

**EFEKTIVITAS SISTEM *E-FILING* DALAM MENINGKATKAN  
KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

**BRIAN DELTAMA FANI**  
**NPM. 1441010034**

**KEMENTRIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN ” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
2018**

**EFEKTIVITAS SISTEM E-FILING DALAM MENINGKATKAN  
KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA**

Disusun Oleh :

**Brian Deltama Fani**  
NPM. 1441010034

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING UTAMA**



**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

**DEKAN**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

**EFEKTIVITAS SISTEM E-FILING DALAM MENINGKATKAN  
KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KPP PRATAMA MULYOOREJO SURABAYA**

Disusun Oleh :

**BRIAN DELTAMA FANI**  
NPM. 1441010034

Telah Dipertahankan Dihadapkan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 30 Agustus 2018

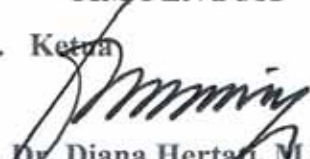
Menyetujui,

PEMBIMBING

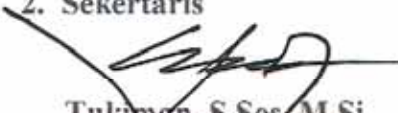
  
Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP. 196601031989032001

TIM PENGUJI


1. Ketua

  
Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP. 196601031989032001

2. Sekretaris


  
Tukman, S.Sos, M.Si  
NIP. 196103231989031001

3. Anggota

  
Dr. Ertien Rining N. M.Si  
NIP.196801161994032001

Mengetahui,

DEKAN

  
Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

**EFEKTIVITAS SISTEM E-FILING DALAM MENINGKATKAN  
KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Brian Deltama Fani  
NPM : 1441010034  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan Bahwa Skripsi Ini Telah Direvisi dan Disahkan

Pada Tanggal : 31 Agustus 2018

PENGUJI I



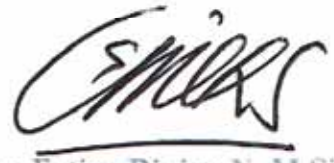
Dr. Diana Hertat, M.Si  
NIP. 196601031989032001

PENGUJI II



Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP. 196103231989031001

PENGUJI III



Dr. Ertien Rining N. M.Si  
NIP. 196801161994032001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kahadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Sistem *e-Filing* dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya”**. Tak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah meletakkan kerangka peradapan “khoir ummah” serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi kurikulum Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penulis untuk menulis skripsi.

Selama kegiatan penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan dari ibu Dr.Diana Hertati, M.Si yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terimakasih yang sebanyak-banyaknya penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Rindhang Tri Anggono selaku kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Mulyorejo.
4. Ibu Luki selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Mulyorejo.
5. Segenap Pegawai KPP Pratama Mulyorejo Surabaya yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi yang terkait dalam pembuatan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua Penulis Bapak Yusuf Mustofa dan Ibu Tri Is Woro Handayani serta keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa – doa, dukungan dan dorongan semangat.
7. teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014 dan FKAN yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.

Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan proposal penelitian ini.

Surabaya, Februari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN REVISI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Landasan Teori .....	17
1. Konsep Efektivitas .....	17
a. Konsep Efektivitas Sistem Informasi.....	18
b. Ukuran Efektivitas Sistem .....	19
2. Konsep Sistem Informasi Manajemen .....	21

a.	Manfaat Pengembangan Sistem Informasi Manajemen .....	23
b.	Keuntungan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen .....	23
c.	Konsep <i>E-Government</i> .....	24
3.	Konsep Pajak .....	25
a.	Fungsi Pajak .....	28
b.	Pengertian Wajib Pajak .....	29
c.	Asas Pemungutan Pajak .....	29
d.	Sistem Pemungutan Pajak .....	30
e.	Kedudukan Hukum Pajak .....	31
f.	Cara Pemungutan Pajak .....	32
4.	Konsep Surat Pemberitahuan (SPT) .....	33
a.	Fungsi Surat Pemeberitahuan (SPT) .....	34
b.	Jenis SPT .....	37
c.	Sanksi Terlambat Atau Tidak Menyampaikan SPT .....	39
5.	Konsep <i>e-Filing</i> .....	41
a.	Jenis-Jenis Formulir <i>e-Filing</i> .....	41
C.	Kerangka Berfikir .....	43
BAB III : METODE PENELITIAN .....		45
A.	Jenis Penelitian .....	45
B.	Lokasi Penelitian .....	46
C.	Fokus Penelitian .....	46
D.	Informan dan Teknik Penarikan Informan (Sumber Data) .....	49
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	51



F. Teknik Analisis Data .....	52
G. Keabsahan Data .....	55
BAB IV: PEMBAHASAN DAN HASIL .....	58
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	58
1. Profil KPP Pratama Mulyorejo Surabaya .....	58
2. Lokasi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya .....	58
3. Visi, Misi, dan Nilai Direktorat Jenderal Pajak .....	59
a. Visi .....	59
b. Misi .....	59
c. Nilai Direktorat Jenderal Pajak.....	60
4. Struktur Organisasi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.....	61
5. Peran Strategis Instansi .....	61
6. Pembagian Tugas .....	63
7. Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya .....	66
8. Peran Strategis Instansi .....	68
9. Wilayah Kerja.....	68
10. Komposisi Pegawai KPP Pratama Mulyorejo Surabaya .....	71
B. Gambaran Umum Sistem <i>e-Filing</i> di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya....	73
C. Hasil Penelitian .....	74
1. Kualitas Sistem ( <i>system quality</i> ) .....	76
a. Mudah Digunakan .....	76
b. Kesesuaian .....	82
c. Waktu Respon .....	85

2. Kualitas Infomasi ( <i>information quality</i> ).....	88
a. Mudah Dimengerti .....	88
b. Keamanan .....	92
c. Akurasi .....	95
d. Kekinian.....	101
3. Penggunaan ( <i>use</i> ) .....	103
a. Durasi.....	103
4. Kepuasan Pemakai ( <i>user satisfaction</i> ) .....	105
a. Kepuasan Terhadap Perangkat Sistem.....	105
b. Repeat .....	108
5. Dampak individual ( <i>individual impact</i> ) .....	110
6. Dampak organisasi ( <i>organization impact</i> ) .....	113
D. Pembahasan .....	114
1. Kualitas sistem ( <i>system quality</i> ).....	114
a. Mudah digunakan.....	114
b. Kesesuaian .....	115
c. Waktu Respon.....	116
2. Kualitas infomasi ( <i>information quality</i> ).....	117
a. Mudah Dimengerti .....	117
b. Keamanan .....	118
c. Akurasi .....	119
d. Kekinian.....	120
3. Penggunaan ( <i>use</i> ) .....	121

a. Durasi .....	121
4. Kepuasan Pemakai ( <i>user satisfaction</i> ) .....	121
a. Kepuasan Terhadap Perangkat Sistem .....	121
b. <i>Repeat</i> .....	122
5. Dampak Individual ( <i>individual impact</i> ) .....	123
6. Dampak Organisasi ( <i>organization impact</i> ) .....	123
BAB V: Kesimpulan dan Saran .....	125
A. Kesimpulan.....	125
1. Kualitas sistem ( <i>system quality</i> ).....	125
2. Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ).....	125
3. Penggunaan ( <i>use</i> ).....	126
4. Kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).....	126
5. Dampak individual ( <i>individual impact</i> ) .....	126
6. Dampak Organisasi ( <i>organization impact</i> ) .....	126
B. Saran .....	126
DAFTAR PUSTAKA .....	128

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	44
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Mulyorejo Surabaya .....	62
Gambar 4.3 Wilayah Kerja .....	70
Gambar 4.4 Website Sistem <i>e-Filing</i> KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.....	74
Gambar 4.5 Alur prosedur pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan <i>e-Filing</i> .....	77
Gambar 4.6 Alur Pembuatan Akun DJP <i>Online</i> .....	78
Gambar 4.7 Banner Informasi Tentang Sistem <i>e-Filing</i> di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya .....	81
Gambar 4.8 Pojok Pajak .....	89
Gambar 4.9 <i>i-Corner</i> .....	89
Gambar 5.0 Tempat Pelayanan Terpadu Permintaan <i>e-Fin</i> .....	95
Gambar 5.1 Fitur <i>e-Filing</i> .....	98
Gambar 5.2 Fitur <i>e-Filing</i> .....	99
Gambar 5.3 Fitur <i>e-Filing</i> .....	99
Gambar 5.4 Fitur <i>e-Filing</i> .....	100
Gambar 5.5 penambahan <i>e-Form</i> .....	101
Gambar 5.6 Antrian Pelaporan SPT Sebelum Ada Sistem <i>e-Filing</i> .....	112
Gambar 5.7 Antrian Pelaporan SPT Sesudah Ada Sistem <i>e-Filing</i> .....	112

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya .....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu dengan Sekarang.....	12
Tabel 4.1 Wilayah Kerja.....	69
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
Tabel 4.4 Komposisi Berdasarkan Golongan/Pangkat.....	72
Tabel 4.5 Wajib Pajak Melaporkan SPT Tahunan Menggunakan <i>e-Filing</i> ..	84

## ABSTRAKSI

### EFEKTIVITAS SISTEM E-FILING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MULYOREJO SURABAYA

Penelitian ini didasarkan pada fenomena tentang pelaporan SPT Tahunan yang dalam pelaksanaannya antrian yang panjang sehingga KPP Pratama Mulyorejo Surabaya memberikan inovasi yaitu sistem *e-Filing* yang tujuannya agar masyarakat dapat melaporkan SPT Tahunan dimana saja, setiap hari, tanpa perlu antri di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya .

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berada di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya. Fokus penelitian ini berdasarkan pada Ukuran Efektivitas Sistem menurut Delone dan Mclean sebagaimana dikutip oleh Jogiyanto (2007:3) dalam hal ini ada 6 sasaran kajian, yaitu: 1. Kualitas Sistem (*System Quality*) 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) 3. Penggunaan (*Use*) 4. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) 5. Dampak Individual (*Individual Impact*) 6. Dampak Organisasi (*Organization Impact*)

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu 1. Kualitas sistem (*system quality*) dilihat dari kemudahan sudah efektif karena pengguna *e-Filing* merasa mudah dalam mengoperasikan namun beberapa Wajib Pajak masih memerlukan pelatihan pengoperasian *e-Filing* dan yang lain tidak memerlukan pelatihan karena cukup mencari informasi di *google*. dilihat dari kesesuaian sudah efektif karena fitur-fitur didalam sistem *e-Filing* sudah sesuai yang dibutuhkan Wajib Pajak, dan dilihat dari waktu respon belum efektif karena *server* sering lemot pada saat terakhir masa pelaporan SPT. 2. Kualitas informasi (*information quality*) dalam hal ini menyimpulkan bahwa kualitas informasi dilihat dari mudah mengerti sudah efektif karena di sistem *e-Filing* terdapat panduan, dilihat dari keamanan sudah efektif karena sistem *e-Filing* memiliki *e-Fin*, *email* dan *password*, dilihat dari akurasi sudah efektif dan kekinian sudah efektif karena setiap tahun di *uptade*. 3. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dilihat dari durasi dari sistem *e-Filing* sudah efektif karena durasi sistem *e-Filing* cepat dibandingkan dengan manual. 4. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sudah efektif karena Wajib Pajak sudah merasa puas, sistem *e-Filing* ini dapat mempersingkat waktu pelaporan SPT Tahunan dengan *e-Filing* dan tidak berkeinginan menggunakan manual lagi. 5. Dampak individual (*individual impact*) sudah efektif karena sistem *e-Filing* memberikan dampak individual yang baik yaitu mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan tanpa harus antri 6. Dampak Organisasi (*organization impact*) sudah efektif karena sistem *e-Filing* memberikan dampak organisasi yang baik yaitu Produksi berkas menurun, produksi berkas *hardcopy* menurun pencarian data juga mudah

*Kata Kunci :Efektivitas, Sistem, Pelaporan SPT Tahunan. Wajib Pajak Orang Pribadi*

