

**IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBAYARAN PAJAK MELALUI
E-FILLING**

**(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara
Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015
tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana**

Yonanda Putri Nurazizah

17031000034



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul **IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBAYARAN PAJAK MELALIH E-FILLING**
(Studi Kasus di Kantor Pajak Pratama Malang Utara Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik

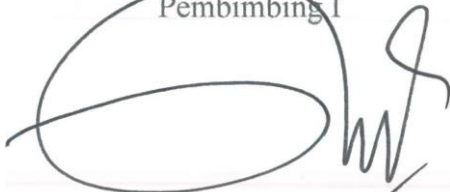
Disusunoleh : **Yonanda Putri Nurazizah**
NIM : **17031000034**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Universitas : **UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

Disetujui pada tanggal:

Malang, 19 Februari 2021

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Menyetujui

Pembimbing II



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Menyetujui,

Dekan



DR. Sukardr, M.S

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI oleh Yonanda Putri Nurazizah ini telah DIPRESENTASIKAN di hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat

Tanggal : 19 Februari 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UNIVERSITAS Merdeka Malang

SUSUNAN Tim Penguji

Ketua


Drs. H. Bambang Noors

SEKRETARIS



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si.

Anggota



DRS. H. Titot Edy Suroso, M.S.

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang


DR. H. SUKARDI, M.S

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yonanda Putri Nurazizah
NIM : 17031000034
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar - benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya - karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur - unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta Panduan Pencegahan Plagiasi yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor: Kep.12.A/FISIP t t f VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 19 Februari 2021

Yang Menyatakan

Yonanda Putri Nurazizah



MOTTO :

“LIVE, LEARN ,AND LOVE”

(HIDUP, BELAJAR, DAN CINTA)

Kupersembahkan

Kepada :

Ibu/Ayah yang aku cintai,

Nenek/Kakek yang aku sayangi,

teman – teman baikku, dan Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBAYARAN PAJAK MELALUI E-FILLING” (Studi Kasus di Kantor Pajak Pratama Malang Utara Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik).**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang merupakan tugas akhir sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa mulai penelitian hingga selesai penyelesaian tidak lepas dari bantuan berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, maka tidak berlebihan jika pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Adapun secara rinci penulis ungkapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si, selalu dosen pembimbing I yang selalu sabar, telaten, dan senantiasa bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

5. Kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan para Pegawai/ Staff di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, terima kasih atas waktu yang telah diberikan.
6. Staff Bagian Umum dan Bagian Bidang Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang telah memberikan waktu kepada saya.
7. Ibu dan Ayah yang aku cintai beserta anggota keluarga yang telah memberikan doa dan kasih sayang serta dukungan semangat kepada saya.
8. Mbak Amanda Digna Angela yang selalu memberikan semangat kepada saya dalam proses pengerjaan skripsi ini. meskipun dengan Jarak yang berjauhan.
9. Yulia Novita Sari yang selalu membantu mengerjakan Proposal dan skripsi sampai saat ini dan sampai selesai, serta mau mendengar keluhan saya, dan selalu saya repotkan tentunya.
10. Sahabat – sahabat kuliah saya Ade Wahyuni, Devy Yunita, Rigita, Risa Ernawati yang turut berpartisipasi dalam teknis pengerjaan skripsi ini, serta angkatan 21 GUNC dan sahabat – sahabati PMII Rayon FISIP yang lainnya.
11. Seluruh teman saya dari Administrasi Publik A.
12. Semua pihak yang membantu sampai tuntas mengerjakan skripsi ini, yang telah berjasa sekali Koko Yudi Kurniawan, Akhmad Ainul Yaqin, dll.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kasih sayang dan anugerah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari atas keterbatasan yang dimiliki sehingga skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu saran dan kritik membangun sangat diharapkan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya dan mohon maaf bila ada kesalahan yang penulis lakukan. Harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya teman – teman saya yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Malang, 19 Februari 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitia	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA TEORI.....	8
2.1 Kebijakan Publik.....	8
2.2 Implementasi Kebijakan Publik.....	9
2.3 Pajak.....	11
2.4 Pengertian Pendapatan Asli Daerah (PAD)	13

2.5 Pengertian Surat Pemberitahuan Elektronik	15
2.6 Berkaitan dengan Batas Waktu Surat Pemberitahuan Elektronik sebagaimana Tercantum dalam pasal 3	16
2.7 Berkaitan denganWajib pajak harus menyampaikan SPT Tahunan Pajak penghasilan dalam bentuk dokumen elektronik adapun kriteria sebagaimana tercantum dalam Pasal 4	17
2.8 Dalam wajib pajak melakukan pembetulan SPT Elektronik yang telah disampaikan dalam bentuk elektronik sebagaimana tercantum dalam Pasal 5.....	17
2.9 Berkaitan dengan Tata cara dan prosedur penyampaian SPT Elektronik sebagaimana tercantum dalam Pasal 6	17
2.10 Tata Cara dan Prosedur Pelaporan Elektronik	17
2.11 Implementasi Program Pembayaran Pajak Melalui <i>E-Filling</i>	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.3 Informan Penelitian.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Analisis Data	30
3.6 Lokasi Penelitian.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian Fokus Penelitian.....	34
BAB V PENUTUP	84

5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara.....	56
2. Daftar kelurahan di wilayah Lowokwaru dan kecamatan Blimbing	36
3. Rincian Pegawai Kantor KPP Pratama Malang Utar	41
4. Daftar pegawai berdasarkan pangkat	42
5. Daftar pegawai berdasarkan tingkat pendidikan	42

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
1. Tahapan atau Proses Implementasi Program E-Filling	22
2. Skema Analisa Data Milles Huberman	31
3. Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara.....	38
4. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara.....	40
5. Alur Pemeriksaan Pajak pada KPP Pratama Malang Utara.....	43
6. Realisasi Program Kegiatan Tahun 2014-2018.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kegiatan Sosialisasi Virtual SPT Elektronik oleh Pegawai KPP Pratama Malang Utara.....	93
2. Wawancara dengan Pegawai KPP Pratama Malang Utara	93
3. Kegiatan Sosialisasi Virtual SPT Elektronik oleh Pegawai KPP Pratama Malang Utara.....	94
4. Kegiatan Sosialisasi Virtual SPT Elektronik oleh Pegawai KPP Pratama Malang Utara.....	94
5. Kegiatan Sosialisasi Virtual SPT Elektronik oleh Pegawai KPP Pratama Malang Utara.....	95
6. Pamflet sosialisasi SPT Elektronik KPP Pratama Malang Utara ditujukan untuk WP PPh Badan melalui media sosial	95
7. Dokumentasi Surat Izin Penelitian.....	96
8. Berita Acara Konsultasi Peneliti	96
9. Berita Acara Konsultasi Peneliti.....	96
10. Berita Acara Konsultasi Peneliti.....	96

ABSTRAK

Yonanda Putri Nurazizah, 17031000034 dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yakni H. Bambang Noorsetya dan Pembimbing II yakni Hj. Umi Chayatin. Menyelesaikan skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBAYARAN PAJAK MELALUI E-FILLING” (Studi Kasus di Kantor Pajak Pratama Malang Utara Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik).**

Kota Malang menjadi bagian penting dalam pergerakan dan pertumbuhan pembangunan serta perekonomian di Jawa Timur. dengan label kota dengan peran strategis. sesuai pesan yang disampaikan Presiden untuk daerah, maka Kota Malang memiliki peran penting dalam penguatan industri ekonomi kreatif karena pelaku ekonomi kreatif sangat potensial. terdiri atas PAD, Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak, strategi optimalisasi PAD yang lakukan pemerintah Kota Malang dengan menyempurnakan tata kelola PAD, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan penerapan Program pembayaran Pajak Melalui E-Filling diperuntukan untuk Aparatur Sipil Negara yang menggunakan PPh Wajib Pajak Pribadi dan PPh Wajib Pajak Badan. Pelaksanaan Program Pembayaran Pajak Melalui E-Filling diatur oleh Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik ditetapkan agar Tata Cara Pembayaran Pajak dilakukan dengan mudah, Praktis, Tidak memerlukan waktu yang lama bagi Wajib Pajak yang menggunakan Program SPT Elektronik khususnya Pelaporan E-filling melalui aplikasi yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Pengguna Program Pelaporan E-Filling ini salah satu upaya agar wajib pajak tidak mengalami keterlambatan melakukan pembayaran Pajak yang dilaksanakan pertahunnya bulan Januari sampai dengan Maret. Dimana pada Implementasi Program Pembayaran Pajak Melalui E-Filling ini harus tepat sesuai apa yang menjadi Tujuan SPT Elektronik pelaporan E-filling sebenarnya. Direktorat Jenderal Pajak Mengatur, mengeluarkan Program SPT Elektronik untuk mempermudah wajib pajak untuk membayar Pajak setiap tahun.

Tujuan Dari Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Program Pembayaran Pajak Melalui E-Filling di Kantor Pajak Pratama Malang Utara, Kegunaan Penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran dan teori-teori tentang Implementasi Kebijakan Publik melalui intervensi program dan kegiatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik yang digunakan dalam analisis data yaitu menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan Lokasi Penelitian yang dipilih adalah sesuai judul skripsi yaitu: “Implementasi Program Pembayaran Pajak Melalui E-Filling” Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan

Elektronik. Hasil dari penelitian yang menunjukkan Implementasi Program Pembayaran Pajak Melalui E-filling yang sudah berjalan dengan baik, akan tetapi ada beberapa hambatan dan perlu untuk meningkatkan teknis dalam upaya kerjasama.

Kata Kunci: Pendapatan Asli Daerah (PAD), Implementasi, SPT Elektronik Pelaporan E-Filling, Peraturan Direktorat Jenderal Pajak

ABSTRACT

Yonanda Putri Nurazizah, 17031000034 was supervised by Supervisor I namely H. Bambang Noorsetya and Supervisor II namely Hj. Umi Chayatin. Completing the thesis with the title "**IMPLEMENTATION OF TAX PAYMENT PROGRAM THROUGH E-FILLING**" (Case Study at the North Malang Pratama Tax Office Based on the Regulation of the Director General of Taxes Number PER-03 / PJ / 2015 concerning Submission of Electronic Tax Returns).

Malang City is an important part in the movement and growth of development and economy in East Java. with a city label with a strategic role. according to the message conveyed by the President for the regions, Malang City has an important role in strengthening the creative economy industry because the creative economy actors are very potential. consisting of PAD, Regional Original Income (PAD) from the tax sector, the PAD optimization strategy carried out by the Malang City government by improving PAD governance, improving service quality, and increasing taxpayer compliance, one of which is the implementation of the Tax Payment Program through E-Filling. for State Civil Servants who use Personal Taxpayer Income Tax and Corporate Taxpayer Income Tax. The implementation of the E-Filling Tax Payment Program is regulated by the Director General of Taxes Regulation Number PER-03 / PJ / 2015 concerning Submission of Electronic Tax Returns, so that the Tax Payment Procedure is carried out easily, practically, does not require a long time for Taxpayers who use the Program. Electronic SPT, especially E-filling Reporting through the application provided by the Directorate General of Taxes. Users of the E-Filling Reporting Program are an effort to prevent taxpayers from experiencing delays in making tax payments which are carried out annually from January to March. Where in the implementation of the E-Filling Tax Payment Program, it must be in accordance with what is the objective of the Electronic SPT for E-filling reporting. The Directorate General of Tax Regulates, issues an Electronic SPT Program to make it easier for taxpayers to pay taxes every year.

The purpose of this research is to describe and analyze the implementation of the tax payment program through e-filling in the tax office of Pratama Malang Utara. The purpose of this research is to contribute ideas and theories about the implementation of public policy through program intervention and activities.

The research method used is descriptive qualitative research. The techniques used in data collection are interviews, observation, and documents. The technique used in data analysis is using data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The chosen research location is according to the title of the thesis, namely: "Implementation of Tax Payment Program Through E-Filling" Based on the Regulation of the Director General of Taxes

Number PER-03 / PJ / 2015 concerning Submission of Electronic Notification Letters. The results of the research show that the implementation of the E-filing Tax Payment Program has been going well, however, there are several obstacles and it is necessary to improve the technicalities in cooperation efforts.

Keywords: Regional Original Income (PAD), Implementation, Electronic SPT E-Filing Reporting, Regulation of the Directorate General of Taxes