beragama islam yang memiliki kewajiban untuk membayar zakat. Zakat adalah suatu kewajiban yang bersifat material yang dibayarkan oleh seorang muallaf muslim baik secara tunai berupa uang atau barang. Perbedaan zakat dan pajak adalah pertama zakat hanya diwajibkan kepada umat muslim, sedangkan pajak diwajibkan untuk seluruh warga negara yang sudah masuk golongan wajib pajak, dasar hukum yang digunakan zakat berdasarkan Al-Quran, As Sunnah dan Ijma, sedangkan pajak berdasarkan Undang-Undang suatu negara. Dilihat dari sifatnya, zakat adalah kewajiban yang bersifat tatap dan terus menerus, sedangkan pajak kewajiban sesuai dengan kebutuhan dan dapat dihapuskan. Pajak dan zakat merupakan bentuk kewajiban yang harus dibayarkan dan tujuannya untuk menyelesaikan problem ekonomi dan mengentaskan mekimiskin dalam masyarakat sehingga tidak terjadi kesenjangan.

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan terbesar negara dalam menjalankan roda pemerintahan dan ekspansi perekonomian. Pajak bertujuan untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama yang membiayai *public investment*. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar zakat tetapi bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang roda pemerintahan.

Lembaga yang ditunjukkan untuk mengelola pajak dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Hal ini terlihat pada Wajib Pajak yang masih belum memenuhi kewajibannya untuk menerbitkan faktur pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, diantaranya Wajib Pajak non-PKP yang menerbitkan faktur pajak padahal tidak berhak menerbitkan faktur pajak, faktur pajak yang terlambat diterbitkan, faktur pajak fiktif, atau faktur pajak ganda. Sesuai dengan berita yang diumumkan oleh Kementerian Keuangan pada awal tahun 2016 lalu, Menkeu menjelaskan bahwa penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi dilihat dari nilainya yang masih cukup rendah. Untuk mengurangi ketergantungan penerimaan pajak dari Wajib Pajak Badan, pemerintah berusaha untuk menggali potensi penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pemerintah perlu melakukan banyak cara yang sifatnya luas dan berkelanjutan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi supaya target penerimaan pajak sesuai harapan. Ada dua faktor yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak Pribadi yang cukup berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dan penerimaan pajak, yaitu faktor Motivasi Membayar Pajak dan faktor Tingkat Pendidikan (Putri, 2016).

Pajak Dalam Negeri adalah semua penerimaan negara yang berasal dari Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan, Cukai, dan Pajak Lainnya. Pajak Perdagangan Internasional adalah semua penerimaan yang berasal dari bea masuk dan pajak ekspor. Pada tahun

2016, penerimaan pajak sebesar 82.6%, tahun 2017 sebesar 80,6%, tahun 2018 sebesar 81,4%, tahun 2019 sebesar 83,1%, tahun 2020 sebesar 56,5% dari total penerimaan negara. Adapun pos penerimaan pajak dalam APBN Perubahan 2020 ditargetkan senilai Rp1.254,1 triliun atau turun 23,65% dibandingkan target dalam APBN induk senilai Rp1.642,6 triliun. Menkeu. APBN (2015)

Menurut Sri Mulyani mengatakan ada 5 aspek yang membuat target penerimaan pajak turun:

1. Penurunan pertumbuhan ekonomi serta perang harga minyak antara Arab Saudi dan Rusia.
2. Pemberian berbagai insentif pajak untuk memitigasi dampak virus Corona.
3. Relaksasi pajak tambahan karena rencana perluasan stimulus kepada pelaku usaha.
4. Pengurangan tarif PPh badan dari 25% menjadi 22%.
5. Potensi penundaan PPh dividen jika RUU *Omnibus Law* Perpajakan disahkan.

Pajak adalah kontribusi wajib pajak negara yang terutang oleh 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. Tentunya pendapatan pajak digunakan pemerintah untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pegawai, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur. Sampai saat ini pemerintah masih mengandalkan pendapat atau penerimaan pajak sebagai sumber penghasilan pemerintah. Pajak

merupakan pendapatan negara yang terbesar, sehingga penerapan pajak memberikan pengaruh bagi pendapatan negara.

Upaya meningkatkan kepatuhan wajib orang pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk tertib dalam membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perbaikan proses pelaporan dengan memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi. Salah satu perubahan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan terhadap suatu program yang dapat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam perhitungan, pengisian, dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu dengan memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi dan menerapkan sistem e-filing atau *electronic filing sistem*. Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat membantu, mempermudah, dan memberikan kenyamanan wajib pajak. Karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu dalam perhitungan, pengisian, dan penyampaian SPT.

Meningkatkan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan seperti yang diungkapkan Guillermo Perry yang dikutip oleh Marcus Tufan Sofya, ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Hadi Purnomo yang dikutip oleh Marcus Tufan Sofya menyatakan pendapat tiga strategi dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan yaitu :

1. Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.
3. Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis melakukan penelitian ini dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Informasi Perpajakan Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya ?
2. Apakah terdapat implikasi penggunaan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan WPP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya ?
3. Apakah terdapat perbedaan kepatuhan pajak pada WPP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya dalam melakukan kegiatan perpajakan secara manual dan secara sistem informasi perpajakan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPP berikut:
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat implikasi penggunaan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan WPP berikut:
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan kepatuhan pajak pada saat WPP melakukan kegiatan perpajakan secara manual dan secara sistem informasi perpajakan ?

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan secara teoritik dan empirik. Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi perpajakan.

2. Bagi Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti karena dapat membandingkan teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan yang sesungguhnya terjadi dalam perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi pengembangan penelitian mengenai apakah sistem informasi perpajakan dan upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Pribadi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang menunjang penelitian ini serta kerangka konseptual, research question dan modal analisis, desain studi kualitatif.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan kerangka proses berpikir, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, batas dan asumsi penelitian, unit analisis, teknik pengumpulan data, lokasi pengumpulan data serta prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat, penulis menganggap perlu untuk melihat hasil-hasil yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan persoalan atau permasalahan yang penulis teliti. Adapun hasil dari penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian Nur Laily Fadilah (2019)

Dengan judul penelitian “Analisis Penerapan E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pelaporan SPT Tahunan” Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-konklusif dengan menggunakan pengumpulan data yang bersifat multi crosssectional. Mereka membutuhkan waktu kurang dari 40 menit untuk menyelesaikan pelaporan pajak menggunakan e-filing. Bagian tersusah dalam akses layanan ini terletak pada server yang seringkali bermasalah. Mayoritas dari pengguna e-filing bersedia untuk merekomendasikan penggunaan e-filing sebagai media pelapor pajak kepada orang di sekitarnya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menganalisa sistem informasi perpajakan, tetapi berbeda pada obyek penelitiannya dimana penelitian terdahulu meneliti penggunaan e-filing sementara penelitian ini meneliti tentang sistem informasi perpajakan, sedangkan perbedaannya adalah pada lokasi penelitian dimana penelitian

ini berada di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya sedangkan penelitian terdahulu di kota Blitar.

2. Penelitian Fandi Ahmad Hasan, Afifudin dan Junaidi (2018)

Penelitian berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration Dan E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)” yang dimuat dalam JE-JRA Vol. 07 No. 01 Agustus 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem Administrasi e-Registrasi dan e-Filling terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara). Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah insidental sampling sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda Wajib pajak yang dibantu oleh program SPSS. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menganalisa sistem informasi perpajakan, tetapi berbeda pada obyek penelitiannya dimana penelitian terdahulu meneliti penggunaan e-regristion dan efilling sementara penelitian ini meneliti tentang sistem informasi perpajakan. Sedangkan perbedaannya adalah pada lokasi penelitian dimana penelitian ini berada di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

3. Penelitian Gusti Ayu Raisa Ersania, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2018)

Penelitian berjudul “Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang dimuat dalam E-Jurnal

Akuntansi Universitas Udayana Vol.22.3. Maret (2018): 1882-1908 ISSN: 2302- 8556 halaman 1882 - 1908. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh penerapan e-System perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang aktif dan terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda Wajib pajak. Sampel ditentukan menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-Registration, e-Billing, dan e-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.

Persamaan ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menganalisa Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan perbedaan lainnya adalah pada lokasi penelitian dimana penelitian ini berada di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya sedangkan penelitian terdahulu di kota Blitar. Adapun ringkasan atas penelitian terdahulu berikut dengan persamaan dan perbedaannya dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Penelitian Terdahulu	Judul	Persamaan	Perbedaan	Obyek
1	Nur Laily Fadilah (2019)	Analisis Penerapan E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pelaporan SPT Tahunan	Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan E-Filing Pelaporan SPT Tahunan	KPP Pratama Sidoarjo Selatan
2	Fandi Ahmad Hasan, Afifudin dan Junaidi (2018)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration Dan E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan sistem administrasi E-Registration, E-Filling	Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara
3	Gusti Ayu Raisa Ersania, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2018)	Pengaruh Penerapan E-Filling Sistem Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Sistem Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan E-Filing	KPP Pratama Denpasar Timur
4	Tri Surya Lestari (2021)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Perpajakan Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	Penerapan Informasi Pajak Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan Sistem Informasi Pajak	KPP Pratama Mulyorejo Surabaya

Sumber : Peneliti (2021)

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat di atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh 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. Pajak Subyektif, pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Menurut Mardiasmo (2016), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Mardiasmo (2016), pajak dikelompokkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Lembaga Pemungut :
 - a. Pajak Pusat, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
 - b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.
2. Menurut Lembaga Pemungut Pajak dikelompokkan menjadi:
 - a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya, misalnya PPh, PPN dan PPnBM.

b. Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten /kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing – masing, misalnya Pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak restoran, pajak air tanah, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.2.2 Fungsi Pajak

Mardiasmo (2016) menggolongkan sistem pemungutan pajak sesuai dengan Resmi yaitu: *Official assessment system* yaitu suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya yaitu sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- b. Wajib Pajak bersifat pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus
- d. *Self Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Menurut Mardiasmo (2016) mendefinisikan beberapa manfaat dari fungsi pajak yaitu sebagai berikut :

- a. Fungsi Anggaran sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, biaya tersebut untuk menjalankan tugas rutin negara untuk melaksanakan pembangunan.

- b. Fungsi Mengatur, melalui kebijakan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat pencapaian tujuan.
- c. Fungsi Stabilitas, pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
- d. Fungsi Redistribusi Pendapatan, pajak yang sudah dipungut oleh negara dan masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.2.3 Tujuan Penerapan E-Filing

Tujuan dari penerapan e-filing berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-I/PJ/2014 adalah sebagai berikut :

1. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan sistem e-filing sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat.
3. E-filing mempermudah dalam penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta Keamanan jauh lebih terjamin.

2.2.4 Subjek Pajak

Menurut Wikipedia Subjek pajak adalah istilah dalam peraturan perundang-undangan perpajakan untuk perorangan (pribadi) atau organisasi (kelompok) berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Seseorang atau suatu badan merupakan subjek pajak, tetapi bukan berarti orang atau badan itu punya kewajiban pajak. Dalam Undang-undang nomor 36 tahun 2008 mengenai perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan, subjek pajak terdiri dari tiga jenis, yaitu orang pribadi, badan, dan warisan.

2.2.5 Objek Pajak

Menurut Direktorat Jenderal Pajak Objek pajak adalah penghasilan atau disebut juga setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dikonsumsi atau meningkatkan harta kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun, termasuk :

1. Penghasilan karena pekerjaan / jasa, gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun dan imbalan lainnya terkecuali ditentukan lain dalam Undang-undang.
2. Hadiah undian, hadiah dari pekerjaan atau kegiatan dan hadiah penghargaan.
3. Laba usaha.
4. Keuntungan penjualan atau keuntungan dari pengalihan harta.
5. Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal;

6. Keuntungan yang diperoleh karena adanya pengalihan harta kepada para pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya.
7. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
8. Dividen, termasuk yang diberikan perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian SHU (Sisa Hasil Usaha) koperasi.
9. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.
10. Sewa dan penghasilan lain yang berhubungan dengan penggunaan harta.
11. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.
12. Keuntungan yang diperoleh karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.
13. Keuntungan selisih kurs mata uang asing.
14. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.
15. Premi asuransi.
16. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
17. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.
18. Penghasilan dari usaha berbasis syariah.
19. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; dan
20. Surplus Bank Indonesia.

2.2.6 Sistem Informasi Perpajakan

Sistem E-Form atau Sistem formulir merupakan SPT yang berbentuk elektronik dengan ekstensi yang pengisiannya dapat dilakukan secara offline menggunakan aplikasi Form Viewer yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Setelah SPT dibuat secara offline, wajib pajak bisa langsung mengupload SPT nya secara online via DJP Online. Untuk saat ini e-form hanya dapat digunakan oleh Wajib Pajak yang menggunakan Formulir berikut :

- a. SPT Tahunan Orang pribadi 1770S
- b. SPT Tahunan Orang Pribadi 1770
- c. SPT Tahunan Badan 1771.

Menurut Krismaji (2015), sistem informasi perpajakan adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan sistem informasi menurut Pasal 1 PP No. 40/2018 adalah keterpaduan sistem antara manusia dan mesin yang mencakup komponen perangkat keras, perangkat lunak, prosedur, sumber daya manusia, dan substansi informasi yang dalam pemanfaatannya mencakup fungsi input, process, output, storage, dan communication.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu berdasarkan data yang telah

dikelola dan diproses untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan dan proses pengambilan keputusan.

2.2.7 Fasilitas Sistem Informasi Perpajakan

Saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak yang diantaranya adalah:

1. E-Registration

E-Registration pajak merupakan aplikasi yang dibuat oleh Dirjen Pajak untuk memudahkan pendaftaran NPWP secara online. *E-Registration* diperuntukkan untuk calon Wajib Pajak baik pribadi atau badan yang akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Melalui aplikasi ini, wajib pajak juga dapat melakukan perubahan data dengan mudah, yaitu masuk dengan menggunakan akses login NPWP. Tujuan dari penyediaan layanan *e-Registration* adalah:

- a. Memberikan kemudahan bagi WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk mendaftar, update, hapus dan informasi apapun, kapanpun serta dimana saja.
- b. Memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan optimal baik secara operasional dan administratif kepada masyarakat dengan menggunakan fasilitas terkini dengan pemanfaatan sistem informasi yaitu internet. *e-Registration* adalah layanan Direktorat Jenderal Pajak yang meliputi:

1. Pendaftaran Wajib Pajak baru
2. Pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak

3. Perubahan data Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pajak
4. Penghapusan Wajib Pajak
5. Pencabutan sebagai Pengusaha Kena Pajak
6. Permohonan penghapusan NPWP
7. Permohonan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha

2.2.7.1 E-Biling

E-Biling adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan Kode Biling. Kode Biling sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem Biling atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Sistem pembayaran elektronik (billing system) berbasis MPN-G2 yang memfasilitasi Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat.

2.2.7.2 Manfaat Penggunaan e-Billing adalah :

a. Lebih mudah

Wajib pajak tidak harus lagi mengantri di loket teller untuk melakukan pembayaran. Sekarang Wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui internet banking cukup dari meja kerja Wajib pajak atau melalui mesin ATM yang Wajib pajak temui di sepanjang perjalanan Wajib pajak.

b. Lebih cepat

Wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit dari mana pun Wajib pajak berada. Jika Wajib pajak memilih teller bank atau kantor pos sebagai sarana pembayaran, sekarang Wajib pajak

tidak perlu menunggu lama teller memasukkan data pembayaran pajak Wajib pajak.

c. Lebih akurat

Sistem akan membimbing Wajib pajak dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi perpajakan Wajib pajak, sehingga kesalahan data pembayaran seperti Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran, dapat dihindari. Direktorat Jenderal Pajak telah menyiapkan Sistem Billing Pajak Versi Terbaru yang dapat diakses pada link berikut ini: e-Billing Pajak versi 2 Fitur tambahan pada Sistem Billing Pajak versi terbaru antara lain:

1. Pembuatan Billing atas NPWP pihak lain (untuk Potongan/Pungutan pajak)
2. Pembuatan Billing untuk jenis Pembayaran Pajak tanpa-NPWP.

2.2.7.3 E-filing

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP). Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara e-filing ini adalah :

- a. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya.
- b. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT

dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

- c. Dengan e-filing dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah Wajib Pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan negara tercapai. Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi e-Filing di DJP Online. Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi e-Filing. Sedangkan untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, e-Filing di DJP Online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT maupun e-FORM, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara online tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Selain sarana-sarana tersebut dan untuk jenis SPT yang lain, Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara online melalui salah satu ASP yang telah ditunjuk Direktur Jenderal Pajak yaitu:

- a. www.spt.co.id
- b. www.pajakku.com
- c. www.eform.bri.co.id
- d. www.online-pajak.com
- e. aspbni.bni.co.id
- f. klikpajak.id
- g. PT Prima Wahana Caraka

2.2.7.4 Sistem E-Filing

Sistem E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem berbasis internet dan secara cepat. Melalui

Keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor Kep-88/PJ/2004 sistem e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui penyediaan Jasa Aplikasi (ASP). Adapun maksud sistem e-filing dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem e-filing ini mempunyai pengaruh tidak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kecamatan Cangkringan.

2.2.7.5 E-SPT

Aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

2.2.8 Keuntungan E-Filing

Menurut situs Direktorat Jenderal Pajak terdapat tujuh keuntungan jika menggunakan fasilitas sistem e-filing yaitu:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
3. Perhitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem computer.
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (fotocopy Formulir 1721 al/a2 atau bukti potong PPh Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kanwil Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotocopy

Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *account representative* (AR).

2.2.9 Penerapan Sistem E-Filing

Menurut PER-01/PJ/2014, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online dan real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyediaan Layanan SPT Elektronik atau *apllication Servise Provider* (ASP).

Perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

1. [htt://www.pajakku.com](http://www.pajakku.com)
2. [htt://www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com)
3. [htt://www.taxreport.web.id](http://www.taxreport.web.id)
4. [htt://www.layananpajak.com](http://www.layananpajak.com)
5. [htt://www.onlinepajak.com](http://www.onlinepajak.com)
6. [htt://www.setorpajak.com](http://www.setorpajak.com)
7. [htt://www.pajakmandiri.com](http://www.pajakmandiri.com)
8. [htt://www.spt.co.id](http://www.spt.co.id)

Melalui keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei Tahun 2004 secara resmi sistem e-filing diluncurkan, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online dan real time* melalui penyediaan Jasa Aplikasi (ASP). *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online dan real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak.

2.2.10 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.10.1 Pengertian Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi : "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan". Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Ada lagi yang menyatakan bahwa wajib pajak adalah subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri dengan ketentuan perundang-undangan.

Kepatuhan perpajakan adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Jadi dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku tanpa adanya investigasi.

Terdapat dua macam kepatuhan pajak :

1. Kepatuhan formal, suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material, suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara Substantive/hakiki memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal. Penghasilan kena pajak adalah penghasilan yang melebihi, penghasilan tidak kena pajak bagi Wajib Pajak dalam negeri. Kewajiban pajak merupakan kewajiban public yang bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan kepada orang lain. Wajib pajak dapat menunjuk atau meminta bantuan dan memberi kuasa pada orang lain, akan tetapi kewajiban public yang melekat pada dirinya, khususnya mengenai pajak langsung tetap ada padanya. Dia tetap bertanggung jawab walaupun orang lain dapat ikut dipertanggungjawabkan.

Wajib pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi, diantaranya adalah :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
3. Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar.
4. Mengisi dengan benar SPT dan memasukan ke Kantor Pelayanan Pajak dan batas waktu yang telah ditentukan.

5. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan
6. Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan :
 - a. Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pada wajib pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan dapat memperlancar pemeriksaan.
7. Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu diadakan oleh pemitraan untuk kepentingan pemeriksaan.

2.2.10.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Munawaroh Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Kemauan Membayar Pajak

Ketika seseorang yang memiliki kemauan untuk membayar pajak maka hal ini membuktikan bahwa orang tersebut telah mengetahui tentang pengetahuan perpajakan khususnya dalam membayar pajak apakah ada kelebihan dan kekurangan membayar pajak.

2. Kesadaran Wajib Pajak

Ketika setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya sebagai wajib pajak maka akan tercipta kepatuhan wajib pajak yang baik.

3. Pengetahuan terhadap Peraturan Perpajakan

Meningkatkan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan secara formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak.

4. Pemahaman terhadap Peraturan Perpajakan

Semakin paham wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan maka akan semakin sedikit wajib pajak yang melalaikan dalam pembayaran pajaknya. Sehingga wajib pajak akan patuh untuk membayar dan melaporkan pajaknya.

5. Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan

Persepsi yang baik dari wajib pajak mengenai sistem perpajakan saat ini yang telah memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, maka akan semakin meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Sistem perpajakan yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan perpajakan saat ini adalah *e-SPT*, *e-filing*, dan *eregistrasi*.

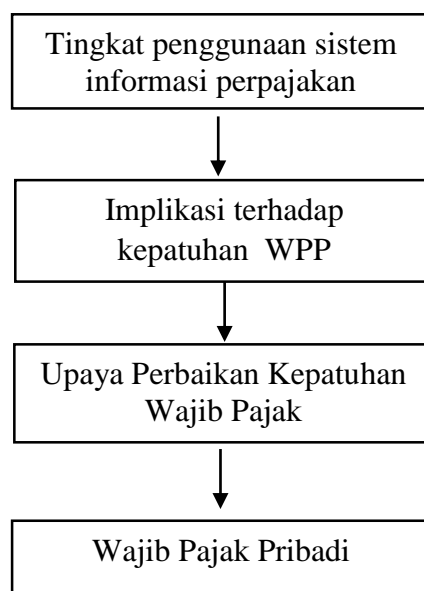
2.2.10.3 Pengelompokkan Pajak

Dalam hukum pajak terdapat pembagian jenis-jenis pajak dibagi dalam berbagai kelompok pajak. Cara pengelompokkan pajak didasarkan atas sifat-sifat tertentu terdapat dalam masing-masing pajak atau didasarkan pada ciri-ciri tertentu yang bersamaan dari setiap pajak dimasukkan dalam suatu kelompok sehingga terjadilah pengelompokkan atau pembagian. (Mardismo, 2011 : 5)

1. Menurut golongannya
 - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.
2. Menurut sifatnya
 - a. Pajak subjek, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
3. Menurut lembaga pemungutannya
 - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Bumi dan bangunan.
 - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Reklame.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian-penelitian yang akan dilakukan. Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual penelitian ini disusun pada Gambar 2.2 sebagai berikut.



Sumber : Peneliti (2021)

Gambar 2.2
Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :

Kerangka konseptual penelitian diatas menggambarkan bahwa Wajib Pajak Pribadi (WPP) yang memiliki kewajiban perpajakannya dapat menggunakan sistem informasi perpajakan yang disediakan oleh DJP, tetapi sejauh ini tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan tersebut dan bagaimana implikasinya dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (WPP) terutama di

KPP Pratama Mulyorejo Surabaya. Dalam kerangka konseptual penelitian diatas juga digambarkan bagaimana implikasi terhadap kepatuhan pajak WPP untuk WPP yang masih menggunakan sistem manual, yaitu datang sendiri ke KPP untuk semua kegiatan perpajakannya. Hasil dari pengolahan data untuk 2 jenis kegiatan tersebut akan diperbandingkan untuk dapat ditarik kesimpulannya.

2.4 *Research Question*

Research question adalah sebuah pertanyaan yang jelas, terfokus, singkat, kompleks dan diperdebatkan menjadi pertanyaan utama dari riset. Research question penelitian ini adalah bagaimana tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan dan implikasinya dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

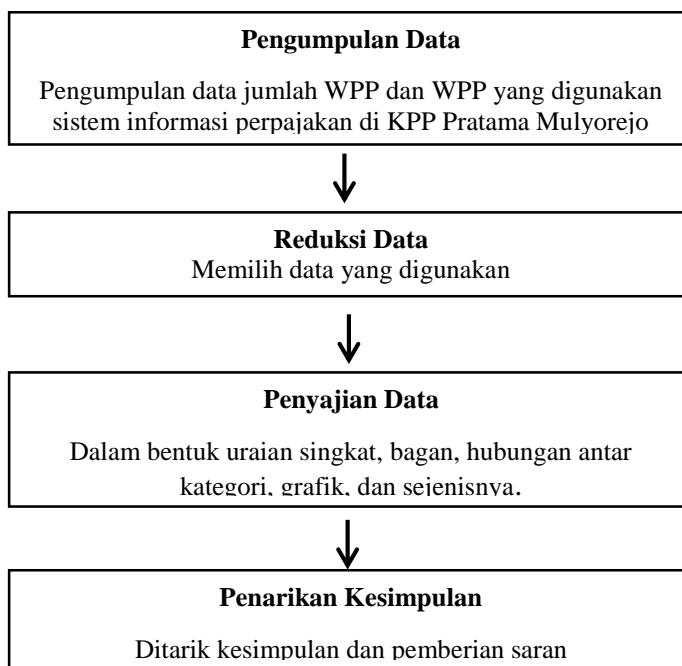
2.4.1 *Mini Research Question*

akan menjelaskan tentang Research question dari penelitian ini. Mini Research question dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?
2. Apakah terdapat implikasi penggunaan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan WPP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?
3. Apakah terdapat perbedaan kepatuhan pajak pada saat WPP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya melakukan kegiatan perpajakan secara manual dan secara sistem informasi perpajakan?

2.5 Model Analisis

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang diberikan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016).



Sumber: peneliti (2021)

Gambar : 2.3
Model Analisis

2.6 Desain Studi Untuk Penelitian Kualitatif

Adapun dasar desain studi penelitian kualitatif didalam penelitian ini adalah seperti yang ada pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.2
Desain Studi Penelitian Kualitatif

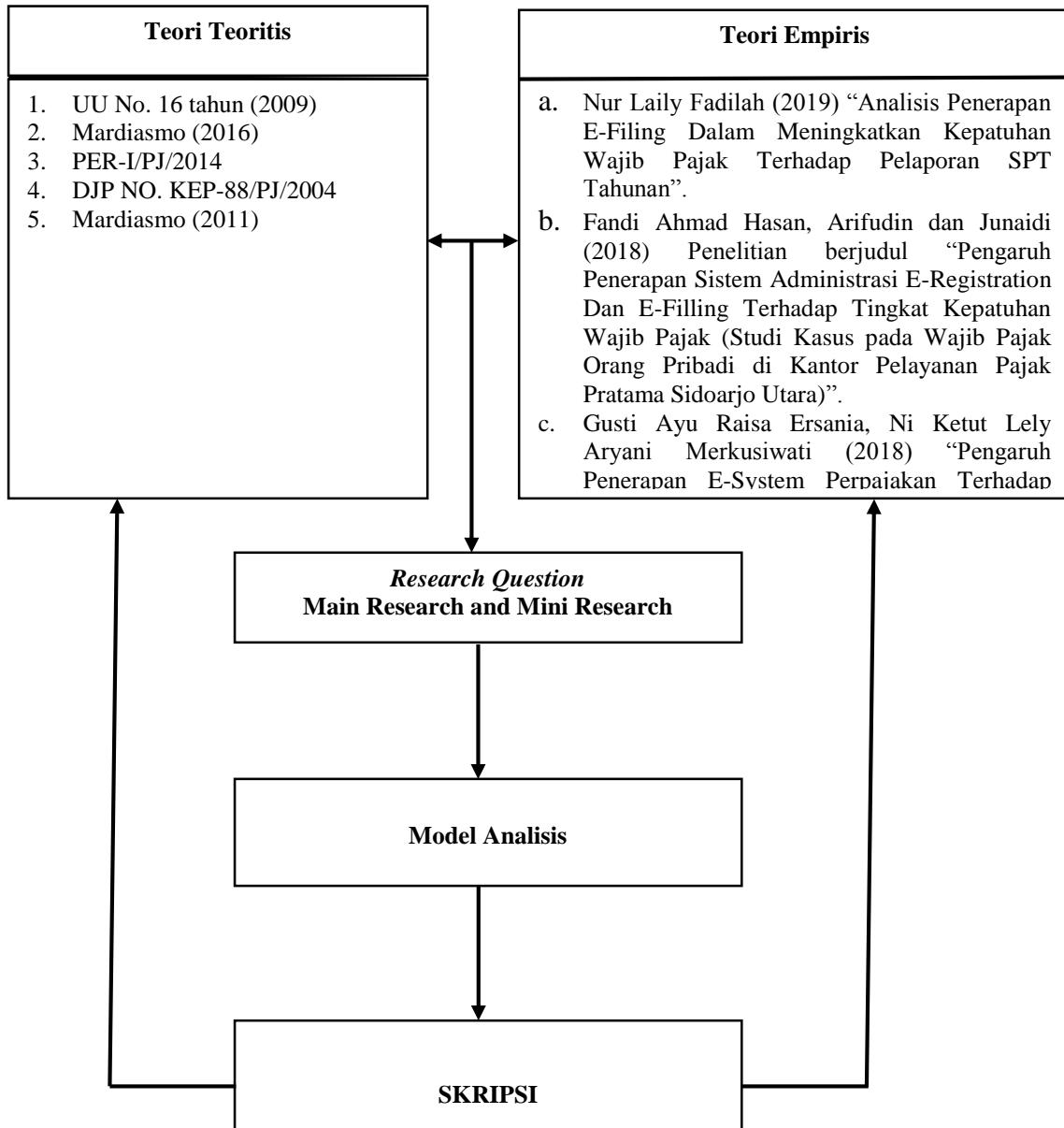
Research Question	Sumber data, metode pengumpulan dan analisis	Aspek-aspek praktis (dilaksanakan dilapangan)	Jusnifikasi
<p><i>Main Research Question :</i> Bagaiman tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan dan implikasinya dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (WPP) di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?</p> <p><i>Mini Research Question</i> 1. Bagaimana tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPP ? 2. Apakah terdapat implikasi penggunaan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan WPP ? 3. Apakah terdapat perbedaan kepatuhan pajak pada saat WPP melakukan kegiatan perpajakan secara manual dan secara sistem informasi perpajakan ?</p>	<p>Sumber Data : Dari data primer dan data sekunder</p> <p>Metode pengumpulan dan analisis data : a. <i>Library Research</i> (Kepustakaan) b. <i>Field Research</i> (Berdasarkan lapangan) c. Wawancara d. Observasi e. Dokumentasi</p> <p>Teknik Analisis data deskriptif kualitatif dengan model Miles dan Huberman</p>	<p>Mendapatkan akses melalui tanya langsung dengan pegawai KPP Pratama Mulyorejo Surabaya</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai bertugas untuk membantu pelaksanaan tugas pimpinan. 2. Wawancara terhadap pegawai yang diberi tugas dapat memberi jawaban atas pertanyaan dari peneliti. 3. Metode wawancara tidak terstruktur bertujuan membuat penelitian lebih memahami kondisi kepatuhan.

Sumber : Penelitian (2021)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Proses Berpikir



Sumber : Peneliti (2021)

Gambar 3.1
Kerangka Proses Berpikir

Berdasarkan latar belakang, tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu maka dapat disusun kerangka proses berfikir yang di tunjukkan pada Gambar 3.1, yang menunjukkan bahwa penelitian ini membutuhkan teori perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan sistem informasi perpajakan serta akses ke www.pajak.go.id untuk mengenali fasilitas-fasilitas sistem informasi perpajakan disediakan oleh DJP. Teori-teori ini perlu dipelajari karena akan banyak membantu proses analisis.

Dalam proses analisis terlibat proses berfikir yang terkait dengan teori yang dapat diungkapkan dengan teori universal yang diperlukan untuk semua kasus spesifik dan khusus, oleh karena itu proses berpikir yang terkandung dalam studi teoritis mengandung proses berpikir deduktif artinya seorang peneliti akan menganalisis dan menjawab permasalahan serta mengambil kesimpulan berdasarkan atau bertitik tolak dari hal-hal yang bersifat umum ke arah hal-hal yang bersifat khusus. Dalam penelitian ini juga diperlukan hasil penelitian terdahulu, artikel, jurnal, dan tesis yang relevan, dalam Gambar 3.1 yang tampak dalam studi empirik yang mengandung proses berpikir induktif artinya seorang peneliti akan menganalisis dan menjawab permasalahan serta mengambil kesimpulan berdasarkan atau bertitik tolak dari hal-hal yang bersifat khusus ke arah hal-hal yang bersifat umum. Sehingga di dalam suatu penelitian, seorang peneliti tidak berpikir deduktif saja atau berpikir induktif saja, tetapi merupakan interaksi bolak balik dari proses berpikir deduktif (teori teoritik) dan proses berpikir induktif (teori empirik).

3.2 Pendekatan Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan melakukan analisis diawali dengan pengumpulan data yang diolah menjadi data yang lebih sederhana. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2012 : 9).

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Dalam melakukan penelitian data yang digunakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu :

1. Data kualitatif, yang berupa pengenalan dan gambaran umum tentang objek penelitian yaitu KPP Pratama Muryorejo Surabaya.
2. Data kuantitatif, yang berupa data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden (orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan). Apabila menggunakan observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak,

atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatan yang menjadi sumber data.

Sumber data penelitian terdiri atas sumber data sekunder dan data primer .

1. Data Sekunder adalah suatu data yang berasal dari pihak yang bersangkutan atau langsung diperoleh dari responden yaitu pihak pengusaha dan aparat pemerintahan. Pengambilan data primer ini dilakukan dengan metode “Purposive random Sampling”.
2. Pengumpulan Data Primer, untuk mengumpulkan data primer diperlukan metode dan instrumen tertentu. Secara prinsip ada dua metode pengumpulan data primer, yaitu: pengumpulan data secara pasif dan pengumpulan data secara aktif. Perbedaan antara kedua metode tersebut ialah: yang pertama meliputi observasi karakteristik-karakteristik elemen-elemen yang sedang dipelajari dilakukan oleh manusia atau mesin; sedang yang kedua meliputi pencarian responden yang dilakukan oleh manusia ataupun non-manusia.
3. Koleksi data secara pasif bermanfaat untuk mendapatkan data dari manusia ataupun tipe elemen studi lainnya. Kegiatannya meliputi melakukan observasi terhadap karakteristik-karakteristik tertentu individual, obyek, organisasi dan entitas lainnya yang menarik untuk kita teliti. Koleksi data secara aktif memerlukan responden dalam mendapatkan data. Dalam pencarian data primer ada tiga dimensi penting yang perlu diketahui, yaitu: kerahasiaan, struktur dan metode koleksi. Pertama, kerahasiaan mencakup mengenai apakah tujuan penelitian untuk diketahui oleh responden atau tidak merahasiakan tujuan penelitian dilakukan untuk tujuan agar para responden tidak memberikan

jawaban-jawaban yang bias dari apa yang kita harapkan. Kedua, struktur berkaitan dengan tingkat formalitas (resmi), atau pencarian data dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur. Pencarian dilakukan secara terstruktur jika peneliti dalam mencari data dengan menggunakan alat, misalnya kuesioner dengan pertanyaan yang sudah dirancang secara sistematis, dan sangat terstruktur baik itu dilakukan secara tertulis ataupun lisan. Sebaliknya pencarian dapat dilakukan dengan cara tidak terstruktur, jika instrumennya dibuat tidak begitu formal atau terstruktur. Ketiga, metode koleksi menunjuk pada sarana untuk mendapatkan data.

3.4 Batasan dan Asumsi Penelitian

3.4.1 Batasan Penelitian

Mengingat aspek yang tercakup dalam materi ini sangat luas agar pembahasannya tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis perlu memberi batasan-batasannya. Dalam hal ini permasalahan yang dibahas adalah mengenai penerapan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

3.4.2 Asumsi Penelitian

Asumsi yang menjadi dasar penelitian ini adalah peranan pajak dalam menunjang pendapatan negara serta ingin mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak dengan penerapan sistem informasi pada KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

3.5 Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti bisa berupa individu, kelompok, benda atau sesuatu latar peristiwa sosial seperti aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2005 : 75-76). Unit analisis pada penelitian ini adalah :

1. Petugas pajak KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.
2. Dokumen yang ada pada KPP Pratama Mulyorejo Surabaya seperti rincian jumlah Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar, jumlah Wajib Pajak yang menggunakan e-filing.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden (Jogiyanto, 2013 : 114). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan tanya jawab secara langsung serta diskusi dengan pihak KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung objek datanya (Jogiyanto, 2013 :109). Observasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data secara langsung pada objek yang diteliti.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014 : 240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambaran, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar kehidupan, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi dilakukan dengan mengambil data dari KPP berupa database, dokumen, serta informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Nazir, 2011 : 111). Teknik ini digunakan dengan cara mengumpulkan data-

data dari literatur, tulisan ilmiah dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

3.6.2 Pengujian Data

Pada penelitian kualitatif peneliti harus mampu mengungkap kebenaran yang objektif, karena itu keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting. Pengukuran keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan triangulasi. Norman K. Denkin dalam M Rahardjo (2010), mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai waktu.

Tabel 3.2
Kisi-kisi Obsevasi Penelitian

NO.	PERTANYAAN
1	Bagaimana penerapan sistem informasi pada tahun 2016- 2020?
2	Apa kelebihan sistem e-filing bagi wajib pajak di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?
3	Bagaimana cara KPP Pratama Mulyorejo Surabaya ini untuk menarik minat wajib pajak menggunakan e-filing dalam periode tahun 2016-2020?
4	Bagaimana cara mensosialisasikan sistem informasi ini kepada wajib pajak baru dan wajib pajak lama?
5	Menurut ibu, apa keuntungan yang di dapat bagi pengguna sistem e-filing?
6	Apa kekurangan dan kendala penerimaan sistem e-filing dalam kepatuhan WPOP dari segi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?
7	Bagaimana cara mengaplikasikan sistem infomasi sejauh ini?
8	Bagaimana cara KPP Pratama Mulyorejo Surabaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan adanya sistem e-filing?
9	Apakah cara KPP Pratama Mulyorejo Surabaya agar wajib pajak patuh dalam meningkatkan kepatuhan WPOP?
10	Bagaimana tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?
11	Menurut ibu, apa keuntungan yang di dapat bagi pengguna sistem e-filing?
12	Apa kekurangan dan kendala bagi kepatuhan WPOP menggunakan sistem e-filing?
13	Menurut ibu, apakah dengan adanya sistem e-filing ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak?
14	Apakah sistem e-filing dalam mengaplikasikannya membutuhkan sosialisasi yang lebih lama?
15	Apakah terdapat perbedaan kepatuhan pajak pada saat WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya dalam melakukan kegiatan perpajakan secara manual dan secara sistem informasi perpajakan?
16	Kelebihan dan kekurangan apa saja ketika wajib pajak menggunakan sistem e-filing?
17	Siapa sajakah yang menjadi subjek dan objek dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak?
18	Apa saja solusi jika wajib pajak tidak paham dalam menggunakan sistem e-filing?
19	Upaya apa saja yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing?
20	Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
21	Apakah ada kendala penerapan sistem informasi dalam kepatuhan WPOP?
22	Menurut ibu, apakah dalam upaya penggunaan e-filing mereka patuh atau tidak patuh?
23	Upaya apa saja yang dilakukan KPP Pratama Mulyorejo surabaya dalam mengatasi WPOP aktif dan tidak aktif?
24	Apakah ada hambatan-hambatan dalam penerapan sistem informasi perpajakan?
25	Apakah terdapat implikasi penggunaan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Simokerto Surabaya?

Sumber : Peneliti (2021)

Sugiyono (2016) mengatakan bahwa triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2016). Menurutnya, triangulasi meliputi lima (5) hal, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka penelitian melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2014 : 274).

2. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya data dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2014 :274).

3. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, obervasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur atau peneliti menggunakan wawancara dan obervasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti

juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

4. Triangulasi Antar-Peneliti

Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.

5. Triangulasi Teori

Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teori etik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki expert judgement ketika

membandingkan temuannya dengan perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

3.6.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek itu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Sugiyono, 2016).

Tetapi pada penelitian ini, populasi dan sampel tidak digunakan karena penelitian ini akan fokus pada pegawai KPP Pratama Mulyorejo Surabaya yang ditunjuk sebagai responden untuk di wawancara oleh peneliti dan yang diharapkan akan memberikan data yang dimiliki oleh KPP Pratama Mulyorejo Surabaya terkait sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

3.6.4 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan cara-cara mengolah data yang telah terkumpul yang kemudian mengordinasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang

dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari. Oleh karena itu penelitian kualitatif data yang diperoleh dengan langkah-langkah berikut :

1. Survei pendahuluan

Hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi awal sebelum dilakukan penelitian. Karena penelitian ini di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya maka penelitian memberikan surat ini terlebih dahulu.

2. Pengumpulan data

Mengumpulkan data yang di dapatkan dari tempat penelitian melalui data dokumen dan wawancara yang dilakukan kepada bagian administrasi sebagai data pendukung.

3. Wawancara.

Wawancara baru akan dilaksanakan dengan memberikan pertanyaan lisan kepada subjek penelitian untuk mengetahui informasi dari hasil survei dan data sebelumnya sudah dikumpulkan dengan pihak yang berkaitan. Dalam hal ini pihak yang berkaitan adalah KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

4. Menganalisis data dengan analisis kualitatif

Digunakan penelitian dalam mengolah dan menganalisis data sehingga dapat memberikan deskriptif atau uraian informasi mengenai tahap-tahap yang dilakukan dengan membandingkan antara data pelaporan SPT dan Wajib Pajak setelah diterapkan wajib *e-filing*.

5. Kesimpulan.

Hal ini dilakukan untuk menjawab dari tujuan penelitian ini.

6. Saran.

Hal ini memberikan rekomendasi mengenai penelitian. Menurut Sugiyono (2016) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang diberikan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016).

3.8 Model Interaktif

Sugiyono (2016), Proses analisis data menurut model Miles dan Huberman yaitu meliputi aktivitas pengumpulan data, data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing atau penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Data yang muncul dalam wujud kata-kata dan bukan angka dikumpulkan melalui berbagai cara seperti observasi, wawancara, intisari dokumen, pita,

rekaman biasanya diproses melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis.

b. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Setelah itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan lapangan yang tertulis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu kegiatan ketika pengumpulan informasi disusun. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan

tindakan. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan sejenisnya. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis. Pada penelitian ini, data akan banyak disajikan dalam bentuk tabel dan grafik dan diuraikan dengan teks yang bersifat naratif.

- d. Penarikan Kesimpulan dan verifikasi dilakukan berdasarkan pemahaman terhadap data yang telah dikumpulkan

Sesuai dengan hakekat penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan ini dilakukan secara bertahap. Pertama menarik kesimpulan sementara atau tentatif, namun seiring dengan bertambahnya data maka harus dilakukan verifikasi data dengan cara mempelajari kembali data yang ada. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh buktibukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Diskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Pendirian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mulyorejo Surabaya

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 443/KMK.01/2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, dimana KPP Pratama Surabaya Mulyorejo mempunyai wilayah kerja sebanyak 4 kecamatan dan 21 Kelurahan diantaranya rincian sebagai berikut :

No	Kecamatan	Kelurahan
1.	Mulyorejo	1. Manyar Sabrangan 2. Kejawan Tambak Putih 3. Mulyorejo 4. Kalisari 5. Dukuh Sutorejo 6. Kalijudan
2.	Tambaksari	1. Tambaksari 2. Pacar Kembang 3. Pacar Keling 4. Gading 5. Ploso 6. Rangkah
3.	Bulak	1. Sukolilo Baru 2. Kedung Cowek
4.	Kenjeran	1. Tanah Kali Kedinding 2. Sidotopo Wetan 3. Tambak Wedi 4. Bulak Banteng

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP158/PJ/2007 tanggal 05 Nopember 2007 tentang Penerapan Organisasi Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, telah terbentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo pada tanggal 13 Nopember 2007. Saat Mulai Operasi (SMO) Sistem Administrasi Modern dan launchingnya telah dilaksanakan pada tanggal 04 Desember 2007.

4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya

4.1.2.1 Visi Direktorat Jenderal Pajak

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Terbaik di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I.

4.1.2.2 Misi Direktorat Jenderal Pajak

Melaksanakan Administrasi Perpajakan, Melayani Sepenuh Hati, dan Menghimpun Pajak Berdasarkan Undang-Undang Perpajakan

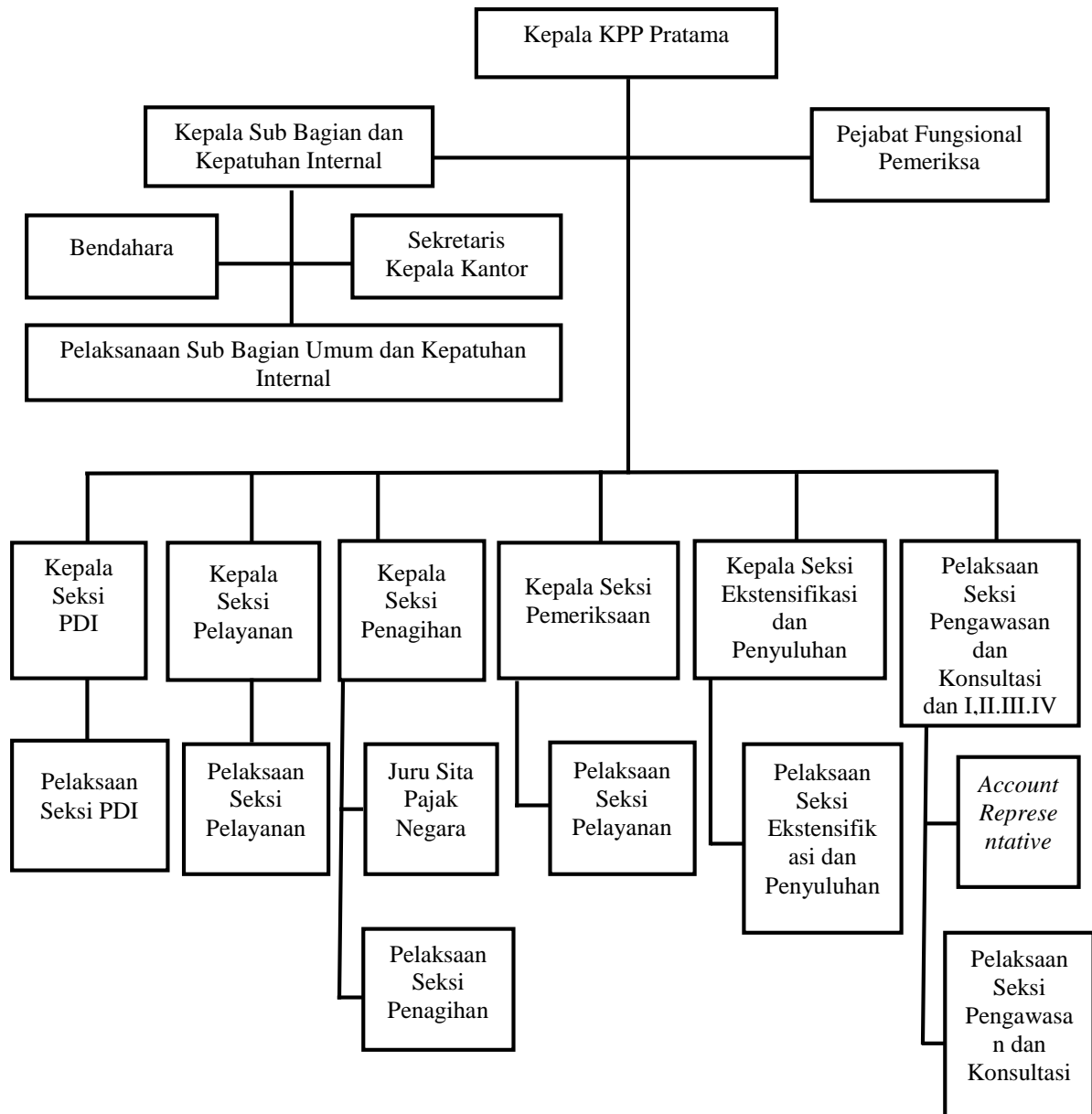
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya

Menurut Pasal 58 KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 59 Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- d. Penyuluhan perpajakan.
- e. Pelayanan perpajakan.
- f. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.
- g. Pelaksanaan ekstensifikasi.
- h. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
- i. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
- j. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- k. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
- l. Pembetulan ketetapan pajak.
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

4.1.4 Strukur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mulyorejo Surabaya

4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang-Bidang

Berikut adalah uraian pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Kepala kantor KPP Pratama mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Kepala Sub Bagian Umum dan kepatuhan internal Membantu menunjang kelancaran tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan.
3. Kepala Seksi Pelayanan Membantu Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak serta kerjasama perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) Membantu tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil Pajak

Bumi Dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, Pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filling dan penyiapan laporan kinerja.

5. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib, bimbingan /himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan, Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam satu KPP Pratama terdapat 4 (empat) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang pembagian tugasnya didasarkan pada cakupan wilayah (teritorial) tertentu.
6. Kepala Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Kepala Seksi Pemeriksaan Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
8. Kepala Seksi Penagihan Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

9. Kelompok Jabatan Fungsional Pejabat fungsional bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Pejabat Fungsional Pemeriksa berkoordinasi dengan Seksi Pemeriksaan.

Dalam organisasi KPP Pratama terdapat jabatan Account Representative (Staf Pendukung Pelayanan) yang berada di bawah pengawasan dan bimbingan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Ikhtisar tugas Account Representative adalah sebagai berikut :

- a. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- b. Bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan.
- c. Penyusunan Profile Wajib pajak.
- d. Analisis kinerja Wajib Pajak.
- e. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.
- f. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- g. Memberikan informasi perpajakan

4.2 Data Analisis

4.2.1 Penerapan Sistem E-Filing

KPP Pratama Mulyorejo Surabaya pada tahun 2020 melakukan sosialisasi secara terus menerus kepada wajib pajak mengenai penggunaan sistem informasi perpajakan, termasuk kepada wajib pajak orang pribadi. Tujuannya agar wajib pajak semakin mudah untuk melaporkan kewajibannya. Ketikan WPP melakukan pelaporan secara manual, petugas dalam hal ini *Account Representative* (AR) mengarahkan WPP untuk beralih secara online dengan

melakukan pelatihan dan pendampingan langsung ditempat bagaimana melakukan pelaporan secara online. *Account Representative* (AR) merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

4.2.2 Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk tertib dalam membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perbaikan proses pelaporan dengan memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi. Meningkatkan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan seperti yang diungkapkan Guillermo Perry yang dikutip oleh Marcus Tufan Sofya, ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan.

Berikut ini adalah data jumlah WP terdaftar OP tahun 2016-2020

Tabel 4.1
Data Jumlah WP Terdaftar OP Tahun 2016-2020

Tahun Pajak	Jumlah WPOP (Normal dan NE)	Normal/Aktif (OP)	NE (OP)
2016	88.779	48.560	40.219
2017	93.594	53.346	40.248
2018	101.274	60.997	40.277
2019	108.619	68.317	40.302
2020	133.634	73.129	60.505

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Dari Tabel 4.1, terdapat Jumlah WPOP (Normal dan NE) di tahun 2020 mengalami peningkatan sebanyak 133.634 dan untuk yang Normal/Aktif (OP) mencapai 73.129 di tahun 2020.

Berikut ini adalah data kepatuhan WPOP tahun 2016-2020

Tabel 4.2
Data Kepatuhan WPOP Tahun 2016-2020

Tahun Pajak	WP Wajib SPT (OP)	Jumlah Laporan SPT (OP)	% Kepatuhan OP
2016	51.658	39.280	76,04%
2017	43.195	36.155	83,70%
2018	47.115	38.804	82,36%
2019	48.326	38.464	79,59%
2020	55.023	39.056	70,98%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Jumlah WP terdaftar diambil per tanggal 31 Desember setiap tahunnya.

Dari Tabel 4.2, terdapat WP Wajib SPT (OP) yang mengalami peningkatan di tahun 2020 mencapai 55.023 dan Jumlah Laporan SPT (OP) di tahun 2020 mencapai 39.056 peningkatan dari tahun sebelumnya.

Berikut ini adalah data WPOP Bermasalah (Tidak Laporan SPT) dan WP Tidak Bermasalah (Laporan SPT) tahun 2016-2020

Tabel 4.3
Data WPOP Bermasalah (Tidak Laporan SPT) dan WP Tidak Bermasalah (Laporan SPT) Tahun 2016-2020

Tahun Pajak	Jumlah WPOP Tidak Laporan SPT	Jumlah WPOP Laporan SPT
2016	12.378	39.280
2017	7.040	36.155
2018	8.311	38.804
2019	9.862	38.464
2020	15.967	39.056

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Jumlah WP terdaftar diambil per tanggal 31 Desember setiap tahunnya.

Dari Tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa Jumlah WP tidak lapor SPT di tahun 2020 mencapai 15.967 sedangkan untuk Jumlah WPOP lapor SPT di tahun 2020 mencapai 39.056.

4.2.3 Data interview dengan pihak KPP

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu ibu Dewi selaku Account Representative pada tanggal 8 Juni 2021, pukul 12.50 yaitu:

Pewawancara : Bagaimana penerapan sistem informasi pada tahun 2016 s/d 2020?

Narasumber : Kalo sistem informasi salah satu alternatif laporan SPT tentu saja di tahun 2016 s/d tahun 2020 ini mengalami penyempurnaan, dulu kalo e-filing untuk pertama-tama wajib pajak badan saja tapi sekarang sudah diiringi KOP-nya juga.

Pewawancara : Apa kelebihan sistem e-filing bagi wajib pajak di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?

Narasumber : Tentunya lebih praktis karena WP tidak usah datang kesini tidak usah tatap muka, tidak usah keluar biaya lagi untuk transportasi kesini dan lebih praktis.

Pewawancara : Bagaimana cara KPP Pratama Mulyorejo Surabaya ini untuk menarik minat wajib pajak menggunakan e-filing dalam periode tahun 2017-2019?

Narasumber : Kalo menarik minat cuman yang pertama kita lakukan tentang e-filing ini kita sosialisasi pastinya, ini loh dari kantor pajak ada prasarana laporan baru jadi wajib pajak tidak usah

datang ke kantor cukup menyalakan laptop, kalo dulu si pake jaringan komputer ya bantuan komputer visik waktu itu belum bisa pake hp.

Pewawancara : Bagaimana cara mensosialisasikan sistem informasi ini kepada wajib pajak baru dan wajib pajak lama?

Narasumber : Mengundang dulu kita. Jadi wajib pajak kita kasih undangan lalu mereka datang kesini atau kita jemput pulang kemana misal ke PT AYEM karyawannya banyak atau ke kantor apa saja gitu.

Pewawancara : Menurut ibu, apa keuntungan yang di dapat bagi pengguna sistem e-filing?

Narasumber : Lebih mudah dan lebih praktis.

Pewawancara : Apa kekurangan dan kendala penerimaan sistem e-filing dalam kepatuhan WPOP dari segi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?

Narasumber : Pertama kalo wajib pajak itu tidak tepat atau keliru pengisian seperti kita harus telvon menanyakan kalo memang tidak diresponkan yasudah atau laporan yang disampaikan itu dianggap tidak dilaporkan.

Pewawancara : Bagaimana cara mengaplikasikan sistem informasi sejauh ini?

Narasumber : Sekarang kalo mengaplikasikan kewajiban sukarela aja beberapa tahun ini untuk wajib pajak OP-punkan diwajibkan secara elektronik.

Pewawancara : Bagaimana cara KPP Pratama Mulyorejo Surabaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan adanya sistem e-filing?

Narasumber : Ya sosialisasi kalo kepatuhan itu tidak hanya kami yang mengendalikan itukan faktor dari luar juga cuman kita bisa sosialisasi balik di media saja to benar elektronik pake instagram, pake sosiasisasi juga ada kadang kita adukin program ke kampus-kampus atau ke sekolah-sekolah.

Pewawancara :Apakah cara KPP Pratama Mulyorejo Surabaya agar wajib pajak patuh dalam meningkatkan kepatuhan WPOP?

Narasumber : Pertama sosialisasi biar di masukkan begitu mereka masukan sama dengan tanggal jatuh tempo kita tebusin surat teguran. Itu surat tegurnya memperingatkan atau kita lapor kalo nggak lapor berarti kita denda. Yang kedua kita SPT letak kita tagih kalo bagian tidak laporkan dendanya seratus ribu untuk orang pribadi dan satu juta untuk badan.

Pewawancara : Bagaimana tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya?

Narasumber : Kalo di liat dari tahun 2016 ke tahun 2020 jauh meningkatnya. Yang pertama dulukan sukarela dan sekarang sudah diwajibkan, kedua dulukan susah atau wajib pajak sendiri takut kalo sekarang yasudah kalo malas kesini tinggal buka laptop ajakan beres.

- Pewawancara : Menurut ibu, apa keuntungan yang di dapat bagi pengguna sistem e-filing?
- Narasumber : Dulu itu ada yang namanya unit perekaman data jadi SPT yang dimasukan wajib pajak itu dilaporkan secara mahal di kafe satu kalo sekarang dikantor pajak .
- Pewawancara : Apa kekurangan dan kendala bagi kepatuhan WPOP menggunakan sistem e-filing?
- Narasumber : Kalo dibilang udah tua dan mereka nggak ngerti ya mereka sudahlah saya nggak ini ajalah siapa tau gitu.
- Pewawancara : Menurut ibu, apakah dengan adanya sistem e-filing ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak?
- Narasumber : Apa lagi sekarang kewajiban ya pengaruh banget.
- Pewawancara : Apakah sistem e-filing dalam mengaplikasikannya membutuhkan sosialisasi yang lebih lama?
- Narasumber : Kalo untuk yang pertama kali melaporkan mungkin iya, tapi itukan sekali saja setelah itukan mereka datang ke WP.
- Pewawancara : Apakah terdapat perbedaan kepatuhan pajak pada saat WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya dalam melakukan kegiatan perpajakan secara manual dan secara sistem informasi perpajakan?
- Narasumber : Saya tidak menelitinya dan tingkat kepatuhan beda-beda tiap tahunnya kadang naik kadang turun itukan dipengaruhi

beberapa faktor juga tidak meluluh karena sistem juga apalagi saat pendwe seperti ini.

Pewawancara : Kelebihan dan kekurangan apa saja ketika wajib pajak menggunakan sistem e-filing?

Narasumber : Kelebihannya praktis kalo kekurangannya mereka lapornya mepet feperstnya kitakan mungkin belum mencukupi untuk itu jadi setiap batas waktu penyampaian akhir SPT pasti selalu down sudah beberapa tahun seperti itu.

Pewawancara : Siapa sajakah yang menjadi subjek dan objek dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak?

Narasumber : Semua WP orang pribadi dan badan.

Pewawancara : Apa saja solusi jika wajib pajak tidak paham dalam menggunakan sistem e-filing?

Narasumber : Kitakan yang namanya AR itukan tugasnya membantu ya wajib pajak boleh menghubungi AR membantu pengisian SPT-nya seperti itu kita pandu.

Pewawancara : Upaya apa saja yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing?

Narasumber : Kalo sekarang sosialisasi aja nggak ada yang lain.

Pewawancara : Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?

Narasumber : Banyak, salah satunya kalo mereka patuh ya mereka dengan sukarela pilih sendiri kalo mereka nggak patuh ya sudah

kesadaran wajib pajak itu sendiri pasti belum dititik yang kita harapkan. Kadang wajib pajak itu bikin NPWP cuman untuk keperluan mereka aja tanpa memikirkan kewajiban apa yang harus dilaksanakan pada saat kalo sudah memiliki NPWP.

Pewawancara : Apakah ada kendala penerapan sistem informasi dalam kepatuhan WPOP?

Narasumber : Kalo menurut saya nggak ada.

Pewawancara : Menurut ibu, apakah dalam upaya penggunaan e-filing mereka patuh atau tidak patuh?

Narasumber : Kata tidak patuh atau patuh cuman diukur dari e-filing saya rasa nggak. Tapi salah satunya mengukur kepatuhan wajib pajak untuk kepatuhan pelaporan iya, tapi kan kepatuhan tidak mematuhi formal aja penyambungan SPP tapi kita tidak bisa menilai bahwa laporan SPT ini sudah patuh loh oh ini nggak bisa seperti itu.

Pewawancara : Upaya apa saja yang dilakukan KPP Pratama Mulyorejo surabaya dalam mengatasi WPOP aktif dan tidak aktif?

Narasumber : WPOP aktif mereka pasti sudah sadar sendiri sudah lapor sendiri yang nggak aktif itu biasanya kita tertibkan surat teguran itu tadi. Misalnya WP yang sejak tahun 2016 itu melaporkan SPT sampai dengan saat ini kita teguhkan surat teguran kalo emang tidak ada kita buat daftar untuk dinoknaktifkan. Jadi itu tidak membebani administrasi kita.

Pewawancara : Apakah ada hambatan-hambatan dalam penerapan sistem informasi perpajakan?

Narasumber : Kalo jaringannya nggak stabil aja kalo jaringannya sedang bermasalah aja sih kalo itu kendala.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis Penerapan Sistem Informasi Perpajakan Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan data penelitian telah disebutkan bahwa pengguna sistem informasi perpajakan oleh WPOP setiap tahun semakin meningkat sebagaimana terlihat pada tabel 4.1 dan juga dari hasil wawancara diatas dapat dilihat adanya peningkatan dari data jumlah WP terdaftar OP dan data Kepatuhan WPOP memang ada peningkatan dibandingkan dengan tahun- tahun sebelumnya, namun peningkatan itu berbeda dengan data WPOP bermasalah (Tidak Lapor SPT) dan WP Tidak Bermasalah (Lapor SPT). Hal ini membuat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya dengan adanya penerapan sistem e-filing ini melalui website Direktorat Jenderal Pajak tetap mengalami peningkatan tiap tahunnya.

Walaupun penggunaan sistem informasi perpajakan mempermudah WPOP dengan memberikan kebebasan bagi WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (bayar, lapor) dimana saja dan kapan saja, tetapi hasil penelitian ini menunjukkan Jumlah WP Terdaftar OP tahun 2016-2020 yang justru semakin meningkat. KPP Pratama Mulyorejo Surabaya juga perlu untuk melakukan sosialisasi secara terus menerus serta meningkatkan edukasi kepada WPOP

sehingga diharapkan dapat menambah peningkatan bagi kepatuhan wajib pajaknya. Hal tersebut menjawab mini research question pertama dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya. Kalo dilihat dari tahun ke tahun jauh lebih meningkat dari tahun sebelumnya. Dulukan secara sukarela, tapi kalo sekarang sudah diwajibkan tingkat penggunaan sistem informasinya dan sekarang tingkat penggunaan sistem informasi lebih gampang dan nggak susah kaya dulu lagi. Selain itu kebijakan dari Direktorat Jendral Pajak yang mulai menentukan peraturan untuk kepatuhan wajib pajak masyarakat melalui media online juga dapat meningkatkan jumlah pengguna sistem informasi perpajakannya. Sedangkan untuk jawaban atas mini research question kedua dalam penelitian yaitu apakah terdapat implikasi penggunaan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya, maka dapat disampaikan bahwa penggunaan sistem informasi perpajakan dapat menunjukkan banyaknya peningkatan kenaikan pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya tiap tahunnya, apa lagi sekarang banyak pengaruh dari penggunaan sistem informasi perpajakan sehingga memperbanyak peningkatannya. Mini research question ketiga dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat perbedaan kepatuhan pajak pada saat WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya melakukan kegiatan perpajakan secara manual dan secara sistem informasi perpajakan, perbedaan kepatuhan pajak tiap tahunnya berbeda-beda kadang naik kadang turun dan itu dipengaruhi dari beberapa faktor tidak melulu karena sistem juga apalagi saat pandemi seperti ini banyak kemajuannya.

Dari pembahasan atas mini research question diatas, maka jawaban atas research question penelitian ini adalah tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan semakin meningkat tiap tahunnya dengan kemajuan sistem informasi dan peningkatan kepatuhan perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak dan penggunaan sistem informasi tersebut memiliki implikasi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya yaitu tiap tahunnya banyak mengalami kemajuan peningkatan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya. Maka dari itu banyak jumlah WP yang terdaftar dari tahun ke tahun di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya walaupun penggunaan sistem informasi perpajakan dapat mempermudah WPOP dengan memberikan kebebasan bagi kepatuhan WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (bayar, lapor) dimana saja dan kapan saja, tetapi dari hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepatuhan WPOP yang mengalami banyak kemajuan kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya. KPP Pratama Mulyorejo Surabaya juga sering melakukan sosialisasi terus menerus baik di media elektronik, instragram dan program ke kampus-kampus untuk meningkatkan edukasi kepada WPOP sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Intensitas yang akan dicapai dalam penelitian ini berupa adanya peningkatan kepatuhan perpajakan dari tahun ke tahun secara sukarela dengan tujuan untuk mengetahui apakah dengan penerapan sistem e-filing ini dapat meningkatkan kepatuhan WPOP dibandingkan sebelum diterapkannya sistem e-filing.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang penerapan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem informasi perpajakan pada KPP Pratama Mulyorejo Surabaya justru semakin menambah kenaikan untuk meningkatkan wajib pajaknya. Terlihat dari olahan data Jumlah WP Terdaftar OP tahun 2016-2020, Jumlah WPOP (Normal dan NE) di tahun 2019 mencapai 108.619 dan tahun 2020 mencapai 133.634 sedangkan untuk Normal/Aktif tahun 2019 mencapai 68.317 dan tahun 2020 mencapai 73.129. Untuk data Kepatuhan WPOP tahun 2016-2020, WP wajib SPT (OP) tahun 2019 mencapai 48.326 dan tahun 2020 mencapai 55.023, sedangkan untuk Jumlah Laporan SPT (OP) tahun 2019 mencapai 38.464 dan tahun 2020 mencapai 39.056. Untuk Data WPOP Bermasalah (Tidak Laporan SPT) dan Tidak Bermasalah tahun 2016-2020, Jumlah WPOP Tidak Laporan SPT tahun 2019 mencapai 9.862 dan tahun 2020 mencapai 15.967 sedangkan untuk Jumlah WPOP Laporan SPT tahun 2019 mencapai 38.464 dan tahun 2020 mencapai 39.056. Jadi tiap tahunnya itu banyak mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya.
2. Berdasarkan pengamatan penelitian untuk kepatuhan WPOP sudah cukup efektif karena sudah berusaha memaksimalkan SDM, sarana dan prasarana

yang ada untuk membantu Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum bisa menggunakan sistem informasi. Hal ini dapat memberikan pemahaman bagi Wajib Pajak mengenai sistem informasi tentang cara pelaporan, efisiensi, efektifitas, dan penghematan waktu.

3. Tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya semakin tahun semakin meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran yang di dapat sehubungan dengan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengamatan penelitian untuk kepatuhan WPOP sudah cukup efektif karena sudah berusaha memaksimalkan SDM, sarana dan prasarana yang ada untuk membantu Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum bisa menggunakan sistem informasi. Hal ini dapat memberikan pemahaman bagi Wajib Pajak mengenai sistem informasi tentang cara pelaporan, efisiensi, efektifitas, dan penghematan waktu.
2. Tingkat penggunaan sistem informasi perpajakan pada WPOP di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya semakin tahun semakin meningkat.
3. Bagi penelitian berikutnya. Disarankan untuk meneliti yang lebih mendalam lagi tentang penggunaan sistem informasi perpajakan dalam upaya meningkatkan sistem informasi oleh WPOP.

DAFTAR PUSTAKA

Andik Firmansyah, Kusni Hidayati, Juliani Pudjowati. 2016. Analisis Penerapan Perhitungan Pajak Pertambahan Nilai Dan Pelaporannya Pada CV

Direktorat Jenderal Pajak. Peraturan Jenderal Pajak KEP-88/PJ./2004 tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. 2004. Jakarta

Dianawati, Susi, (2008). Analisis Pengaruh Motivasi Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Skripsi, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Dashboard Penerimaan Pajak, Direktorat Jenderal Pajak. 2015. Realisasi Penerimaan Pajak Per 31 Agustus 2015. (Online) (<http://www.pajak.go.id/content/realisasi-penerimaanpajak-per-31-Agustus-2015>). Diakses pada tanggal 5 September 2015.

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan 2016. *E-Biling* <http://www.pajak.go.id/e-biling>.

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan 2016. *E-Filing* <http://www.pajak.go.id/e-filing>.

Dimas Dwi Prasetyo, Mahsina Mahsina, L Tri Lestari. 2021. Analisis Penerapan Tax Planning atas Pajak Penghasilan (Pph) Badan dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pembayaran Beban Pajak Penghasilan Sesuai Undang-undang Perpajakan No. 36 ...

Fandi Ahmad Hasan, Afifudin dan Junaidi. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration Dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara). JE-JRA Vol. 07 No. 01 Agustus 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

<file:///D:/Berkas%20Skripsi/Penerapan%20e-filing.pdf>

<file:///D:/Berkas%20Skripsi/Pengaruh%20e-filing.pdf>

<file:///D:/Berkas%20Skripsi/Kepatuhan%20e-filing.pdf>

Gusti Ayu Raisa Ersania, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.22.3.Maret (2018): 1882-1908 ISSN: 2302-8556 Hal.1882 - 1908.

https://id.wikipedia.org/wiki/Nomor_pokok_wajib_pajak

<https://blogpajak.com/apa-itu-objek-pajak-dan-subjek-pajak>

Krismaji. 2015. Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Keempat. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

KPP Pratama Mulyorejo Surabaya (2021) Data jumlah WP terdaftar OP dan data Kepatuhan WPOP beserta WPOP bermasalah (Tidak Laport SPT) dan WP Tidak Bermasalah (Laport SPT).

KPP Pratama Mulyorejo Surabaya (2021) Data Wawancara

Krismaji (2015), Sistem informasi perpajakan adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

M Rahardjo. (2010). Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif <http://repository.uinmalang.ac.id/1133/1/triangulasi.pdf>

Mardiasmo. (2016). Perpajakan. Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Mardiasmo (2016) menggolongkan sistem pemungutan pajak sesuai dengan Resmi yaitu: *Official assessment system* yaitu suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Modern. <http://pajaktaxes.blogspot.com/2007/04/sistem-administrasiperpajakan-modern.html>

M Rahardjo. 2010. Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif <http://repository.uinmalang.ac.id/1133/1/triangulasi.pdf>

Nur Laily Fadilah (2019). Analisis Penerapan E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pelaporan SPT Tahunan. 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

Nindi Hendriana Dewi (2019). Analisis Tingkat Penggunaan Teknologi Informasi Perpajakan Pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) DI KPP Pratama Sidoarjo Selatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

Peraturan Jenderal Pajak KEP-88/PJ./2004 tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. 2004. Jakarta

Putra, T. Y. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi e-Registration, e-SPT, Dan e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JEJAK), 6 (1).

Mardiasmo 2016, Perpajakan. Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta:Penerbit. Andi.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.

Suparman. 2007. Sistem Administrasi Perpajakan

Toma Yanuar Putra, Endang Siti Astuti, dan Riyadi, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration, E-SPT, dan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Study Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari), Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JEJAK), Vol. 6 No. 1 (2015)

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai waktu.

Yulianti, I. E. Gunawan, J., dan Persada, S. F. 2018. Analisis Deskriptif Pengguna E-Filing Pajak Orang Pribadi di Blitar. Jurnal Sains Dan SeniPomits Vol. 7, No. 1 (2018) 2337-3520 (2301-928X Print) Hal. D2-D1

Dokumentasi





