

**ANALISIS EFEKTIVITAS *E-FILING* DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA SIDOARJO SELATAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA AKUNTANSI**



Oleh :

VIRGINA AYU KUSUMAWARDHANI

NIM. 041811535033

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

**ANALYSIS EFFECTIVENESS OF *E-FILING* IN IMPROVING
INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT KPP
PRATAMA SIDOARJO SELATAN**

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
BACHELOR OF ACCOUNTING**



By :

VIRGINA AYU KUSUMAWARDHANI

NIM. 041811535033

**ACCOUNTING STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS *E-FILING* DALAM MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
SIDOARJO SELATAN**

DIAJUKAN OLEH:

VIRGINA AYU KUSUMAWARDHANI

NIM: 041811535033

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



**Dr. H. HERU TJARAKA, SE., M.Si., Ak., BKP., CA
NIP. 196709271993031003**

TANGGAL 12-7-2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**IZZATO MILLATI, S.IP., M.IP
NIP. 198606032014093201**

TANGGAL 12-7-2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Virgina Ayu Kusumawardhani, 041811535033), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 3 Juni 2022

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular library stamp. The stamp contains the text 'PERPUSTAKAAN' vertically on the left, a logo in the center, and 'MEMERAI TEMPEL' on the right. Below the stamp, the name 'Virgina Ayu Kusumawardhani' and her NIM number are printed.

Virgina Ayu Kusumawardhani

NIM. 041811535033

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan saya waktu, kesehatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi berjudul “Analisis Efektivitas *E-Filing* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Selatan” ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana akuntansi.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan, dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Izzato Millati, S.IP., M.IP selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi (K. Banyuwangi) yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan kuliah.
3. Dr. H. Heru Tjaraka, SE., M.Si., Ak., BKP., CA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, nasehat, dan saran untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Seluruh dosen dan staf yang telah mendukung penelitian ini dan bertanggungjawab terhadap administrasi akademik.
5. Ayah, Ibu, dan kedua adik yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan saran dalam menyelesaikan penelitian ini.

Surabaya, 28 Oktober 2021

Penulis

Abstrak

Pajak merupakan kontributor paling signifikan terhadap pendapatan nasional untuk pembiayaan negara untuk kemakmuran rakyat. Salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan menerapkan transformasi digital. Adanya transformasi digital dapat mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak dan mampu membuat pembaruan sistem perpajakan menjadi lebih sederhana, mudah, cepat, dan efisien. Salah satu bentuk transformasi digital yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah *e-Filing*. *E-Filing* merupakan suatu sistem pelaporan SPT Tahunan secara elektronik yang dapat dilakukan secara *online* dan *real time*. Namun, penerapan *e-Filing* masih belum berhasil membawa Indonesia mencapai tingkat kepatuhan yang diharapkan. Hal tersebut juga terjadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan, yang mana meskipun tingkat kepatuhan WPOP mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun jumlah WPOP yang menggunakan *e-Filing* masih tergolong sedikit. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris mengenai efektivitas *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Untuk menganalisis sumber data penelitian ini diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun segi kemudahan penggunaan belum efektif dalam mendorong minat menggunakan *e-Filing* dan meningkatkan kepatuhan WPOP, namun, segi kebermanfaatan efektif dalam mendorong minat menggunakan *e-Filing* dan meningkatkan kepatuhan WPOP karena pelaporan SPT Tahunan menjadi efektif, praktis, mudah, dan cepat.

Kata Kunci : Efektivitas, *E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Abstract

Taxes are the most significant contributor to national income for national funding on behalf of Indonesian's prosperity. Digital transformation is one of the methods used by the Directorate General of Taxes to increase taxpayer compliance. The presence of digital transformation can maximize tax revenue and change the tax system to become simpler, easier, faster, and more efficient. One of digital transformation that has been implemented by the Directorate General Taxes is *e-Filing*. *E-Filing* is an electronic system for reporting the annual SPT that can be completed *online* and in *real-time*. However, the implementation of *e-Filing* is still unsuccessful to bring Indonesia to the expected level of taxpayer compliance. This also happened to KPP Pratama Sidoarjo Selatan, where although the level of individual taxpayer compliance has increased every year, the number of an individual taxpayer who uses *e-Filing* is relatively small. The purpose of this study was to gather empirical evidence regarding the effectiveness of *e-Filing* in increasing the individual taxpayer compliance at KPP Pratama Sidoarjo Selatan. This research uses descriptive qualitative method by doing the analysis begins with data collection, data reduction, serving data, then making the conclusions. The results of this study indicate that although in terms of ease of use cannot be said to be effective to increase individual taxpayer compliance, however, in terms of usefulness can be said to be effective to encourage the interest in using *e-Filing* and increasing individual taxpayer compliance because the reporting of annual SPT becomes effective, practical, easy, efficient, and fast.

Keywords : *Effectiveness, E-Filing, Individual Taxpayer Compliance*

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
THESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kesenjangan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Ringkasan Metode Penelitian	8
1.6 Ringkasan Hasil Penelitian	9
1.7 Kontribusi Riset.....	10
1.8 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Teori Technology Acceptance Model	12
2.1.2 Asas-Asas Pemungutan Pajak.....	13
2.1.3 Fungsi Pajak	14
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.1.5 Kepatuhan Pajak.....	15
2.1.6 E-Filing.....	16
2.1.7 Surat Pemberitahuan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18

2.3 Kerangka Berfikir	20
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Pendekatan Penelitian.....	21
3.2 Jenis dan Sumber Data	21
3.3 Prosedur Pengumpulan Data	22
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	23
3.5 Pemilihan Informan	23
3.6 Analisis Data	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	27
4.1.1 Deskripsi KPP Pratama Sidoarjo Selatan	27
4.1.2 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Sidoarjo Selatan	27
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	28
4.3 Pembahasan	29
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	37
5.3 Keterbatasan	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak di Indonesia	3
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia	4
Tabel 1.3 Rasio Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Sidoarjo Selatan	5
Tabel 1.4 Rasio Penggunaan <i>e-Filing</i> di KPP Pratama Sidoarjo Selatan	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i>	12
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Penelitian Terdahulu	42
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	45
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	46
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Wawancara dengan Informan	64