

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM *E-FILLING* PADA WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA KUPANG)**

**SKRIPSI**

**Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



**OLEH**

**TEODORA ROSARIONA NARUNG  
NIM : 33120058**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, Juni 2024

Disetujui Oleh

Pembimbing I

(Dr. Yolinda Y. Sonbay, SE.,M.Sc)  
NIDN:0818098401

Pembimbing II

(Susana P. Baso, SE.,M.Ak)  
NIDN:1531059301

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi



(Christina Alfira Nay, SE., M.Acc)  
NIDN:1511039101

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira  
yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 11 Juni 2024

Jam : 16.00-18.00 WITA

Tempat : MIKRO TEACHING

Atas Nama : Teodora Rosariona Narung

No. Registrasi : 33120058

Dinyatakan : LULUS

### TIM PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Yolinda Y. Sonbay, SE., M.Sc (.....)
2. Sekretaris : Susana P. Baso, SE.,M.Ak (.....)
3. Penguji I : Maria Goreti Malut, SE.,MM (.....)
4. Penguji II : Yustina A. Nay, SE.,M.Acc (.....)
5. Penguji III : Dr. Yolinda Y. Sonbay, SE.,M.Sc (.....)

### MENYETUJUI

  
Dekan  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
  
(Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si)

  
Ketua  
Program Studi Akuntansi  
  
(Yustina Alfira Nay, SE., M.Acc)

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Teodora Rosariona Narung  
No Registrasi : 33120058  
Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/ Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM *E-FILLING* PADA WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA KUPANG)**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Oktober 2024



Teodora Rosariona Narung

## MOTTO

*“can we just talk a while until my worries disappier,i’d tell you that i’m scared of turning out a failure, you’d say remember that the answer’s in the love that we create,so i will live life way you taught me and make it on my own”*

*-Ed Sheeren-*

## PERSEMBAHAN

Skirpsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapa Simon Narung (Alm) dan Mama Getrudis Fariona, yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat kepada saya.
2. Kepada kedua kakak saya tersayang, Emirensiana Anita Narung, Flora Derfina Nefri Narung dan adik saya tersayang Merliana Solangia Narung.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Implementasi Sistem E-filling Pada Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang)”** dengan baik.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak sekali dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bunda Maria dan Tuhan Yesus yang selalu memberikan rahmat penyertaan dan selalu mendengarkan setiap doa yang saya panjatkan.
2. Kedua orang tua tercinta Bapa Simon Narung (Alm) dan Mama Getrudis Fariona, yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat kepada saya.
3. Pater Dr. Philipus Tulle, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Dr. M. E. Perseverenda, SE.M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

5. Ibu Yustina Alfira Nay,SE.,M.Acc selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
6. Bapak Alfonsus R. Suninono,SE.,M.Ak selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Ibu Dr. Yolinda Yanti Sonbay,SE.,M.Sc selaku pembimbing I yang dengan ikhlas telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Susana P. Baso,SE.,M.Ak selaku pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran serta kesabaran dalam membimbing sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang tidak kenal lelah menuangkan ilmu kepada penulis selama perkuliahan dan selalu memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
11. Kepada kedua kakak saya tersayang Emirensiana Anita Narung, Flora Derfina Nefri Narung, dan adik saya Merliana Solangia Narung.
12. Kepada semua kerabat yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu yang selalu memberikan banyak motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan, maka kritikan dan saran bagi penulis sangat dibutuhkan demi penyempurnaan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Kupang Juli 2024

Penulis



## ABSTRAK

Teodora Rosariona Narung, Nim: 33120058, dengan judul skripsi “**Analisis Implementasi Sistem E-Filling Pada Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang)**”. Dibawah bimbingan Ibu Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE.,M.Sc sebagai pembimbing I dan Ibu Susana Purnamasari Baso, SE.,M.Ak sebagai pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana proses implementasi sistem e-filling dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang untuk wajib pajak orang pribadi. (2) Mengapa data penggunaan e-filling wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang terus mengalami penurunan. (3) Bagaimana upaya yang dilakukan agar meningkatkan pelaporan SPT tahunan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui proses implementasi sistem e-filling yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang untuk wajib pajak orang pribadi. (2) Untuk mengetahui tingkat penggunaan e-filling wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang yang terus mengalami penurunan. (3) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan agar meningkatkan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) dalam proses implementasi sistem e-filling pada KPP Pratama Kupang telah diterapkan sejak 2014 sesuai peraturan Direktorat Jendral Pajak KEP-02/PJ./2005. Namun mengalami penurunan sejak 2019 hingga 2023 (2) karena beberapa faktor, yakni faktor usia dari wajib pajak yang lebih banyak sudah menginjak usia lanjut dan juga faktor kondisi geografis yang masih sulit dijangkau akses internet, serta pengetahuan pemahaman digitalisasi yang masih belum memadai dari wajib pajak. Upaya yang dilakukan termasuk (3) kantor pelayanan pajak pratama kupang membentuk tim duta e-filling untuk mensosialisasikan sistem e-filling baik secara langsung atau bertatap muka maupun secara online, serta membuka kelas pajak.

Berdasarkan hasil analisis tersebut maka, disarankan kepada kantor pelayanan pajak pratama kupang sebagai berikut: (1) untuk mengenalkan sistem e-filling, staf atau pegawai KPP Pratama Kupang harus lebih giat dan gencar dalam melakukan sosialisasi terkait sistem e-filling ke berbagai instansi dan peraturan perpajakan terbaru. (2) untuk mengatasi penurunan jumlah wajib pajak yang disebabkan oleh faktor wilayah yang kurang baik dalam akses internet, diperlukan upaya terkoordinasi antara pemerintah, penyedia layanan telekomunikasi, dan lembaga terkait lainnya. (3) kepada Wajib Pajak agar lebih aktif lagi menggali informasi mengenai perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran perpajakan.

**Kata kunci: e-filling, Implementasi Program**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBR ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Konsep Pajak.....	11
2.2. Wajib Pajak .....	14
2.3. Kesadaran Wajib Pajak .....	16
2.4. Nomor Pokok Wajib Pajak .....	19
2.5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	20

2.6. Surat Pemberitahuan .....	24
2.7. Electronic Filling System.....	28
2.8. Penelitian Terdahulu .....	31
2.9. Kerangka Berpikir.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	37
3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4. Defenisi Operasional.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Sejarah KPP Pratama Kupang.....	45
4.2. Profil KPP Pratama Kupang .....	46
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
5.1. Gambaran Data Penelitian.....	49
5.2. Analisis dan Pembahasan Sistem E.-Filing.....	51
5.2.1. Proses Implementasi Sistem E-Filling Pada KPP Pratama Kupang .....	51
5.2.2. Tahap Pengorganisasian E-Filling Dalam Penyampaian SPT Tahunan Pada KPP Pratama Kupang.....	53
5.3. Penyebab menurunnya Penggunaan E-Filling Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kupang.....	59

5.4. Upaya Meningkatkan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kupang .....	65
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
6.1. Kesimpulan .....	70
6.2. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 jumlah wajib pajak orang pribadi tahun 2019-2023 .....	4
Tabel 1.2 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT online .....	5
Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	31
Tabel 5.1 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT online .....	60

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 kerangka berpikir.....	36
Gambar 4.1 kantor pelayanan pajak pratama kupang .....	47
Gambar 4.1 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.....	45
Gambar 4.1 struktur organisasi KPP Pratama Kupang .....	49
Gambar 5.1 bimbingan teknis dan pembentukan duta e-filing .....	67