

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN DJP ONLINE PADA PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN TAHUNAN (SPT) PAJAK PENGHASILAN (PPH)
ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PEKANBARU SENAPELAN.**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Nur Faadhilah

NPM : 177110830

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU**

2021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan”** ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si selaku Dekan FISIPOL Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan jajaran Dosen pada jurusan Administrasi Publik yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik dan Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membagi pengetahuan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini terhadap apa yang telah di arahkan dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
5. Terkhusus dan istimewa ucapan terimakasih yang tiada hingga penulis persembahkan kepada ayahanda Wan Syafrin Imanuddin, Ibunda Eny Suyati yang selalu memberikan semangat, limpahan kasih sayang yang tiada henti dan selalu memberikan do'a serta dukungan baik secara moril dan materil kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman- teman seperjuangan angkatan 2017 jurusan Administrasi Publik terutama kelas AP B yang telah memberikan dukungan kepada saya.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal,Aamiin.

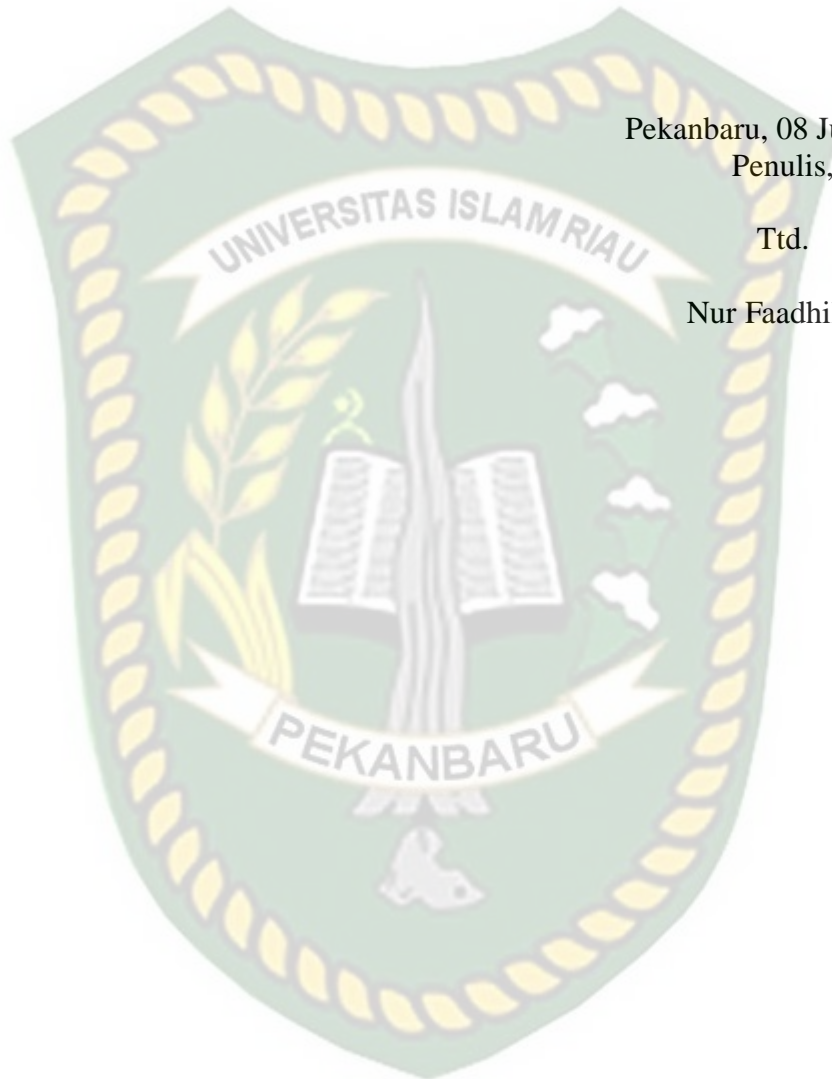
Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Pekanbaru, 08 Juni 2021

Penulis,

Ttd.

Nur Faadhilah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUHUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xv
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	13
A. Studi Kepustakaan	13
1. Konsep Administrasi	13
2. Konsep Organisasi	15
3. Konsep Manajemen	20
4. Konsep Elektronik Manajemen Informasi	21
5. Konsep E-Government	22
6. Konsep E-Service	24
7. Konsep Efektivitas	26
B. Kerangka Pikir	28
C. Konsep Operasional	29
D. Operasionalisasi Variabel	32
E. Teknik Pengukuran	32
BAB III: METODE PENELITIAN	35
A. Tipe Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik Penarikan Sampel	38
E. Jenis dan Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Teknik Analisis Data	40
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	42
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	43
A. Sejarah Ringkas	43
B. Struktur Organisasi	45
C. Fungsi Dan Tugas Organisasi	45
D. Sumber Daya Organisasi	48

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Identitas Responden	49
B. Hasil Dan Pembahasan Data Indikator	53
C. Rekapitulasi Data Indikator	71
D. Hambatan	75
BAB VI: PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	78
DAFTAR KEPUSTAKAAN	79
LAMPIRAN.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	: Jumlah Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun 2017 - 2019.....	9
I.2	: Jumlah Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun 2019.....	9
II.1	: Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	32
III.1	: Keadaan Populasi Dan Sampel Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	36
III.2	: Keadaan Populasi Dan Sampel Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	38
III.3	: Jadwal Penelitian Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	42
IV.1	: Fasilitas Dan Perlengkapan Peralatan Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	48
V.1	: Identitas Distribusi Jumlah Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
V.2	: Identitas Distribusi Jumlah Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
V.3	: Identitas Distribusi Jumlah Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Berdasarkan Usia.....	51
V.4	: Identitas Distribusi Jumlah Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Usia.....	51

V.5	: Identitas Distribusi Jumlah Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
V.6	: Identitas Distribusi Jumlah Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
V.7	: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Indikator Pencapaian Tujuan Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru.....	53
V.8	: Distribusi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Indikator Pencapaian Tujuan Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru	56
V.9	: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Indikator Tersedianya Sumber Daya Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru	58
V.10	: Distribusi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Indikator Tersedianya Sumber Daya Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	60
V.11	: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Indikator Proses Internal Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	62

V.12	: Distribusi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Indikator Proses Internal Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru	64
V.13	: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Indikator Kepuasan Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	66
V.14	: Distribusi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Indikator Kepuasan Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru	69
V.15	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	71
V.16	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Tampilan Awal Situs DJP Online	4
I.2 : Akun DJP Online	5
I.3 : Tata Cara E-Filling.....	5
I.4 : Hasil Survey Kepuasan 2019	7
II.1 : Model Kerangka Pikir Penelitian Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru.....	28
IV.1 : Bagan Struktur Organisasi Desa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	: Daftar Kuesioner Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	83
2	: Daftar Kuesioner Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	89
3	: Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	95
4	: Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	96
5	: Daftar Pedoman Wawancara Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	101
6	: Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Tentang Penetapan Dosen Pembimbing	104
7	: Surat Permohonan Rekomendasi Riset Dari Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.....	105
8	: Surat Rekomendasi Riset Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (DPMPTSP RIAU).....	107
9	: Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi.....	108

10	: Dokumentasi Penelitian Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	109
11	: Dokumentasi Penelitian Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	110



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Faadhilah
NPM : 177110830
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah- kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 Juni 2021

Pelaku Pernyataan,



Nur Faadhilah
Nur Faadhilah.

**EFEKTIVITAS PENERAPAN DJP ONLINE PADA PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN TAHUNAN (SPT) PAJAK PENGHASILAN (PPH)
ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PEKANBARU SENAPELAN.**

ABSTRAK

Nur Faadhilah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui hambatan, mengenai efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Indikator penelitian ini adalah Pencapaian Tujuan, Tersedianya Sumber Daya, Proses Internal dan Kepuasan. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe survey deskriptif dengan Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. dengan teknik wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. terdapat dua kelompok populasi yaitu Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang berjumlah 9 orang dan masyarakat wajib pajak berjumlah 102 orang. Dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi perangkat desa dan teknik purposive sampling untuk kelompok masyarakat. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan observasi. serta data sekunder dikumpulkan dengan menggunakan teknik dokumentasi. sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel, angka dan persentase serta dianalisis dengan metode deskriptif. Adapun hasil penelitian ini diketahui bahwa Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan “Cukup Efektif”. Hal ini disebabkan karena baik pegawai dan masyarakat wajib pajak merasa puas dengan penerapan sistem online pada pelaporan SPT Pajak Penghasilan (PPH) Orang pribadi, selain itu sistem ini di anggap cukup mudah untuk di pahami, dapat mempersingkat waktu masyarakat wajib pajak dalam melakukan proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja

Kata Kunci : Efektivitas, Elektronik Service, DJP Online

THE EFFECTIVENESS OF ONLINE DGT APPLICATION IN REPORTING ANNUAL INCOME TAX RETURNS (SPT) FOR INDIVIDUALS AT THE PEKANBARU PRATAMA TAX SERVICE OFFICE, SENAPELAN.

ABSTRACT

Nur Faadhilah

This study aims to analyze and determine the obstacles, regarding the effectiveness of the application of DGT Online in Reporting Annual Income Tax Returns (SPT) of Individual Income Taxes at the Pekanbaru Primary Tax Service Office, Senapelan. The indicators of this research are the Achieving Goals, Availability of Resources, Internal Processes and Satisfaction. The type of research used is a descriptive survey type with the research method used is a quantitative method. with interview techniques, questionnaires, observation and documentation. there are two groups of population, namely employees of the tax office Pratama Pekanbaru Senapelan totaling 9 people and the taxpayer community totaling 102 people Two sampling techniques used in determining individual samples are the census technique for the population of village officials and the purposive sampling technique for community groups. The types and techniques of data collection used consisted of primary data collected using interview, questionnaire and observation techniques. and secondary data were collected using documentation techniques. while the data analysis technique used is by using the tools of tables, figures and percentages and analyzed by descriptive method. As for the results of this study, it is known that the Effectiveness of the Implementation of Online DGT in Reporting Annual Income Tax Returns (SPT) of Individual Income Taxes at the Pekanbaru Pratama Tax Service Office Senapelan is "Effective". This is because both employees and the taxpayer community are satisfied with the application of the online system for reporting individual income tax returns (PPh), besides this system is considered quite easy to understand, it can shorten the time for taxpayers to carry out the process of reporting letters. Annual Notification (SPT) of Income Tax (PPh) because it can be done anytime and anywhere.

Keywords: Effectiveness, Electronic Service, DGT Online



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) merupakan unit eselon I di bawah Kementerian Keuangan (Kemenkeu) yang mempunyai tugas merumuskan, serta melaksanakan kebijakan standardisasi teknis di bidang perpajakan.

Menurut Undang – Undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib yang diberikan wajib pajak kepada negara. Saat membayarkan pajak, negara tidak memberikan imbalan langsung. Pajak pun bersifat memaksa dan hasil pungutannya tersebut harus digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Di dalam penerapan dan pelaksanaan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online melalui DJP Online sangat mempermudah masyarakat wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Efektivitas penerapan DJP Online sangatlah penting dikarenakan pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Selain itu, pajak juga bermanfaat untuk meningkatkan infrastruktur dan fasilitas umum, fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, kelestarian lingkungan hidup, keamanan dan ketertiban, pengembangan transportasi umum, serta mengembangkan pariwisata.

Banyak yang masih belum paham dalam membedakan E-samsat dan Efilling. **Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Online Nasional**

(disingkat **SAMOLNAS**) adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), dan PNPB Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang dapat dilakukan secara Nasional melalui aplikasi layanan mobile. Aplikasi e-Samsat dapat mempermudah nasabah untuk mengurus perpanjangan STNK, info pajak dan pembayaran pajak kendaraan secara online.

Menurut Emerson dalam Soewarno, (1994 : 16) Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan disetiap organisasi, kegiatan ataupun program disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang ditentukan sebelumnya.

Menurut hasil penelitian Jawas, Fathimah (2017) dapat disimpulkan bahwa keefektivan dalam penerapan sistem elektronik (online) pajak dapat dilihat dari penguasaan teknologi para wajib pajak. Penerapan sistem online pajak memiliki peran sebagai media untuk mempermudah penyedia layanan pajak untuk lebih cepat menentukan strategi – strategi guna memaksimalkan penerimaan wajib pajak.

Direktorat Jendral Pajak Pratama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan wajib pajak telah merubah cara pelaporan SPT yang sudah berbasis online, sehingga mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak berbasis online ini sudah diterapkan sejak 01 Februari 2012 yang diatur dalam PER – 39/PJ/2011 yang kemudian diubah menjadi PER – 1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filling Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Dengan adanya penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online ini dapat mempermudah wajib pajak, di dalam website djp di jelaskan beberapa tujuan penerapan pembayaran pajak secara online yang merupakan :

1. Kemudahan dalam pelaporan SPT pajak Tahunan.
2. Keamanan dalam pelaporan SPT Pajak Tahunan.
3. Mengurangi kesalahan pengisian SPT karena pengisian menggunakan system.
4. Efisien waktu dan biaya.
5. Informasi yang dibutuhkan cepat
6. Lebih fleksibel dalam pengisian laporan SPT

Didalam Buku Panduan Pelaksanaan E-filling PJ.091/KUP/S/002/2019-00 dijelaskan cara penyampaian SPT secara Online dan Real Time, wajib pajak dapat langsung mengakses situs djponline.pajak.go.id atau ASP (*Application Service Provider / Penyedia Jasa Aplikasi*), hal ini di sebut dengan e-filling. Di dalam Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PAN-RB) Nomor 8 Tahun 2015 mewajibkan e-filling. Berikut adalah

tampilan awal yang akan dilihat oleh wajib pajak saat mengakses situs www.djponline.go.id

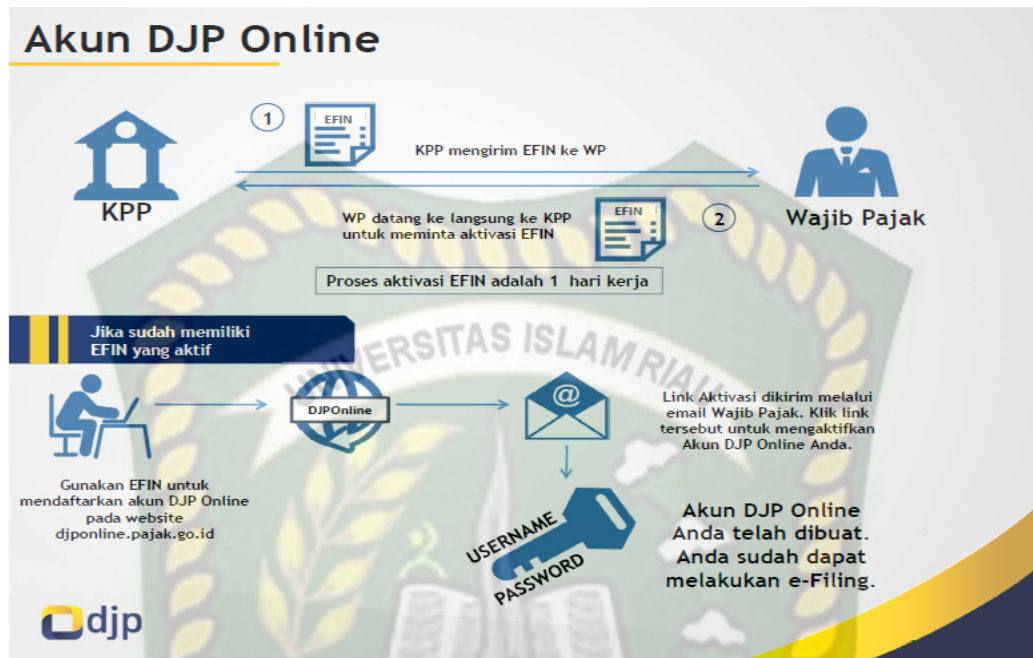
Gambar I.1: Tampilan awal situs DJP Online



Sumber : Buku Panduan E-filing, 2020

Dalam proses melakukan pelaporan e-filing terdapat 3 hal penting yang harus dimiliki oleh wajib pajak yaitu : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. EFIN (Electronic Filing Identification Number) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik diantaranya untuk e-filing pajak. Dan yang terakhir adalah Akun DJP Online, berikut adalah tatacara untuk mendapatkan akun DJP Online.

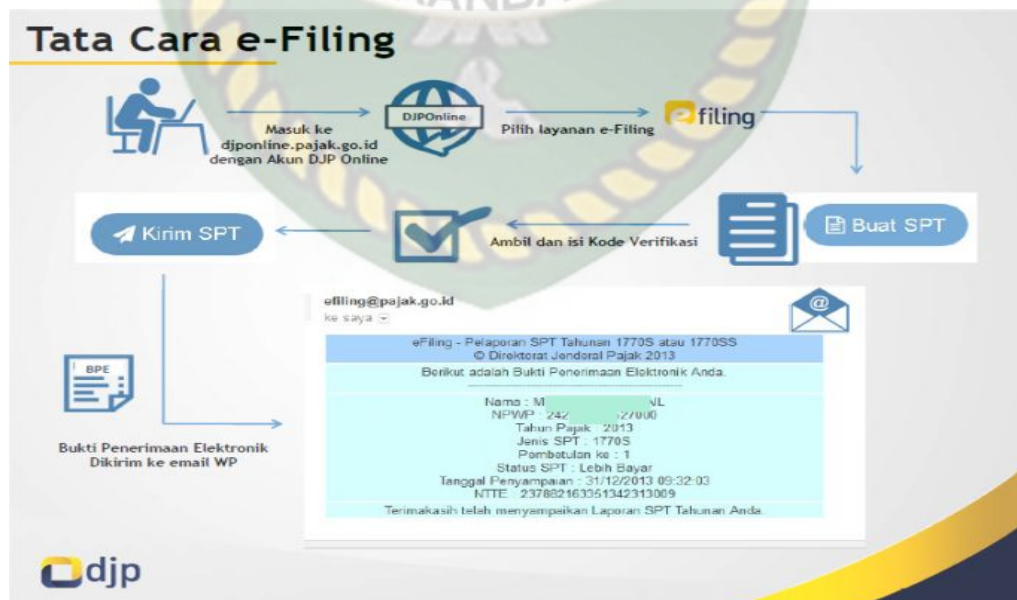
Gambar I.2 : Akun DJP Online



Sumber : Buku Panduan E-filing, 2020

Setelah memiliki Akun DJP Online, tata cara selanjutnya adalah mengisi e-filing yang dapat dilihat tata cara pengisiannya sebagai berikut

Gambar I.3: Tata Cara E-Filing



Sumber : Buku Panduan E-filing, 2020

Dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak melalui DJP Online sudah di jelaskan dalam bentuk buku panduan yang diatur dalam Peraturan Direktorat Jendral Pajak PJ.091/KUP/S/002/2019-00 tentang tata cara pengisian e-filing.

Namun, dalam penerapannya masih saja ada beberapa wajib pajak yang belum paham dalam melaksanakan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online, dan masih terdapat juga wajib pajak yang belum puas terhadap penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian Supriyatna, Adi (2018) bahwa untuk mengetahui apakah DJP Online sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya diperlukan proses evaluasi terhadap kepuasan wajib pajak atas kinerja dari sistem DJP Online tersebut.

Berdasarkan fakta yang ditemukan dalam penelitian, ada beberapa responden yang mengaku belum paham atas penerapan dan pelaksanaan DJP online.

Dilihat dari hasil survey kepuasan pelayanan dan efektivitas penyuluhan dan kehumasan Direktorat Jendral Pajak Tahun 2019 yang dilakukan oleh pihak ketiga PT. SUCOFINDO (Persero) menyatakan bahwa Wajib Pajak Puas dengan Layanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Gambar I.4 : Hasil Survey Kepuasan 2019



Sumber : Modifikasi Penulis, (2019 <https://pajak.go.id/hasil-survei-kepuasan-2019>)

Dari keterangan di atas maka, di dalam penerapan DJP Online perlu adanya sosialisasi yang lebih luas terhadap masyarakat wajib pajak yang belum paham dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak menggunakan sistem Online.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki jumlah wajib pajak paling banyak dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, yang mana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan meliputi Wajib Pajak untuk 7 Kecamatan yaitu : Kecamatan Senapelan, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Sail, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Rumbai Pesisir dan Kecamatan Lima Puluh. (<https://.ortax.org/ortax/?mod=statik&page=kpp1>)

Wajib pajak orang pribadi terbagi dua, yaitu wajib pajak subjek dalam negeri dan wajib pajak subjek luar negeri.

1. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri

Wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak dalam negeri menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 adalah:

- Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, atau
- Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau
- Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Pajak Luar Negeri

Wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak luar negeri menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 adalah:

- Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
- Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indone

Berikut adalah jumlah target dan realisasi bidang Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang mana dapat dilihat dalam tabel ini jumlah yang tidak stabil dari tahun 2017-2019.

Tabel 1.1 : Jumlah Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun 2017-2019

TAHUN	Yang Terdaftar	SPT yang diterima	Persentase Penerimaan SPT
2017	32.008	1.279	4%
2018	30.732	1.211	4%
2019	34.308	1.236	3,6%

Sumber data : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak yang diterima dari tahun 2017 sampai dengan 2019 mengalami ketidakstabilan antara jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dengan SPT yang diterima.

Tabel I.2 : Jumlah Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun 2019

No	Pelaporan SPT	Jumlah Wajib Pajak	Persentase
1	Wajib Pajak Orang Pribadi melapor SPT Secara Online	34.306	78%
2	Wajib Pajak Orang Pribadi melapor SPT Secara Manual	2	22%

Sumber: modifikasi penulis, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak lebih banyak yang melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online dibandingkan dengan yang melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara manual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaporan Surat

Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) secara online dapat dikatakan efektif.

Melihat fenomena yang terjadi berdasarkan hasil observasi lapangan, peneliti mendapatkan beberapa keterangan dan informasi dari sumber terpercaya. Informasi tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Dengan adanya penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online, adanya peningkatan pelaporan Surat Pajak Tahunan (SPT) pajak karena hal ini dinilai mudah dalam melaksanakan pelaporan.
2. Masih terjadi keterlambatan dalam penerimaan kode verifikasi yang diberikan oleh situs DJP online yang seharusnya diterima oleh wajib pajak melalui email.
3. Berdasarkan hasil survey kepuasan pelayanan dan efektivitas penyuluhan dan kehumasan Direktorat Jendral Pajak yang dilakukan oleh PT Sucofindo (PERSERO) sejak tahun 2015 hingga 2019 mengalami kenaikan dan dinyatakan puas dengan layanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang di uraikan di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan penelitian yaitu :

1. Bagaimanakah Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan?
2. Apa sajakah hambatan yang terjadi pada saat melakukan pembayaran pajak secara online dan manual?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah di rumuskan di atas, sebagai tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan penerapan DJP Online pada Pembayaran Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang terjadi pada saat melakukan pembayaran pajak secara online dan manual

1. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis, secara teoritis hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.
- b. Kegunaan Praktis, sebagai bahan informasi atau masukkan kepada Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.
- c. Kegunaan Akademis, secara akademis dapat menambah khasanah bacaan dan informasi penelitian lanjutan dengan topik yang sama.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Menurut Iriawan (2017:27) mengatakan bahwa administrasi dalam arti sempit merupakan proses catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, surat-menyurat (*correspondence*), yaitu suatu proses kegiatan yang berkaitan dengan pengiriman informasi dan sampai pada pihak yang telah di tuju. Sedangkan dalam arti luas adalah sebagai proses kerjasama saat penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama – sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Menurut hasil penelitian Harianto (2012), ia mengatakan administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan. Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Unsur-unsur yang mendukung administrasi adalah:

1. Dilakukan oleh dua orang atau lebih.
2. Memiliki tujuan.
3. Memiliki tugas yang hendak dilaksanakan.
4. Memiliki peralatan dan perlengkapan.

Menurut Sondang P. Siagian (Iriawan, 2017:28) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sementara itu, menurut Haadari Nawawi bahwa administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Iriawan, 2017:28)

Menurut Henry Fayol (dalam Syafri, 2012;156) mengemukakan terdapat 14 prinsip umum administrasi:

- a. Pembagian kerja (*division of work*) . merupakan upaya yang harus dipertimbangkan untuk mendapatkan efisiensi dalam menggunakan tenaga kerja.
- b. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab (*authority and responsibility*). Harus ada kaitan antara wewenang dan tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari adanya wewenang. wewenang sebagai suatu kombinasi antara wewenang resmi yang timbul sebagai akibat kedudukan resmi seorang manajer dan wewenang yang bersifat pribadi yang merupakan gabungan dari intelegensia, pengalaman, nilai- nilai moral, pekerjaan masa lampau, dsb.
- c. Disiplin (*discipline*). Disiplin berarti sikap dan perilaku yang selalu sesuai dengan ketentuan, atau dengan kata lain, sikap dan perilaku yang konsekuen, tidak hanya pada norma- norma yang berlaku tapi juga dengan nilai- nilai tujuan yang ingin dicapai.
- d. Kesatuan perintah (*unity of command*). Pekerja (bawahan) menerima hanya dari satu pemimpin (atasan).
- e. Kesatuan arah atau tujuan (*unity of direction*). Bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat oleh manajer.
- f. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum (organisasi) diatas kepentingan pribadi (*subordination of individual to general interest*). Dalam hal ini kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama yang harus didahulukan bukan kepentingan pribadi.
- g. Pengupamaan atau pengajian (*remuneration*). Pemberian ganjaran sebagai balas jasa, sebagai alat motivasi dan pendorong.
- h. Sentralisasi (*centralization*). Wewenang perlu didelegasi kepada bawahan, tetapi tanggung jawab akhir tetap dipegang oleh pimpinan puncak (*top manager*).
- i. Jenjang hierarki (*scalar chain*). Tingkat wewenang yang dimiliki.
- j. Ketertiban (*order*). Penempatan dan pendayagunaan sumber daya (orang-orang dan barang- barang) sesuai dengan tempatnya dalam organisasi.
- k. Keadilan (*equity*). Pelaksanaan yang adil pada semua pihak.
- l. Stabilitas jabatan (*stability of tenure*).memberikan waktu yang cukup sangat diperlukan pekerjaan untuk menjalankan fungsinya dengan sangat efektif, sehingga perlu mengurangi intensitas pergantian jabatan atau personal.
- m. Prakarsa atau inisiatif (*initiative*). Dalam semua tingkat organisasi semangat kerja didukung oleh perkembangan prakarsa, dan karenanya kepada bawahan perlu diberikan kebebasan untuk memikirkan dan mengeluarkan pendapat tentang semua aktivitas, bahkan melihat dan menilai kesalahan- kesalahan yang terjadi.

- n. Solidaritas kelompok kerja (*esprits de corps*). Prinsip ini menitik beratkan semangat persatuan dan kesatuan, perlunya kerjasama dan memelihara hubungan antara pekerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi kerja.

Menurut Zulkifli (2005;16) konsep administrasi diidentikkan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis. Dalam studi administrasi dikonsepsikan menjadi dua, yaitu:

- a. Administrasi dalam arti sempit

Pada konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

- b. Administrasi dalam arti luas

Pada konteks ini mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah yang telah disepakati sebelumnya

Jika di tarik kesimpulan bahwa administrasi merupakan proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih manusia dengan menggunakan akal sehat dalam menentukan tindakan dan sikap dalam rangka mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah sistem kerjasama anatar dua orang atau lebih, atau organisasi adalah setiap bentuk kerjasama untuk pencapaian tujuan bersama, organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk sama-sama mencapai tujuan tertentu.

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana,

terorganisasi, dipimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumberdaya (uang, material, mesin, metode, dan lingkungan), sarana dan prasarana, data dan lainnya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengertian organisasi sendiri telah banyak di sampaikan oleh para ahli, tetapi pada dasarnya tidak ada perbedaan yang spesifik dan sebagai bahan perbandingan akan di sampaikan beberapa pendapat sebagai berikut :

Menurut Siagian (2003:6) Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut sebagai bawahan.

Menurut Hasibuan (2010 : 24) Organisasi adalah suatu sistem persarikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja.

Menurut John D. Millet dalam Sutarto (dalam Beddy, 2017 : 39), "*In addition otganization is people working together, and so it takes on characteristics of human relationships with are involved in group activity.*" Millet memahami organisasi adalah orang – orang yang bekerjasama dan dengan demikian, ini mengandung ciri – ciri dari hubungan manusia yang timbul dalam aktivitas kelompok.

Sedangkan menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) (1999 : 707) "Organisasi ; (1) kesatuan (dan sebagainya) yang terdiri atas bagian (orang dan sebagainya) diperkumpulkan dan sebagainya susunan untuk tujuan tertentu; (2) kelompok kerjasama antar orang – orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama. Pandangan KBBI ini dalam memahami organisasi terdiri dari unsur kesatuan orang – orang, unsur kerja sama, dan unsur pencapaian tujuan bersama."

Dari beberapa penjelasan di atas , meskipun rumusan definisi yang diberikan oleh para ahli berbeda namun pada intinya adalah sama, yaitu suatu organisasi di pahami sebagai wadah manusia atau individu untuk melakukan kerjasama yang

terintegrasikan atau terkoordinasikan, sehingga memungkinkan orang – orang yang berbeda di dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Malayu dalam jurnal (Alamsyah dan Tut Handayani, 2020), terdapat Sumber Daya Organisasi (SDO) yang biasa disebut dengan 6M, yaitu :

1. MAN (Sumber Daya Manusia). Manusia yang menentukan tujuan untuk di terapkannya proses pelaksanaan kegiatan yang akan di capai, baik pimpinan, tenaga kerja, dan tenaga kerja oprasional pelaksanaan. Manusia yang membuat perencanaan dan mereka pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa adanya sumber daya manusia sebuah mesin teknologi yang canggih sekalipun tidak akan berguna.
2. Money (Uang). Alat ukur dan tukar dalam operasional usaha untuk mencapai tujuan yang di inginkan (besar kecilnya perusahaan dapat terlihat dari jumlah perputaran uang). Dalam suatu perusahaan untuk menjalankan aktivitas operasional hariannya diperlukan sejumlah uang. Dengan ketersediaan uang atau dana yang memadai maka manajemen perusahaan akan lebih leluasa dalam melakukan sejumlah efisiensi untuk mencapai tujuan akhir perseroan yaitu memperoleh laba yang maksimal.
3. Machines (Peralatan Mesin). Adanya mesin maka waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi akan semakin cepat dan efisien. Mesin digunakan untuk mengolah bahan baku menjadi barang yang siap dijual ke konsumen. Disamping efisien, tingkat kesalahan manusia atau human error dapat diminimalisir, namun dibutuhkan sumber daya yang handal dan bahan baku yang berkualitas untuk memperoleh hasil yang maksimal. Fungsi alat alat mesin sebagai pembantu kerja agar dapat mudah dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja (mempermudah suatu tujuan hidup manusia).
4. Methods (Metode atau Tata Cara). Suatu tujuan tercapai atau tidaknya tergantung kepada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik tentu akan memuluskan jalan pekerjaan tersebut. Untuk mengelola sejumlah unsur-unsur diatas dibutuhkan suatu metode atau standard oprasional procedure yang baku. Setiap divisi di dalam perusahaan memiliki fungsi pokok tugas atau job desk tersendiri dan masing masing divisi tersebut saling berkaitan erat dalam menjalankan aktifitas perusahaan
5. Materials (Bahan Baku). Adanya bahan bahan material kegiatan manusia secara bersamaan untuk mengurus material. Ketersediaan bahan baku atau material sangat vital dalam proses produksi. Tanpa bahan baku perusahaan manufaktur tidak bisa mengolah sesuatu untuk dijual. Untuk mengolah material diperlukan tenaga ahli untuk mengolah bahan baku menjadi barang jadi atau setengah jadi.
6. Market (Pasar). Tempat pelaksanaan memasarkan barang barang yang di hasilkan dalam suatu kegiatan usaha, pasar penting di kuasai demi

kelangsungan proses kegiatan badan usaha atau industri. Merupakan elemen yang sangat penting, tanpa permintaan maka proses produksi akan terhenti dan segala aktifitas perusahaan akan vakum.

Berdasarkan hal di atas, dapat di temukan bahwa unsur dasar dalam terbentuknya suatu organisasi, yaitu : (a) adanya sekelompok orang, (b) adanya kerjasama, (c) adanya pengaturan hubungan dan (d) memiliki tujuan yang hendak dicapai organisasi.

Organisasi memiliki unsur antara lain :

1. Proses kegiatan organisasi yang dilakukan oleh semua orang untuk mencapai tujuan (administrasi). Di dalam administrasi inilah adanya proses khusus yang disebut manajemen.
2. Personil atau anggota yang menggabungkan diri kedalam ikatan formal.
3. Visi, yaitu pandangan atau citra para anggota mengenai keadaan organisasinya di masa depan dan tujuan, yaitu apa yang mau dicapainya yang sesuai dengan visinya.
4. Misi, atau tugas besar yang harus diemban oleh organisasi dan tugas atau fungsi yang dibagikan kepada anggota unruk dilaksanakan.
5. Wewenang, yang merupakan legitimasi hak bertindak setiap orang dalam melaksanakan tugas.
6. Struktur, yang menunjukkan kedudukan tiap orang di dalam kelompoknya.
7. Hubungan, yang menjadi dasar kerjasama antar anggota.
8. Formalitas, yaitu aturan tertulis yang mengatur semua unsur agar menjadi resmi, sehingga organisasi menjadi fomal.

9. Sumber energi, yang mendukung gerak kelompok atau organisasi sehingga organisasi selalu dinamis.

Teori organisasi ini menjelaskan bagaimana sebenarnya organisasi distruktur dan menawarkan tentang bagaimana organisasi dapat dikonstruksikan, di fungsikan guna meningkatkan efektivitas.

Memasuki era millennium ketiga abad ke-21 atau juga populer disebut sebagai era globalisasi, berarti kini kita memasuki dunia luar yang ditata dalam tatanan baru dan saling terkait, yang ditandai dengan semakinbersatunya dunia, baik secara fisik maupun emosional.

Dengan adanya perkembangan dan perubahan lingkungan strategis di dunia sekitar kita, ternyata memberikan pengaruh besar terhadap organisasi sektor privat maupun sektor publik yang sekaligus memberikan peluang, tantangan, dan ancaman. Oleh sebab itu, organisasi yang tidak responsive dan adaptif terhadap perubahan lingkungan yang dinamis, bergejolak (*turbulences*) dan tidak dapat dipastikan (*uncertainty*), sudah tentu sangat merugikan organisasi itu sendiri dalam menghadapi persaingan ketat.

Dapat di simpulkan bahwa organisasi merupakan suatu bentuk perkumpulan dimana didalamnya terdapat dua atau lebih manusia yang memiliki komitmen yang sama dan pemikiran yang sama guna untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.

3. Konsep Manajemen

Setelah meninjau literatur, ternyata ditemukan banyak definisi manajemen yang dikemukakan oleh para pakar manajemen sesuai dengan sudut pandang (point of view) masing-masing, di antaranya :

Menurut Paul Hersey & Ken Blanchard (dalam Beddy, 2017 : 78) mengemukakan definisi manajemen “Sebagai proses kerjasama dengan dan melalui orang-orang dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi”

Menurut Mary Parker Follet dalam hadari Nawawi (2000 : 36), “Manajement adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain”

Sedangkan menurut George R. Terry & Leslie W. Rue (2010 : 1), “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing* (mengelola)” sedangkan pelaksanaannya disebut *manager* atau pengelola”

Menurut James A.F Stoner dan Charles Wankel (dalam Siswanto, 2007 :1-2) ,mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi. Proses adalah cara sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan, yang meliputi :

- a. Perencanaan, yaitu menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan
- b. Pengorganisasian, yaitu mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya yang dibutuhkan.
- c. Kepemimpinan, yaitu mengupayakan agar bawahan bekerja sebaik mungkin.
- d. Pengendalian, yaitu memastikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan jika tidak tercapai dilakukan tindakan perbaikan.

Organisasi sebagai sistem terbuka dalam pencapaian tujuannya merupakan kelembagaan yang harus ditata secara rasioanal. Sedangkan manajemen publik menjadi perantara dua fungsi tersebut, menentukan berapa banyak output yang

dihasilkan, siapa yang menjadi sasaran dan bagaimana sistem yang akan di terapkan. Dalam kaitan ini, variable-variable situasi dan kondisi internal dan eksternal organisasi adalah sangat penting karena dapat menentukan efektivitas manajemen publik. Sedangkan manajemen publik yang efektif dalam organisasi sebagai sistem terbuka, adalah manajemen strategis.

4. Konsep Elektronik Manajemen Informasi

Menurut Zakiyudin dalam jurnal (Latif, 2015) sistem informasi adalah suatu sistem yang ada di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan.

Dalam suatu sistem informasi, terdapat komponen-komponen seperti :

- a. Perangkat keras (hardware), mencakup peranti-peranti fisik seperti computer dan printer.
- b. Perangkat lunak (software) atau program, yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
- c. Basis data, adalah sekumpulan table, hubungan dan lain - lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
- d. Prosedur, adalah skumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemroses data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
- e. Personil atau orang, adalah semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan system informasi, pemrosesan dan penggunaan keuaran system informasi.
- f. Jaringan computer dan komunikasi data, merupakan system penghubung yang memungkinkan sumber (resources) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Teknologi dan sistem informasi di aplikasikan dalam perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan membantu pencapaian kualitas, standar waktu, dan kepuasan bagi konsumen maupun karyawan.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik suatu perusahaan berpedoman pada suatu keyakinan bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mendengarkan suara pelanggan.

Elektronik Manajemen Informasi yang biasa lebih dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem yang mengolah serta mengorganisasikan data dan informasi yang berguna untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi.

Menurut Stoner JAF (dalam Jurnal Edi Yanto,2020) mengatakan bahwa sistem informasi manajemen mempunyai pengertian sebagai suatu metode formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen, yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan memungkinkan fungsi-fungsi perencanaan, pengendalian dan operasional organisasi yang bersangkutan dapat dilakukan secara efektif.

Dalam jurnal Harmadhani, 2013 ia mengatakan Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang bersifat menyeluruh, bertujuan untuk menyajikan informasi yang jauh lebih luas daripada informasi akuntansi yang bersifat historis (Widjayanto, 2001:21)

Dapat disimpulkan bahwa elektronik manajemen informasi ini merupakan suatu sistem yang ada dalam suatu organisasi guna untuk memberikan informasi secara lebih luas dan mudah.

5. Konsep E-Government

Pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. E-government tersebut merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pengertian umum electronic government (e-government = e-gov) adalah “Penyelenggaraan

pemerintahan berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju good governance”. Namun pada kenyataannya pengembangannya di tingkat pemerintahan masih jauh dari yang diharapkan.

Didalam hasil penelitian (Dedy, 2020) mengatakan bahwa Laporan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menemukan bahwa e-government memfasilitasi integrasi kebijakan dan layanan publik yang akuntabel, transparan. E-government memiliki:

1. Pemerintah-ke-Pemerintah (G2G),
2. Pemerintah ke Bisnis (G2B)
3. Pemerintah kepada warga (G2C).

Pandangan ini terlihat lebih spesifik, mengingat pelayanan publik berasal dari pemerintah itu sendiri, dimana jelas pemerintah harus bertanggung jawab terhadap seluruh masyarakat. E-government juga dapat dikatakan sebagai layanan yang luas yang dapat diartikan dalam berbagai aspek berupa barang publik atau layanan publik yang tanggung jawabnya dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan perusahaan yang ditunjuk negara untuk memberikan layanan publik.

Di dalam jurnal Bouty (2019) ia mengatakan bahwa terdapat beberapa metode evaluasi e-government yang sudah diterapkan di seluruh dunia dan sudah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap implementasi e-government. Hiller and Belanger Maturity Model memperkenalkan 5 tahapan dalam evaluasi e-government, yaitu :

1. Information : pada fase ini merupakan fase paling dasar yaitu website membagikan sebuah informasi.
2. Two way communications : pada fase ini memungkinkan untuk melibatkan komunikasi dua arah yakni pemerintah dan warga
3. Transaction : fase ini memungkinkan layanan online dan transaksi keuangan tersedia untuk digunakan oleh warga Negara
4. Integration : pada tahap ini, semua layanan terhubung. Sebuah e-portal tunggal digunakan untuk mengakses semua layanan e-government
5. Participants: ini menampilkan partisipasi politik, memberi komentar dan memberikan suara (Hiller and Belanger,2001)

Menurut Eddy Satriya (dalam jurnal Kuswandi, 2018) konsep e-government di definisikan sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan costeffective pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (accountable) serta transparan kepada masyarakat. Dalam konsep tersebut nampak bahwa e-government banyak manfaatnya bagi penyelenggaraan pemerintahan.

Terkait dengan manfaat yang lebih luas dengan adanya e-government dijelaskan oleh Richardus (dalam jurnal Kuswandi, 2018) yaitu:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakehodernya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep good corporate governance.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memperdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

Dapat disimpulkan bahwa e-government merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

6. Konsep E-Service.

Pelayanan publik adalah seluruh kegiatan yang dalam pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, oleh karena itu diperlukannya perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah (B. Libois dalam Haryatmoko, 2013 : 130). Definisi ini menjelaskan gagasan untuk meningkatkan solidaritas sosial, memerangi egoisme yang tidak rasional untuk menjamin pemenuhan kebutuhan sosial dalam rangka pencapaian tujuan kolektif. Pelayanan publik dapat ditandai dengan ciri-ciri :

1. Terdapat perbedaan kualitatif antara kegiatan yang diakui sebagai pelayanan publik dan kegiatan yang datang dari inisiatif dan tujuan pribadi atau swasta
2. Perbedaan pelayanan publik ini berarti lebih penting disbanding dengan kegiatan – kegiatan sejenis maka perlu diatur secara khusus.
3. Pelayanan publik mempunyai legitimasi public yang melekat pada kekuasaan negara

Menurut Moenir (2002 : 190-196), bentuk pelayanan publik ada tiga macam yaitu : Pelayanan dengan lisan, dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PerMenPANRB) Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Serta tujuan pedoman standar pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Di era globalisasi kali ini pelayanan publik juga semakin berkembang, tidak lagi bertatap muka untuk mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan yang di perlukan. Adanya media elektronik pada saat ini mempermudah segala hal termasuk dalam pelayanan. Sistem Layanan Elektronik atau E-Layanan ini biasa di kenal dengan Electronic Service atau di singkat dengan E-Service.

E-Service merupakan suatu kegiatan melayani melalui media elektronik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Didalam jurnal Darono (2013) mengatakan bahwa secara teoritis, mendefinisikan layanan elektronik (eservices) sebagai adalah objek untuk mempermudah sebuah transaksi yang berupa suatu proses yang tidak terlihat yang diproduksi, dipasarkan, dan dikonsumsi dalam suatu interaksi simultan melalui jaringan elektronik. Sementara itu mendefinisikan layanan elektronik sebagai sarana penyedia layanan melalui jaringan elektronik seperti internet.

Jika di tarik kesimpulan, e-service merupakan pelayanan yang dilakukan melalui media elektronik yang dapat mempermudah seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.

7. Konsep Efektivitas

Menurut Siagian (dalam jurnal Muhammad, 2019), efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai kata efek, pengaruh, akibat atau membawa hasil. jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, mekipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya, efektivitas menekankan pada hasil yang di capai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Menurut Sondang (dalam jurnal Muhammad, 2019), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah di tetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya, ejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat dalam Othenk (2008), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang sevara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat di simpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tujuan secara keseluruhan, suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya dengan baik dan apabila organisasi itu tidak dapat mencapai tujuannya dengan

baik maka dikatakan tidak efektif. Dengan demikian yang menjadi ukuran efektivitas dalam organisasi meliputi seluruh bidang kegiatan dengan kemampuan individu dalam suatu organisasi.

Robbins (dalam Tika, 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas harus dilakukan pada waktu bekerja dalam pencapaian tujuan.

Lebih lanjut menurut Agung mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2008:109).

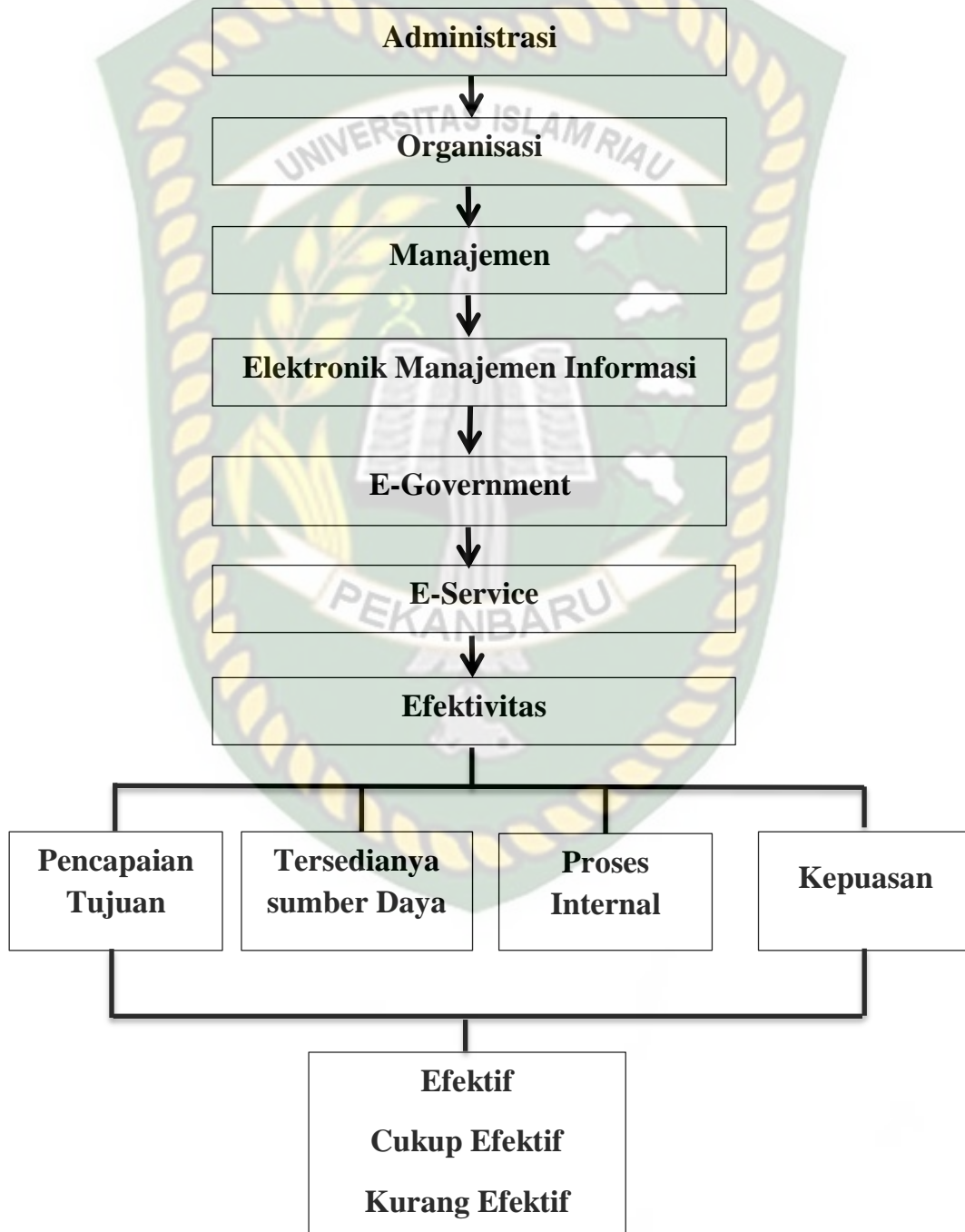
Menurut Richard M. Streers (dalam Nawawi, 2006:40) Efektivitas dinilai dari seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang seharusnya tercapai.

Kreitner dan Kinicki (dalam Hendayat, 2012 : 57) menyebutkan empat pendekatan multidimensional dalam mengukur keefektifan Organisasi. Pendekatan tersebut antara lain :

1. Pencapaian Tujuan
Apabila organisasi berhasil menyelesaikan sasaran program yang hendak di capai.
2. Tersedianya Sumber Daya
Apabila organisasi dapat memenuhi sarana dan prasaran pendukung program sesuai kebutuhan.
3. Proses Internal
Upaya organisasi dalam melaksanakan program agar mencapai sasaran yang hendak di capai.
4. Kepuasan Anggota
Keberhasilan organisasi merealisasikan program berdasarkan sasaran secara efektif

B. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 : Model Kerangka Pikir Penelitian Tentang Efektifitas Penerapan DJP Online Pada Pembayaran Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Kota Pekanbaru



Sumber: Modifikasi dari sejumlah dasar teoritis

C. Konsep Operasional

1. Administrasi adalah suatu kegiatan atau kerjasama yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan
2. Organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk sama-sama mencapai tujuan tertentu.
3. Manajemen adalah Sebagai proses kerjasama dengan dan melalui orang-orang dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Elektronik Manajemen Informasi adalah sistem yang mengolah serta mengorganisasikan data dan informasi yang berguna untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi.
5. E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.
6. E-Service merupakan sarana penyedia layanan melalui jaringan elektronik seperti internet.
7. Efektivitas adalah keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah di tetapkan.
 - a. Pencapaian tujuan adalah pencapaian tujuan yang telah di tetapkan oleh dasar hukum serta apa saja manfaat yang di peroleh.
 - a.1 Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan wajib pajak dalam mengakses djp online dan ketepatan waktu.

- a.2 Efisiensi Waktu yang merupakan tingkat kehematan dalam hal waktu saat pelaksanaan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sampai dengan selesai.
- a.3 Kecepatan yang dimaksud adalah tidak memakan waktu yang lama untuk wajib pajak menggunakan DJP Online.
- b. Tersedianya sumber daya adalah mencakup kompetensi, tersedianya alat-alat dalam penerapan pembayaran pajak, serta kelancaran dalam proses pembayaran pajak.
- b.1 Alat yang digunakan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online adalah aplikasi pendukung serta jaringan internet yang cukup bagus seta dokumen pendukung lainnya.
- b.2 Kompetensi adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.
- b.3 Metode pelaporan SPT adalah tata cara yang dilakukan untuk melakukan proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak menggunakan situs DJP online.
- c. Proses internal adalah adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP), adanya pengawasan terhadap data orang pribadi, adanya pemeriksaan terhadap wajib pajak, pemberian sanksi pelanggaran.

- c.1 Adanya sosialisasi merupakan upaya DJP terutama KPP dalam memberikan pengertian, informasi serta pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.
- c.2 Adanya pengawasan terhadap data orang pribadi yang mana menjamin keamanan serta kerahasiaan data setiap wajib pajak
- d. Kepuasan adalah Kepuasan wajib pajak dalam menggunakan situs djp online serta kepuasan wajib pajak dengan manfaat yang diperoleh.
 - d.1 Kelancaran yang dimaksud adalah dalam menerima kode verifikasi serta proses dalam melakukan pembayarannya
 - d.2 Kesederhanaan adalah dalam akses pembayaran tidak bertele-tele dan tidak mempersulit wajib pajak
 - d.3 Kepuasan adalah perasaan senang wajib pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak menggunakan situs DJP Online.

D. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1: Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pengukuran
1	2	3	4	5
Efektivitas adalah dinilai dari seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang seharusnya. Richard N. Steers (Nawawi,2006)	Efektivitas	Pencapaian Tujuan	a. Kemudahan b. Efisiensi waktu c. Kecepatan	Efektif Cukup Efektif Kurang efektif
		Tersedianya Sumber Daya	a. Alat yg digunakan dlm pelaporan SPT b. Kompetensi c. Metode pelaporan SPT	
		Proses Internal	a. Adanya sosialisasi b. adanya pengawasan terhadap data orang pribadi	
		Kepuasan	a. Kelancaran b. Kesederhanaan c. Kepuasan	

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran ini menggunakan skala likert. Skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang mana masing- masing jawaban

responden setiap item penilaian diberi nilai A= Efektif, B= Cukup Efektif , C= Tidak Efektif.

Efektif : Apabila rata- rata penilaian jawaban terhadap indikator dari Efektifitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berada pada persentase 68%-100%.

Cukup Efetif : Apabila rata- rata penilaian jawaban terhadap indikator Efektifitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berada pada persentase 34%-67%.

Tidak Efektif : Apabila rata- rata penilaian jawaban terhadap indikator dari Efektifitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berada pada persentase 0%-33%.

1. Indikator *Pencapaian Tujuan* dapat dikatakan:

Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Pencapaian Tujuan berada pada persentase 68%-100%.

Cukup Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Pencapaian Tujuan berada pada persentase 34%-67%.

Tidak Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Pencapaian Tujuan berada pada persentase 0%-33%.

2. Indikator *Tersedianya Sumber Daya* dapat dikatakan:

Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Tersedianya Sumber Daya berada pada persentase 68%-100%.

Cukup Efektif : Apabila penilaian terhadap Tersedianya Sumber Daya proses berada pada persentase 34%-67%.

Tidak Efektif : Apabila penilaian indikator Tersedianya Sumber Daya berada pada persentase 0%-33%.

3. Indikator *Proses Internal* dapat dikatakan:

Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Tersedianya Sumber Daya berada pada persentase 68%-100%.

Cukup Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Tersedianya Sumber Daya berada pada persentase 34%-67%.

Tidak Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Tersedianya Sumber Daya berada pada persentase 0%-33%.

4. Indikator *Kepuasan* dapat dikatakan:

Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Kepuasan berada pada persentase 68%-100%.

Cukup Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Kepuasan berada pada persentase 34%-67%.

Tidak Efektif : Apabila penilaian terhadap indikator Kepuasan berada pada persentase 0%-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe survey deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau keadaan yang sebenarnya yang terjadi. peneliti menggunakan tipe survey deskriptif karena dalam penelitian ini penulis secara langsung turun tangan kelapangan guna untuk mencari data- data responden. Data yang dimaksud adalah data mengenai Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif karena proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument yang terstruktur, kuisisioner, data berbentuk numerik, hasil analisis didasarkan pada sampel yang merupakan representasi dari populasi dan penelitian kuantitatif mengutamakan objektivitas data dalam mengkaji suatu fenomena sosial.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Penulis melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan karena dari dua kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Pekanbaru yaitu Tampan dan Senapelan, yang mana pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki jumlah wajib pajak yang lebih banyak jika dilihat dari jumlah kecamatan yang penulis dapat berdasarkan Peraturan

Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi Dan Sampel sangat diperlukan didalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2007 ; 91) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus representative.

Tabel III.1 : Keadaan Populasi dan Sampel Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No.	Unit Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Populasi	Persentase
1	Kepala KPP Pratama Pekanbaru Senapelan	1	1	100%
2	Fungsional	1	1	100%
3	Sub Bagian Umam	1	1	100%
4	Seksi PDI	1	1	100%
5	Seksi Ekstensifikasi	1	1	100%
6	Seksi Penagihan	1	1	100%
7	Seksi Pemeriksaan	1	1	100%
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	2	1	50%
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	1	1	100%
	Jumlah	10	9	90%

Sumber: modifikasi penulis, 2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa Kepala KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sebagai informan dalam memberikan informasi terkait efektivitas penerapan djp online pada pembayaran pajak orang pribadi dikantor pelayanan pajak pratama pekanbaru senapelan.

Dalam menentukan jumlah sampel Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pekanbaru Senapelan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah seluruh populasi

e = tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), 10%

Wajib Pajak Orang Pribadi melapor SPT Secara Online	Wajib Pajak Orang Pribadi melapor SPT Secara Manual
$n = \frac{34306}{1 + 34306(0,1)^2}$	$n = \frac{2}{1 + 2(0,1)^2}$
$n = \frac{34306}{1 + 34306(0,01)}$	$n = \frac{2}{1 + 2(0,01)}$
$n = \frac{34306}{1 + 343,06}$	$n = \frac{2}{1 + 0,02}$
$n = \frac{34306}{1 + 343}$	$n = \frac{2}{1 + 0}$
$n = \frac{34306}{344}$	$n = \frac{2}{1}$
$n = 99,7$	$n = 2$
$n = 100$	

**Tabel III.2: Keadaan Populasi Dan Sampel Wajib Pajak Orang Pribadi
Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.**

No	Unit Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Presentase
1	Wajib Pajak Orang Pribadi melapor SPT Secara Online	34.306	100	%
2	Wajib Pajak Orang Pribadi melapor SPT Secara Manual	2	2	100%

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

Dari tabel diatas,diketahui bahwa sampel diambil dari wajib pajak yang memenuhi kriteria sebagai wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak yang menjadi sampel tersebut adalah untuk mengukur pencapaian tujuan, tersedianya sumber daya, proses internal, dan kepuasan dalam Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

D. Teknik Penarikan Sampel

Untuk seluruh anggota yang berasal dari kantor pelayanan pajak pratama senapelan menggunakan teknik sampling sensus karena, jumlah pegawainya yang sedikit dan mudah untuk ditemui.

Sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan bahan pertimbangan tertentu. Dimana masyarakat yang menjadi sampel adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria wajib pajak orang pribadi.

E. Jenis Dan Sumber Data

- 1. Data Primer** yaitu data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan melalui wawancara dan kuisioner. Data tersebut terkait tentang Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.
- 2. Data Sekunder** yaitu data atau informasi yang diperoleh dari publikasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dengan menggunakan instrumen dokumentasi. Data tersebut seperti Struktur Organisasi, Buku Panduan DJP Online, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE- 11/PJ/2016 tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik, Per-26/Pj/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan untuk mendapatkan data yang lebih rinci mengenai “Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.”

2. Kuesioner

Kuesioner diajukan kepada masyarakat wajib pajak orang pribadi untuk mendapatkan tanggapan dari responden tentang efektif atau tidaknya penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

3. Observasi

Merupakan salah satu cara atau yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dilapangan. Dalam hal ini pengamatan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yaitu dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun dan menganalisa dokumen- dokumen. Baik dokumen tertulis maupun dokumen elektronik.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya yang hasilnya disajikan dalam bentuk tabel, angka,

persentase, dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif, yaitu suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian sebagaimana adanya suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta- fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan serta disajikan dalam bentuk penelitian didasarkan tata cara ilmiah.



H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.3: Jadwal Penelitian Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pealaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																							
		September				Oktober				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kuesioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konferehensif Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. SEJARAH RINGKAS

Sejak tahun 1983 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi di bidang Administrasi Perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan per Undang-undangan dengan menerapkan *Self Assessment System* serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan perubahan Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berdiri pada tahun 2008 yang mana dahulunya nama kantor ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru. Pembentukan Kanwil DJP Riau dan Kepri diawali dengan dibentuknya Kanwil XIX DJP Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Februari 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak Besar. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 587/KMK.01/2003 tanggal 31 Desember 2003 Kanwil XIX DJP Wajib Pajak Besar di ubah menjadi Kanwil DJP Wajib Pajak Besar.

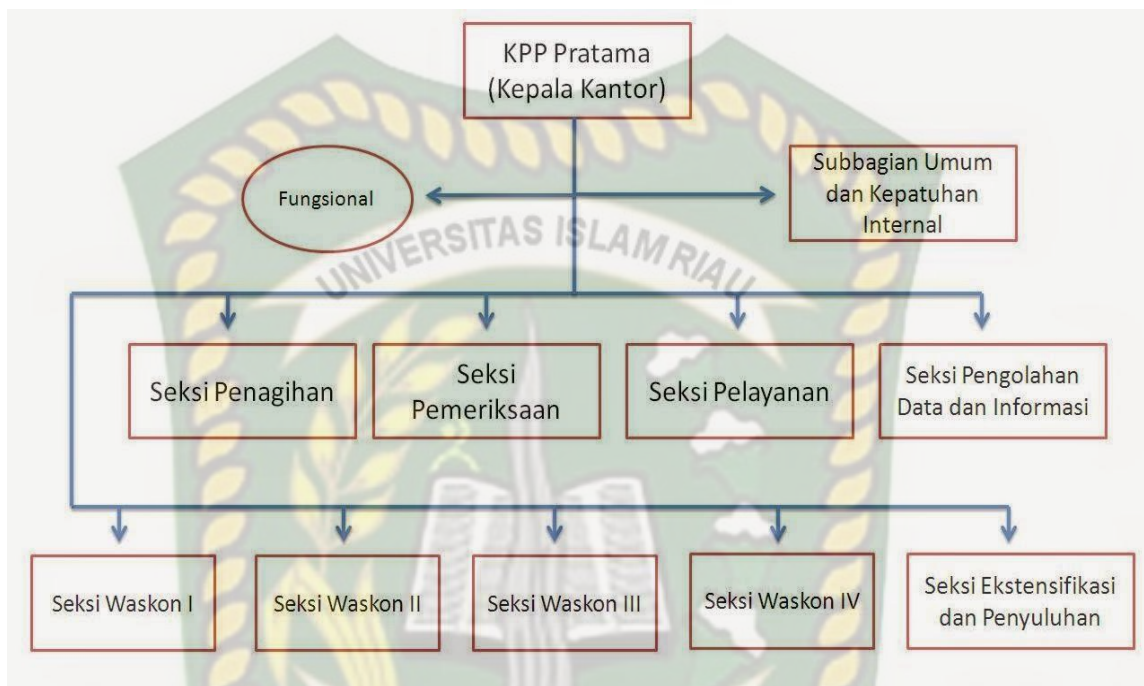
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki Wilayah kerja dari berbagai kecamatan yang ada di Pekanbaru yaitu :

1. Kota Pekanbaru
2. Kecamatan Senapelan
3. Kecamatan Sail
4. Kecamatan Lima Puluh Kota
5. Kecamatan Rumbai
6. Kecamatan Rumbai Pesisir
7. Kecamatan Tenayan Raya

Adapun Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru sebagai berikut : “Visi” Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan system dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. “Misi” Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sector pajak dan mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

B. STRUKTUR ORGANISASI

Gambar IV.1: Bagan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan



Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, 2020

C. FUNGSI DAN TUGAS ORGANISASI

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

Adapun tugas pokok pada masing – masing Bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor

Pemimpin serta penanggung jawab yang secara keseluruhan disemua bagian atau bidang, memberikan motivasi, semangat, pembinaan, pengawasan serta kebijaksanaan kepada semua seksi supaya terbentuknya kerjasama yang efisien dalam team dan tercapainya tujuan kerja.

2. Sub Bagian Umum & Kepatuhan Internal

- a. Pelayanan dan kesektariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian
- b. Pengadministrasian surat
- c. Melakukan urusan keuangan
- d. Melakukan urusan rumah tangga serta perlengkapan kantor

3. Seksi Pelayanan

- a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
- c. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Menerima SPT dan melakukan registrasi wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- a. Pengumpulan data dan pengolahan Data
- b. Penyajian informasi perpajakan
- c. Perekaman dokumen perpajakan
- d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan
- e. Pengalokasian penatausahaan bagi hasil (PBB), dan (BPHTB)
- f. Pelayanan dukungan teknis komputer
- g. Pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-filing*

5. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan
- b. Pendataan objek pajak
- c. Penilaian objek pajak
- d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- e. Penerbitan NPWP cabang di KPP yang bersangkutan

6. Seksi Penagihan

- a. Pelaksana penatausahaan penagihan aktif
- b. Penagihan piutang pajak
- c. Penundaan dan pengangsuran tunggakan pajak
- d. Usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

7. Seksi Pemeriksaan

- a. Pelaksana penyusunan rencana pemeriksaan
- b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
- c. Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan perpajakan lainnya

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak yaitu PPH, PPN, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya
- b. Bimbingan dan himbauan wajib pajak
- c. Penyusunan profil wajib pajak
- d. Analisa kerja wajib pajak
- e. Rekonsiliasi dan wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi

D. SUMBER DAYA ORGANISASI

Tabel IV.1 : Fasilitas Dan Perlengkapan Peralatan Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No.	Item	Jumlah	Ket.
1.	Komputer	172	-
2.	Laptop	27	-
	Jumlah	199	-

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapela, 2021

Dari Tabel diatas bahwa kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru senapelan memberikan fasilitas dan perlengkapan peralatan kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan untuk menunjang proses kerja dari pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan .

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang paling berperan penting adalah responden, karena dari responden sebagian besar data yang diperoleh dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi KPP Senapelan Pekanbaru serta menyebarkan Kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang berusia 20 sampai 50 tahun.

Sehubungan dengan penelitian Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan diperlukannya data ataupun identitas responden agar penulis bisa membagikan perkelompoknya, maka akan dipaparkan kriteria responden sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada identitas responden terdiri dari dua jenis kelamin yaitu laki- laki dan perempuan. jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan terkait efektivitas pelaporan SPT pajak. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.1: Identitas Distribusi Jumlah Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki- Laki	5	55,6%
2	Perempuan	4	44,4%
	Jumlah	9	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas bahwa laki- laki lebih dominan hal ini dikarenakan laki- laki dalam penguasaan dibidang digital lebih unggul dari pada perempuan dan juga banyak pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru berjenis kelamin laki – laki dibandingkan dengan perempuan.

Tabel V.2: Identitas Distribusi Jumlah Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki- Laki	37	36,3%
2	Perempuan	65	63,8%
	Jumlah	102	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas bahwa jenis kelamin laki- laki lebih dominan karena laki- laki lebih rasional,dan lebih menggunakan logika dari pada perasaan dan juga lebih banyak pekerja atau pengusaha berjenis kelamin laki – laki daripada perempuan sehingga lebih banyak laki – laki yang melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi

2. Usia

Usia merupakan faktor yang sangat mempengaruhi pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas tugas yang diberikan, selain itu usia juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. semakin lanjut usia seseorang maka akan

mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi, dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain- lain. selanjutnya dapat dilihat identitas responden berdasarkan usia.

Tabel V.3: Identitas Distribusi Jumlah Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	20-30	5	55,6%
2	31-40	4	44,4%
3	41-50	0	0%
	Jumlah	9	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel V.3 diatas diketahui bahwa usia sangat mempengaruhi tingkat kerja atau produktifitas kerja. Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang produktif dalam bekerja adalah usia 20-30 tahun dan 31- 40 tahun jika dibandingkan dengan usia 41-50 tahun.

Tabel V.4: Identitas Distribusi Jumlah Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	20-30	67	65,7%
2	31-40	18	17,7%
3	41-50	17	17,3%
	Jumlah	102	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel V.4 diatas, dalam pengelompokkan identitas responden dari wajib pajak orang pribadi bahwa yang mendominasi tingkat usia responden berada pada tingkatan usia 20 sampai 30 tahun yang berjumlah 67 orang. hal ini dikarenakan usia 20 sampai 30 tahun merupakan usia yang produktif untuk

bekerja. sehingga mereka memiliki peluang yang besar didalam mencari suatu pekerjaan.

3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu usaha seseorang dalam rangka memberikan pengembangan terhadap pola pikir orang lain dalam memahami dan menilai suatu dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola pikir serta tingkah laku. setiap orang semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin matang pola pikir seseorang dalam berbuat dan bertingkah laku dalam mengambil keputusan dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan.

Tabel V.5: Identitas Distribusi Jumlah Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	0	0%
2	DIPLOMA	8	88,9%
3	S1	1	11,1%
4	S2	0	0%
	Jumlah	9	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel diatas, bahwa tingkat pendidikan sangat mempengaruhi cara kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai Kantor Pelayanan Pajak maka semakin mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. akan tetapi semakin rendah tingkat pendidikannya maka semakin terbatas kemampuannya dalam melayani masyarakat.

Tabel V.6: Identitas Distribusi Jumlah Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	49	48%
2	DIPLOMA	7	7%
3	S1	42	41%
4	S2	4	4%
	Jumlah	102	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel diatas, bahwa tingkat pendidikan sangat mempengaruhi pola pikir seseorang. tinggi rendahnya tingkat pendidikan seseorang menentukan sikap dan pola perilakunya. semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat, maka semakin paham pentingnya melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dan membayar Pajak Penghasilan (PPh).

B. Hasil dan Pembahasan Data Indikator Dari Efektivitas Penerapan DJP Online pada Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi

1. Pencapaian Tujuan

Maksudnya yaitu apakah penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

Tabel V.7: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Indikator Pencapaian Tujuan Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Kemudahan	7 (78%)	2 (22%)	0	9 (100%)
2	Efisiensi Waktu	8 (89%)	1 (11%)	0	9 (100%)
3	Kecepatan	9 (100%)	0	0	9 (100%)
Jumlah		24	3	0	27
Rata- Rata		8	1	0	9
Persentase		89%	11%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dilihat dari tabel V.7 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan mengenai indikator pencapaian tujuan berada pada kategori “Efektif”.

Kemudahan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dalam melaksanakan pekerjaannya yang mana dapat membantu memudahkan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Kemudahan ini juga penting karena dapat meningkatkan wajib pajak yang melapor Surat Pajak Tahunan secara online,

Efisiensi waktu bagi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru senapelan karena tidak lagi perlu melayani wajib pajak yang ingin melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh). Dengan hal ini banyak sekali pekerjaan yang dapat dilakukan dengan waktu yang bersamaan.

Kecepatan pegawai Kantor Pelayanan Pratama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan bagi wajib pajak yang ingin melaporkan Surat

Pemberitahuan Tahunan, karena pegawai tidak lagi perlu melayani satu per satu wajib pajak.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan (Bapak Yudhi Rachamnto) mengenai indikator pencapaian tujuan beliau menjelaskan bahwa:

“Adanya proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak secara online justru sangat mempermudah wajib pajak dalam melapor, karena ini bias dilakukan kapan aja dan dimana aja semauanya dan seingatnya tanpa perlu lagi seperti dulu saat wajib pajak ingin lapor SPT harus datang ke TPT (Tempat Layanan Terpadu)”. (Wawancara, Rabu 14 April 2021, Pukul 13.30 WIB).

Diketahui dari hasil wawancara diatas bahwa pencapaian tujuan sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ada.

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa indikator Pencapaian Tujuan berada pada kategori “Cukup Efektif”. Hal ini terlihat bahwa masih ada wajib pajak yang tidak paham mengenai tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online. Masyarakat wajib pajak terutama yang kurang paham dalam menggunakan internet merasa kesulitan dengan tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online ini.

Dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner, wawancara, observasi dan landasan teori, Penulis menyimpulkan bahwa indikator pencapaian tujuan berada pada kategori “Cukup Efektif”. Hal ini dikarenakan Kantor pelayanan pajak kurang memberikan pengetahuan tentang tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang sangat mudah di mengerti oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat lebih memahami tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan secara online ini.

Tabel V.8: Distribusi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Indikator Pencapaian Tujuan Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Kemudahan	57 (56%)	42 (41%)	3 (3%)	102 (100%)
2	Efisiensi Waktu	46 (45%)	54 (53%)	1 (1%)	102 (100%)
3	Kecepatan	47 (46%)	51 (50%)	4 (4%)	102 (100%)
Jumlah		150	147	8	305
Rata- Rata		50	49	3	102
Persentase		49%	48%	3%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden wajib pajak berada pada kategori “Efektif”.

Kemudahan. Memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melapor SPT sehingga dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang melapor SPT dan dapat pula meningkatkan pelayanan karena pelaporan SPT dapat dilakukan dengan mudah. Dalam Jurnal Novindra (2017) mengatakan bahwa kemudahan penggunaan system teknologi diartikan sebagai kemudahan yang dapat di pahami dan digunakan dan lebih sderhana dari system sebelumnya.

Efisiensi waktu. Dalam proses pelaporan SPT ini wajib pajak sangat efisien karena pelaporan SPT dapat dilakukan secara online kapanpun dan dimanapun saja.

Kecepatan. Kecepatan akses bagi wajib pajak dalam melapor SPT sangat penting karena dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang melapor SPT setiap tahunnya.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu responden wajib pajak (Bapak Riki Surya S.H., M.H), mengenai indikator pencapaian tujuan beliau menjelaskan bahwa:

“Kemudahan akses dalam melapor SPT bagi kami sangat penting mbak, karna jaman gini kalau urusannya ribet banyak orang malas melapor SPT tapi untung aja sekarang lapor SPT ga perlu lagi ngantri panjang kayak dulu, sekarang lapor SPT udah bias dimana aja mbak kalau saya ingat baru saya lapor karna udah ada di aplikasi juga dan jadi lebih cepat”. (Wawancara, Kamis 19 Desember 2020, Pukul 11.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kemudahan akses dalam penggunaan DJP Online sangatlah penting bagi wajib pajak karena dapat membuat wajib pajak patuh dalam melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak.

Kemudian Berdasarkan observasi peneliti dilapangan mengenai indikator Pencapaian tujuan, berada pada kategori “Cukup Efektif”. karena, kebanyakan wajib pajak yang akan melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) merasa bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online melalui DJP Online sangat membantu mereka melaporkan kewajibannya dimana saja tanpa membuang waktu untuk mengantri terlebih untuk wajib pajak yang memiliki kegiatan yang cukup padat dalam kesehariannya.

Dengan demikian dapat diketahui dari hasil penyebaran kuesioner, wawancara, observasi bahwa indikator pencapaian tujuan berada pada kategori

efektif, hal ini dikarenakan wajib pajak merasa sangat terbantu dengan adanya kemudahan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online.

2. Tersedianya Sumber Daya

Maksudnya adalah untuk melihat apakah sumber daya organisasi yang ada sudah sesuai dengan tujuan dalam penerapan DJP Online guna pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi.

Tabel V.9: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Indikator Tersedianya Sumber Daya Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Alat yang digunakan dalam melapor SPT	8 (89%)	1 (11%)	0	9 (100%)
2	Kompetensi	8 (88%)	1 (11%)	0	9 (100%)
3	Metode pelaporan SPT	9 (100%)	0	0	9 (100%)
Jumlah		25	2	0	18
Rata- Rata		8	1	0	9
Persentase		88%	12%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk tanggapan perangkat desa mengenai indikator proses rata-rata berada pada kategori “Efektif”.

Alat yang digunakan dalam melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dengan seiring berkembangnya zaman memasuki revolusi 4.0 bahwa semua yang dilakukan saat ini dapat dilakukan serba digital. Begitupula dengan tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang kini mengikuti

perkembangan zaman, pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dapat dilakukan hanya dengan menggunakan media elektronik digital yang sudah memiliki website dan jaringan internet dan hal tersebut dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja asalkan jaringan internet tersedia dengan baik.

Kompetensi. Keahlian seorang pegawai sangat dibutuhkan dalam hal ini agar proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ini tetap berjalan dengan baik, walaupun sudah berbasis teknologi tetapi pegawai dibidang IT sangat dibutuhkan ketelitian dan keahlian yang baik.

Metode pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak sangatlah mudah di pahami karena Direktorat Jendral Pajak (DJP) sendiri telah menyediakan buku panduan secara online yang bisa di pahami wajib pajak dalam menggunakan situs DJP online.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan (Bapak Yudhi Rachamnto) mengenai indikator tersedianya sumber daya, Beliau Menjelaskan bahwa:

“ pembentukan tim itu ada, biasanya akan dibentuk dalam kelompok yang disebut seksi bidang sesuai tugasnya masing-masing makanya penting untuk pegawai ditempatkan sesuai kompetensinya agar sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan mereka jalani. Mengenai proses pelaporan SPT saya rasa cukup mudah dilakukan saat ini karena sudah berbasis digital yang mana si wajib pajak tidak lagi perlu mengantri, cukup dengan punya hp atau gadget lainnya yang ada internetnya itu udah cukup untuk melakukan langkah awal dalam lapor SPT”. (Wawancara, Rabu 14 April 2021, Pukul 13.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas bahwa sumber daya organisasi berupa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah di tempatkan berdasarkan kompetensi atau keahlian yang mereka miliki agar dapat efektif dalam melaksanakan tugasnya.

Dari hasil penyebaran kuesioner, wawancara, observasi diatas dapat diketahui bahwa indikator tersedianya sumber daya berada pada kategori efektif. Hal ini dikarenakan penyediaan alat yang digunakan untuk melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sudah cukup memadai dan para pegawai pun sudah di saring dan di tempatkan berdasarkan kompetensi atau keahlian yang mereka miliki agar dapat melakukan pekerjaannya dengan efektif.

Tabel V.10: Distribusi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Tersedianya Sumber Daya Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Alat yang digunakan dalam melapor SPT	44 (43%)	56 (55%)	1 (1%)	102 (100%)
2	Kompetensi	31 (30%)	62 (61%)	9 (9%)	102 (100%)
3	Metode pelaporan SPT	78 (76%)	24 (24%)	0	102 (100%)
Jumlah		153	142	10	203
Rata- Rata		51	48	3	102
Persentase		50%	47%	3%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai indikator proses rata- rata berada pada kategori “Cukup Efektif”.

Alat yang digunakan dalam melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Wajib pajak merasa cukup puas dengan tata cara pelaporan SPT yang sekarang sudah dapat dilakukan secara online, berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan pada wajib pajak mereka menjawab cukup efektif dikarenakan

pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) saat ini sangatlah mudah dilakukan dan hamper semua wajib pajak memiliki gadget terkini.

Kompetensi. Jika dilihat dari jawaban wajib pajak bahwa kompetensi pegawai wajib pajak sudah cukup efektif karena wajib pajak merasa sangat dibantu apabila ada beberapa hal yang mereka tidak paham mengenai atta cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Metode pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak sangat mudah di pahami oleh wajib pajak, sehingga mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan.

Berdasarkan Wawancara dengan salah satu wajib pajak (Ibu Dewi Ariani, S.H., M.H), mengenai tersedianya sumber daya, beliau menjelaskan bahwa:

“saya merasa terbantu dengan cara pelaporan SPT sekarang ini mbak, karena gampang saya mau lakuin dimana aja yang penting hp saya ada internetnya. Dulu waktu awal saya gatau cara lapor SPT online saya masih datang ke kantor dan mbak pegawainya ramah banget bantuin saya ajarin cara lapor SPT online trus ajarin cara bayar pajaknya juga. Ini sih udah bagus mbak, pegawainya berarti udah paham sama tugasnya ”. (Wawancara, Jum’at 20 Desember 2020, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sudah cukup efektif dikarenakan wajib pajak merasa puas dengan hal tersebut.

Kemudian Berdasarkan observasi peneliti dilapangan bahwa untuk indikator tersedianya sumber daya berada pada kategori cukup efektif. Hal ini dikarenakan, pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sudah

menjalankan tugasnya dengan cukup baik dan dianggap sudah menguasai kompetensinya sesuai dimana ia ditempatkan.

3. Proses Internal

Maksudnya adalah untuk melihat apakah sudah maksimal proses penerapan DJP Online dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi

Tabel V.11: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Indikator Proses Internal Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Adanya Sosialisasi dalam Melapor SPT	7 (78%)	2 (22%)	0	9 (100%)
2	Adanya Pengawasan terhadap Data WP OP	7 (78%)	2 (22%)	0	9 (100%)
Jumlah		14	4	0	24
Rata- Rata		7	2	0	9
Persentase		78%	22%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel V.11 bahwa rata rata indikator proses internal berada pada kategori efektif.

Adanya sosialisasi dalam melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dalam melakukan sosialisasi ini pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan menjawab kuesioner pada kategori efektif. Karena, dalam menyebarkan pengetahuan tentang pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sudah ada strategi yang dilakukan yaitu, dengan memberikan panduan dan edukasi

pada wajib pajak melalui social media seperti instagram, twitter, facebook, youtube dan lainnya. Kemudian adanya pembentukan tim yang nantinya akan mengarahkan wajib pajak untuk melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online, Tax Center, Pajak Bertutur, dan kelas pajak online.

Adanya pengawasan terhadap data wajib pajak. dilihat dari jawaban responden pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, mereka menjawab efektif. Hal ini dikarenakan sudah ada tim khusus yang akan menangani perihal data wajib pajak yang dijamin aman.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan (Bapak Yudhi Rachamnto) mengenai indikator proses internal, Beliau Menjelaskan bahwa:

“untuk sosialisasi ini kita udah melakukan banyak strategi dan udah kita upayakan semaksimal mungkin, mulai dari sosialisasi yang di adakan di kantor untuk menggiring wajib pajak tidak lagi melapor SPT secara manual, kemudian memberikan edukasi mengenai tata cara lapor SPT di hamper seluruh platform social media, membentuk tax center di kampus, melakukan edukasi di sekolahan yang kami sebut ddengan pajak bertutur dan ada juga keelas online untuk wajib pajak yang awam banget tentang lapor SPT online ini mbak”. (Wawancara, Rabu 14 April 2021, Pukul 13.30 WIB).

Dengan demikian dapat diketahui dari hasil wawancara bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk memberitahu wajib pajak mengenai tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online sudah sangat maksimal dan dapat dikatakan sangat efektif karena sudah banyak wajib pajak yang melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online.

Berdasarkan observasi peneliti bahwa untuk indikator adanya proses internal berada pada kategori Efektif. Hal ini terlihat bahwa adanya upaya yang dilakukan untuk memberikan edukasi dan pengarahan pada wajib pajak mengenai tata cara

pelopran Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online dan berdampak pada kenaikan jumlah pelapor yang melakukan lapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online dibandingkan dengan yang melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara manual.

Tabel V.12: Distribusi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Indikator Proses Internal Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Adanya Sosialisasi dalam Melapor SPT	31 (30%)	60 (59%)	11 (11%)	102 (100%)
2	Adanya Pengawasan Terhadap Data WP OP	42 (41%)	58 (57%)	1 (1%)	102 (100%)
Jumlah		73	118	12	203
Rata- Rata		37	59	6	102
Persentase		36%	58%	6%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel V.12 dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat wajib pajak mengenai indikator Proses internal terhadap Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak berada pada kategori cukup efektif.

Adanya Sosialisasi. Dilihat dari jawaban responden wajib pajak, mereka menjawab Cukup Efektif. hal ini dikarenakan edukasi dan arahan yang diberikan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak mengenai pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online sangat mudah di pahami dan sangat membantu karena tersebar luas.

Adanya pengawasan terhadap data wajib pajak. dilihat dari jawaban responden masyarakat, mereka menjawab Cukup Efektif. hal ini dikarenakan wajib pajak merasa aman dengan data yang mereka berikan saat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden masyarakat wajib pajak (Ibu Vamella Intan S.Sos), mengenai indikator proses internal, beliau menjelaskan bahwa:

“Begini mbak, hari gini pasti gak ada orang yang gak pakai social media dan sayapun salah satu pengguna sosial media dan saya dapat pengetahuan soal lapor SPT online ini ya dari sosmed mbak dan penjelasan mereka juga sangat membantu, jadi saya tinggal ikutin tata caranya aja tanpa perlu pusing ke kantor untuk minta di ajarkan cara lapor SPT nya”. (Wawancara, Kamis 19 Desember 2020, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa sosialisasi yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak sudah sangat membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online.

Kemudian berdasarkan observasi peneliti dilapangan bahwa untuk indikator Proses Internal berada pada kategori Cukup Efektif. hal ini terlihat bahwa sudah banyak wajib pajak yang paham akan mudahnya melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online karena mudahnya pemahaman yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak mengenai tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online.

4. Kepuasan

Maksudnya yaitu untuk melihat hasil akhir dari penerapan DJP Online pada proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi.

Tabel V.13: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Indikator Kepuasan Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Kelancaran	8 (89%)	1 (11%)	0	9 (100%)
2	Kesederhanaan	7 (78%)	2 (22%)	0	9 (100%)
3	Kepuasan	6 (67%)	3 (33%)	0	9 (100%)
Jumlah		21	6	0	27
Rata- Rata		7	2	0	9
Persentase		78%	22%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa rata rata tanggapan responden pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berada pada kategori Efektif.

Kelancaran. Dilihat dari jawaban yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan bahwa memang sedikit sekali kemungkinan terjadi kesalahan dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dikarenakan semuanya sudah menggunakan system.

Kesederhanaan. Memang pada proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak ini sangatlah sederhana karena wajib pajak tidak lagi perlu mengantri ke kantor dan pegawainya pun tidak lagi perlu melayani satu persatu wajib pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak.

Kepuasan. Dilihat dari jawaban responden pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, mereka menjawab efektif, hal ini dikarenakan mereka sudah bekerja secara baik dan sangat efisien secara waktu.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Seksi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan (Bapak Yudhi Rachamnto) mengenai indikator proses internal, Beliau Menjelaskan bahwa :

“ Tata cara pelaporan SPT saat ini yang sangat dipermudah seharusnya wajib pajak merasa puas dengan layanan yang sudah kami buat dan kami berikan si mbak, karena wajib pajak tidak lagi repot untuk antri ke kantor atau ke TPT hanya untuk melapor SPT. Sangat sederhana rasanya karena mereka sebagai wajib pajak bias lapor SPT dimana aja dan kapan aja mereka mau asal tidak melewati batas waktu akhir pelaporan SPT gitu aja ”. (Wawancara, Rabu 14 April 2021, Pukul 13.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan sudah efektif karena sudah banyak wajib pajak saat ini yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi secara online.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan bahwa untuk indikator Kepuasan berada pada kategori Efektif. hal ini terlihat bahwa dalam penerapan DJP Online pada pelaporan Surat pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi berjalan dengan baik dan meningkatkan jumlah

pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dan wajib pajak yang melapor secara online juga meningkat dibandingkan dengan yang melapor secara manual.

Adapun sikap ilmiah peneliti dari sebuah teori yaitu menurut Nawawi (2000; 67) dalam jurnal Asrori (2014) berpendapat ”peningkatan kemampuan dan kemahiran kerja dapat ditempuh dengan jalan menambah pengetahuan dan latihan latihan bagi para personil melalui penataran, tugas belajar, latihan kerja di lingkungan sendiri atau di lingkungan lain. artinya bahwa perangkat desa perlu kemampuan yang cukup. kemampuan tersebut didapatkan dengan cara perangkat desa mengikuti pelatihan dan ditopang dengan aspek pendidikan agar dapat secara baik memberikan pelayanan. dan pada saat memberikan pelayanan berdasarkan kepada prinsip prinsip pelayanan dimana diantaranya adalah akurasi dan tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi dan landasan teori bahwa pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan tanggung jawab diperlukan kemampuan yang baik.

Tabel V.14: Distribusi Tanggapan Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Indikator Proses Internal Terhadap Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Kelancaran	40 (39%)	60 (59%)	2 (2%)	102 (100%)
2	Kesederhanaan	43 (42%)	57 (56%)	2 (2%)	102 (100%)
3	Kepuasan	49 (48%)	52 (51%)	1 (1%)	92 (100%)
Jumlah		132	169	5	276
Rata- Rata		44	56	2	102
Persentase		43%	55%	2%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari Tabel diatas bahwa tanggapan responden wajib pajak mengenai indikator kepuasan terhadap Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi , berada pada kategori cukup Efektif.

Kelancaran. Dilihat dari survey dilapangan bahwa wajib pajak merasa bahwa dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak ini dapat dilakukan dengan cukup lancer karena hanya sedikit sekali kendala yang terjadi seperti lambatnya kode verifikasi yang mereka terima. Selain dari itu wajib pajak merasa sangat baik dalam penerapan DP Online pada pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak.

Kesederhanaan. dilihat dari jawaban responden wajib pajak, mereka menjawab Cukup Efektif. hal ini dikarenakan wajib pajak merasa bahwa proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dapat dilakukan sangat

seederhana yaitu dilakukan dimana saja dan kapan saja mereka ingat selagi masih dalam batas waktu pelaporan yang sudah ditentukan.

Kepuasan. Wajib pajak sudah merasa cukup puas dengan penerapan DJP Online dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak karena sangat efisien secara waktu dan biaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden wajib pajak (Ibu Huara Nabila S.Sos) beliau menjelaskan bahwa:

“gampang banget sekarang lapor SPT mbak, saya ngerasa kebanantu banget karena prosesnya ga ribet yang penting paham. Saya suka lupa lapor SPT jadi karna sekarang udah online saya bias lapor kapan saya inget aja mbak hehe pokoknya enakla sekarang ga ribet, saya si cukup puas lah ya sama pelayanan sekarang”. (Wawancara, Kamis 19 November 2020, Pukul 10.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas bahwa setiap pemberian pelayanan harus benar dan tepat. agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, untuk menciptakan keakuratan dalam memberikan pelayanan maka pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prama Pekanbaru Senapelan harus berkompeten dan paham akan tugasnya.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan bahwa untuk indikator Kepuasan berada pada kategori cukup efektif. hal ini terlihat dari jawaban responden wajib pajak yang sangat suka dengan penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online.

Dengan demikian dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner, wawancara, observasi bahwa pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru sudah cukup berkompeten di bidangnya karena dapat memberikan pelayanan yang baik

kepada setiap wajib pajak yang ingin melaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online sehingga wajib pajak merasa sangat puas.

C. Rekapitulasi Dari Indikator- Indikator Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Rekapitulasi ini berguna untuk membantu peneliti dalam menilai keseluruhan indikator yaitu: Pencapaian Tujuan, Tersedianya Sumber Daya, Proses Internal dan Kepuasan. apakah penerapan DJP Online dalam pelaporan SPT sudah dilakukan dengan baik atau tidak.

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

Tabel V.15: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Mengenai Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Pencapaian Tujuan	8 (89%)	1 (11%)	0	9 (100%)
2	Tersedianya Sumber Daya	8 (89%)	1 (11%)	0	9 (100%)
3	Proses Internal	7 (78%)	2 (22%)	0	9 (100%)
4	Kepuasan	7 (78%)	2 (22%)	0	9 (100%)
Jumlah		30	6	0	32
Rata- Rata		8	1	0	8
Persentase		89%	11%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari hasil rekapitulasi yang penulis dapatkan, Untuk Indikator pencapaian tujuan berada pada kategori efektif. hal ini dikarenakan pertama, kemudahan yang diberikan dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak baik, dan sangat efisien waktu juga membuat segala pekerjaan menjadi lebih cepat.

Selanjutnya untuk Indikator Tersedianya Sumber Daya berada pada kategori Efektif. hal ini dikarenakan pertama, Alat yang digunakan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak sangatlah mudah di dapat karena hanya membutuhkan media digital dan internet. Kedua, kompetensi pegawai sudah sesuai dengan bidangnya masing – masing sehingga memberikan pelayanan yang maksimal.

Indikator Proses Internal berada pada kategori Efektif. hal ini dikarenakan pertama, sosialisasi yang diberikan oleh pihak Direktorat Jendra Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sudah maksimal. Kedua, data wajib pajak yang melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online dijamin keamanannya.

Selanjutnya untuk Indikator Kepuasan berada pada kategori efektif. hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online dari tahun ke tahun.

Berdasarkan jawaban yang telah dihasilkan pada kesimpulan diatas, penulis dapat mengambil jawaban pada penelitian ini Bahwa Penerapan DJP Online pada pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) orang

pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Yaitu “Efektif”. karena dilihat dari sudut pandang wajib pajak yang juga merasa puas akan penerapan DJP Online pada pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak.

Tabel V.16: Rekapitulasi Tanggapan Responden Wajib Pajak Mengenai Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Sennapelan.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		E	CE	TE	
1	Pencapaian Tujuan	50 (49%)	49 (48%)	3 (3%)	102 (100%)
2	Tersedianya Sumber Daya	35 (37%)	59 (58%)	5 (5%)	102 (100%)
3	Proses Internal	37 (36%)	59 (58%)	6 (6%)	102 (100%)
4	Kepuasan	44 (43%)	56 (55%)	2 (2%)	102 (100%)
Jumlah		166	223	16	368
Rata- Rata		42	56	4	92
Persentase		(41%)	(55%)	(4%)	(100%)

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari hasil rekapitulasi yang penulis dapatkan, Untuk Indikator Pencapaian Tujuan berada pada kategori cukup efektif. hal ini dikarenakan kemudahan yang di dapat oleh wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak serta memberikan efisiensi waktu sehingga dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dengan cepat.

Indikator tersedianya sumber daya berada pada kategori cukup efektif. hal ini dikarenakan alat yang digunakan dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak sangatlah mudah ditemukan yaitu media digital dan jaringan internet. Kompetensi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang baik juga

sangat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak.

Selanjutnya Indikator Proses Internal berada pada kategori cukup efektif. hal ini terlihat dari sosialisasi yang diberikan mengenai proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online sangatlah baik yang berdampak dengan peningkatan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak yang dilakukan wajib pajak secara online dibandingkan dengan pelaporan secara manual.

Kemudian Indikator Kepuasan berada pada kategori cukup efektif. hal ini juga diakarenakan wajib pajak merasa adanya kesederhanaan dan kelancaran dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online.

Berdasarkan jawaban yang telah dihasilkan pada kesimpulan diatas, penulis dapat mengambil jawaban pada penelitian ini Bahwa Penerapan DJP Online pada pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Yaitu “ Cukup Efektif”. karena dilihat dari sudut pandang wajib pajak yang juga merasa puas akan penerapan DJP Online pada pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak.

D. Hambatan Dalam penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Oeang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Dari hasil penelitian yang dilakukan berhubungan dengan penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Oeang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan ditemukan beberapa hambatan, antara lain:

1. Dalam pencapaian tujuan terdapat penerimaan kode verifikasi yang di dapat oleh wajib pajak cukup lambat sehingga kurang menghemat waktu.
2. Masih ada beberapa wajib pajak yang kurang paham mengenai metode atau tata cara pelaporan SPT secara online karena di anggap sedikit sulit di pahami.
3. Sosialisasi yang diberikan kurang merata atau sedikit sulit di mengerti karena masih ada wajib pajak yang tidak paham sama sekali mengenai pelaporan SPT secara online.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Indikator Pencapaian Tujuan berada pada kategori cukup efektif. Hal ini dikarenakan pertama, kemudahan yang diberikan kepada wajib pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak sangat membantu wajib pajak. Kedua, proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dapat menghemat waktu karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, juga proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak sangat cepat.
2. Indikator Tersedianya Sumber Daya berada pada kategori cukup efektif. Hal ini dikarenakan pertama, alat yang digunakan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak sangatlah mudah ditemukan yaitu smartphone atau laptop yang dimiliki dan jaringan internet saja. Kedua, kompetensi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan juga cukup baik karena dapat memberikan pelayanan dan pengarahan yang baik kepada wajib pajak yang ingin melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak.

3. Indikator Proses Internal berada pada kategori cukup efektif. hal ini dikarenakan pertama, adanya sosialisasi yang dilakukan dengan baik oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan kepada wajib pajak mengenai proses atau tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online yang dapat membantu wajib pajak yang belum paham untuk mengetahui proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online. Kedua, adanya jaminan keamanan yang diberikan terhadap data wajib pajak yang melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online.
4. Selanjutnya untuk Indikator Kepuasan berada pada kategori cukup efektif. hal ini terlihat dari respon wajib pajak yang menjawab positif perihal kelancaran dan kesederhanaan yang wajib pajak rasakan dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online.

Dengan demikian bahwa Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Cukup Efektif. Dikarenakan wajib pajak sudah merasa puas dengan adanya penerapan DJP Online pada Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi ini. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan juga sudah cukup baik dapat dilihat dari meningkatnya jumlah wajib pajak yang melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online dibandingkan dengan yang melapor manual.

B. Saran

Adapun saran penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk penerimaan kode verifikais yang sering terjadi kendala sebaiknya, adakan perbaikan system yang dapat mempermudah kode verifikasi tersebut cepat di terima oleh wajib pajak agar mempersingkat proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online.
2. Mengenai sulitnya wajib pajak memahami tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online, bagi DJP agar lebih memperjelas tata cara dengan video atau gambar serta menggunakan Bahasa yang mudah dipahami oleh wajib pajak
3. Perluas sosialisasi agar seluruh wajib pajak dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak secara online

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku :

- Andry, H. d. (2015). Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Elitan, L. d. (2015). Sistem Informasi Manajemen (Konsep dan Praktis). Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, S. M. (2010). Organisasi dan Motivasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, S. M. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendayat, S. (2012). Perilaku Organisasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Irawan, B. (n.d.). Dasar - dasar Administrasi Publik.
- Maksudi, B. I. (2017). Dasar – Dasar Administrasi Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Martoyo. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Nawawi, H. (2006). Kepemimpinan yang efektif. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Siagian, S. P. (2003). Filsafat Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2004). Metode Riset Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Gramedia Putaka Utama : Jakarta.
- Zulkifli. (2005). Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen. Pekanbaru: UIR Press.

Jurnal :

- Afrizal, D. (2020). E-Government Service Review In Dumai City Indonesia. Jurnal Niara, 13(1), 260-267.
- Alamsyah, A., & Handayani, T. (2020). PENGARUH SUMBER DAYA ORGANISASI TERHADAP KESIAPSIAGAAN PETUGAS BPBD

KABUPATEN JENEPONTO DALAM MENGHADAPI BENCANA. *Healthy Papua-Jurnal keperawatan dan Kesehatan*, 3(1), 121-126.

Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1-12.

Antonio, H., & Safridi, N. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Informatika (SI-ADIF). *Jurnal ELKHA*, 4(2).

Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (2019). EVALUASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK MENGGUNAKAN E-GOVERNMENT MATURITY MODEL (KASUS DI PEMERINTAH KOTA GORONTALO) THE EVALUATION OF ELECTRONIC BASED GOVERNMENT SYSTEM USING E-GOVERNMENT MATURITY MODEL. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol*, 23(1), 16-24.

Darono, A., Nugroho, L. E., & Najib, W. (2013). Tinjauan interpretatif terhadap aspek-aspek institusional dalam implementasi layanan elektronik: Studi kasus PT. xyz. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 2(1), 22-29

Kuswandi, A., Kurniasih, D., & Karniawati, N. (2018). Pelatihan e-government bagi aparat pemerintah desa di Kecamatan Ciampel Kabupaten Karawang. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 2(1).

Latifah, F., & Pratama, A. W. (2015). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Arsip Elektronik (e-Arsip) Berbasis Microsoft Access pada PT Hi-Test. *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI dan MANAJEMEN BISNIS* | e-ISSN: 2548-9836, 3(1), 21-31.

Norzhelda, B., Rauf, S. A., & Hermawansyah, A. (2019). Analisis Efektivitas Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pengisian Laporan SPT DJP Online. *j-Sim: Jurnal Sistem Informasi*, 2(2), 55-59.

Putri, A. D. (2020). ANALISIS PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN PASAL 23 DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN TAHUN 2017-2019 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Qur'ani, H. (2020). PELAKSANAAN PENAGIHAN TUNGGAKAN PAJAK TERHADAP WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

RAHMAWAN, E. I. (2019). ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN APLIKASI E-FILING TERHADAP KEPUASAAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SAWAHAN SURABAYA (Doctoral dissertation, STIESIA SURABAYA).

Sudarto, Y. (2006). E-government dan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang baik. Bandung: KNTIK.

Wulandari, T., Andreas, A., & Ilham, E. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan) (Doctoral dissertation, Riau University).

Yanto, E., & Afkir, M. (2020). ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEUANGAN DAERAH (SIMDA KEUANGAN) DALAM PENGOLAHAN DATA KEUANGAN PADA ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH (Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tolitoli). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 3(1).

Dokumen :

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government

Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-885/KMK.03/2016 tentang *Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan (Tim Reformasi)*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010, tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2015*.

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*.

Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-2/PJ/2019 tentang *Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan Secara Elektronik Menggunakan E-filing*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PerMenPANRB) Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.

Undang – Undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang *Perpajakan*

Lampiran 9 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
 Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 جامعة الاسلامي الريوي

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28284
 Telp. +62701674074 Fax: +627011674074 Email: info@iur.ac.id Website: www.iur.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI
 Nomor: 1968/A_UIR/FS-5/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama	: Nur Faadhilah
NPM	: 177110830
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senepelan
Persentase Plagiasi	: 26% (85 Halaman)
Status	: Lulus

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan piagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Tumitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 15 Juni 2021
 Hormat Kami,
 Wakil Dekan Bid. Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si
 NPK: 970702230