

**PENGARUH MINAT, KEBERMANFAATAN DAN
KEMUDAHAN E-FORM TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN TAHUNAN**

(Studi Kasus UMKM Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Palembang Ilir Timur)



INTERNSHIP

Oleh:

DANIEL PARNINGOTAN LBN TORUAN

NIM 182510056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020

**PENGARUH MINAT, KEBERMANFAATAN DAN
KEMUDAHAN E-FORM TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN TAHUNAN**

(Studi Kasus UMKM Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Palembang Ilir Timur)



INTERNSHIP

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S2
MAGISTER MANAJEMEN

Oleh:

DANIEL PARNINGOTAN LBN TORUAN

NIM 182510056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020

PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP

**PENGARUH MINAT, KEBERMANFAATAN DAN
KEMUDAHAN E-FORM TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN TAHUNAN**

(Studi Kasus UMKM Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Palembang Ilir Timur)

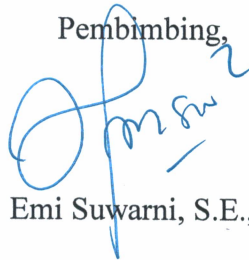
Disusun oleh:

DANIEL PARNINGOTAN LBN TORUAN

NIM 182510056

Telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

Palembang, 18 Februari 2020

Ketua Program Studi

Manajemen S-2



Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si.

PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP

PENGARUH MINAT, KEBERMANFAATAN DAN KEMUDAHAN E-FORM TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN

(Studi Kasus UMKM Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Palembang Ilir Timur)

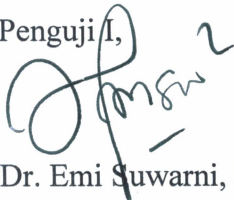
Disusun oleh:

DANIEL PARNINGOTAN LBN TORUAN

182510056

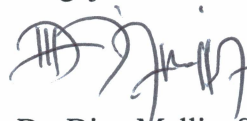
telah dipertahankan dan disetujui di depan Tim Penguji pada 14 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

Penguji II



Dr. Dina Mellia, S.E., M.Ec.

Penguji III,



Dr. Fittiasuri, S.E., M.M., Ak.

Palembang, Februari 2020
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daniel Parningotan Lbn Toruan
NIM : 182510056

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni gagasan, rumusan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam Daftar Rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 18 Februari 2020
Yang Membuat Pernyataan



Daniel Parningotan Lbn Toruan
NIM 182510056

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis dan memberi bukti empiris pengaruh Minat menggunakan *e-Form*, Kebermanfaatan penggunaan *e-Form* dan Kemudahan penggunaan *e-Form* terhadap tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur dan sebagai bahan evaluasi fiskus atas efektivitas penggunaan *e-Form* di kalangan UMKM dan dapat memberikan masukan guna meningkatkan dan prasarana yang ada dalam menunjang kinerja petugas pelayanan dalam pemberian informasi dan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak terkait pelaporan SPT. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan (pelaku UMKM) yang terdaftar sebagai Wajib Pajak yang menggunakan *e-Form* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 330 responden. Penelitian ini menggunakan Uji hipotesis yaitu menggunakan regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2) dan Uji statistik F. Dari penelitian ini didapat nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,613 yang berarti bahwa variabel Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel Minat menggunakan *e-Form*, Kebermanfaatan *e-Form* dan Kemudahan *e-Form* Kebermanfaatan *e-Form* secara simultan sebesar 61,3%. Artinya, Minat menggunakan *e-Form*, Kebermanfaatan *e-Form* dan Kemudahan *e-Form* bersama-sama mampu meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sebesar 61,3%. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H1) “Minat menggunakan, Kebermanfaatan dan Kemudahan *e-Form* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”, dapat **diterima**.

Kata Kunci: *e-Form*, Minat, Kebermanfaatan, Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak

ABSTRACT

This research aims to analyze and provide empirical evidence of the influence of interest in using, the usefulness, and the ease of *e-Forms* on the level of compliance of annual tax reports for non-employee personal taxpayers who registered at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Moreover, as an evaluation material for the effectiveness of the use of among UMKM and can provide input to improve the existing infrastructure in supporting the performance of service personnel in providing excellent information and services to taxpayers related to reporting of Surat Pemberitahuan (SPT). The population of this research is non-employee personal taxpayers (UMKM) who registered as taxpayers that use *e-forms* at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. The sample used in this research were 330 respondents. The hypothesis in this research is using multiple linear regression, coefficient of determination (R^2) and statistical tests F. From this research obtained value of the coefficient of determination (R^2) is 0.613, that means the variable Taxpayer Reporting Compliance is influenced by variables Interest using, benefit, and ease *e-Form* Usefulness *e-Form* simultaneously of 61.3%. That means interest in using, usefulness, and ease of *e-Form* togetherness was able to increase the taxpayers reporting compliance for non-employee personal taxpayers (UMKM) who registered at KPP Palembang Ilir Timur by 61.3%. This percentage shows that the hypothesis (H1) "Interest in using, Usefulness and Ease *e-Form* simultaneously positive and significant effect on the Compliance Reporting Taxpayers of non-employee personal taxpayers (UMKM) who registered at KPP Palembang Ilir Timur," can be **accepted**.

Keywords: *e-Form*, interests, efficacy, convenience, compliance taxpayer annual tax reporting

MOTO

"Hati manusia memikirkan jalannya, tetapi Tuhanlah yang menentukan arah jalannya"

"Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri" (Amsal 3:5)

PERSEMBAHAN

Laporan internship ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang atas KasihNya telah memberikan kesempatan untuk menikmati indahnnya dunia.
2. Kedua orang tua (Bapak Sihombing dan Ibu Erika Sitompul) yang telah memberikan doa, motivasi, semangat dan kasih sayangnya tanpa henti.
3. Ibu Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing Sekaligus Kepala Prodi Magister Manajemen Universitas Bina Darma yang selalu sabar dan Teliti dalam memberikan bimbingan dan masukan terhadap proposal dan laporan internship ini;
4. Kedua Abang dan Kakak-kakak, Abang Samuel Parluhutan Lumban Toruan dan Kak Meyanti Sarumpaet, serta Bang Yehezekiel Pardamean Lumban Toruan dan Kak Luqyta Indryani Siahaan yang saya sayangi dan banggakan;
5. Keponakan-keponakanku, Kezya Christabel, Wesley Bungaran, Felicia Romaulina yang menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan laporan Internship ini;
6. Institusiku Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sebagai rumah kedua;
7. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen angkatan 32 yang bersama-sama menjalani proses perkuliahan di kampus Universitas Bina Darma; dan
8. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Terpujilah Tuhan Yesus Kristus yang karena kasih dan karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan laporan internship ini dengan judul “Pengaruh Minat, Kebermanfaatan, dan Kemudahan *E-Form* Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (Studi Kasus: Pelaku UMKM Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)” sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan pascasarjana pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.

Dalam penyusunan laporan internship ini, peneliti telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, masukan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma;
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma;
3. Ibu Dr. Emi Suwami, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan masukan terhadap laporan internship ini;
4. Bapak Monang Manik, S.H., M.M., selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang telah memberikan izinnya untuk melaksanakan riset internship ini di KPP Pratama Palembang Ilir Timur;
5. Bapak Siswahyudi, S.I.P., M.Si., selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III sekaligus Pendamping Lapangan yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga dapat terselesainya laporan internship ini;
6. Para pegawai KPP Pratama Palembang Ilir Timur terutama rekan-rekan AR Pengawasan yang telah memberikan banyak masukan dalam penyusunan laporan internship ini;
7. Kedua Orang Tua yang tidak hentinya mendoakan dan memberikan semangat;
8. Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama menjalani dan menikmati proses belajar di kampus Universitas Bina Darma; dan
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari betul bahwa penyusunan internship ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dalam menuangkan ide-ide dan permasalahan yang ada.

Palembang, Februari 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

I. BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Internship	1
1.2 Identifikasi Kasus	10
1.3 Batasan Kasus	11
1.4 Rumusan Kasus	11
1.5 Tujuan Internship	11
1.6 Manfaat Intership	12
1.7 Kerangka Berfikir	12
1.7.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
1.7.2 <i>Technology Acceptance Model</i>	15
1.7.3 Pajak	17
1.7.3.1 Pengertian Pajak.....	17
1.7.3.2 Fungsi Pajak	18
1.7.3.3 Sistem Pemungutan Pajak	18
1.7.4 Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT)	18
1.7.4.1 Kelebihan e-SPT	19
1.7.5 <i>E-Form</i>	19
1.7.6 UMKM	20
1.7.6.1 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak UMKM	22
1.7.7 Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	23
1.7.7.1 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
1.7.7.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
1.7.7.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
1.7.8 <i>On-line Tax Filling</i>	30
1.7.9 <i>E-System</i> Perpajakan	32
1.7.9.1 Pengertian <i>e-System</i> Perpajakan	32
1.8 Ringkasan Penelitian Terdahulu	33
1.9 Kerangka Berfikir	37
1.10 Ruang Lingkup Penelitian	38

1.11	Lokasi Penelitian	39
1.12	Jenis dan Sumber Data	39
1.13	Teknik Pengumpulan Data	39
1.14	Populasi dan Sampel	39
1.15	Definisi Operasional Variabel	41
1.15.1	Variabel Independen	41
1.15.1.1	Minat menggunakan <i>e-Form</i>	41
1.15.1.2	Kebermanfaatan <i>e-Form</i>	41
1.15.1.3	Kemudahan <i>e-Form</i>	42
1.15.2	Variabel Dependen	43
1.15.2.1	Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	43
1.16	Teknik Analisis	44
1.16.1	Uji Instrumen Data	44
1.16.1.1	Uji Validitas	44
1.16.1.2	Uji Reliabilitas	45
1.16.2	Uji Asumsi Klasik	45
1.16.2.1	Uji Normalitas	45
1.16.2.2	Uji Heterokedastisitas	46
1.16.2.3	Uji Multikolonieritas	47
1.16.2.4	Uji Autokolerasi	47
1.16.3	Uji Regresi Linear Berganda	48
1.16.4	Uji Hipotesis	48
1.16.4.1	Koefisien Determinasi (R^2)	48
1.16.4.2	Uji Statistik f	49

II. BAB II GAMBARAN KASUS

2.1	Gambaran Umum KPP Pratama Ilir Timur Palembang	50
2.2	Visi dan Misi	50
2.3	Struktur Organisasi	51
2.4	Uraian Jabatan	51
2.5	Gambaran Kasus	54

III. BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN KASUS

3.1	Analisis Kasus	55
3.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	55
3.1.2	Karakteristik Data Responden	55
3.1.2.1	Karakteristik Data Responden berdsarakan Umur....	56
3.1.2.2	Karakteristik Data Responden berdsarakan Jenis Kelamin	56
3.1.2.3	Karakteristik Data Responden berdsarakan Jenis Usaha.....	57
3.1.3	Statistik Frekuensi	58
3.1.3.1	Statistik Frekuensi Minat menggunakan <i>e-Form</i>	58
3.1.3.2	Statistik Frekuensi Kebermanfaatan <i>e-Form</i>	59
3.1.3.3	Statistik Frekuensi Kemudahan <i>e-Form</i>	61
3.1.3.4	Statistik Frekuensi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	63
3.1.4	Hasil Uji Instrumen Data	65

3.1.4.1 Hasil Uji Validitas.....	65
3.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	66
3.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	67
3.1.5.1 Hasil Uji Normalitas	67
3.1.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
3.1.5.3 Hasil Uji Multikolinearitas	69
3.1.5.4 Hasil Uji Autokolerasi	70
3.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	71
3.1.7 Hasil Uji Hipotesis	72
3.1.7.1 Koefisien Determinasi (R^2)	72
3.1.7.2 Hasil Uji Statistik f	73
3.2 Pembahasan Kasus.....	74
 BAB IV. SIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Simpulan	76
4.2 Saran.....	76
DAFTAR RUJUKAN.....	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Persentase Realisasi Penyampaian SPT Online untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kota Palembang.....	3
Tabel 1.2. Ringkasan Penelitian Terdahulu	33
Tabel 1.3. Operasionalisasi Variabel	43
Tabel 3.1. Distribusi dan Pengembalian Kuesioner.....	55
Tabel 3.2. Tanggapan Responden Mengenai Minat menggunakan <i>e-Form</i>	59
Tabel 3.3. Tanggapan Responden Mengenai Kebermanfaatan <i>e-Form</i>	60
Tabel 3.4. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan <i>e-Form</i>	62
Tabel 3.5. Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	64
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Data Penelitian	65
Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Data Penelitian	67
Tabel 3.8. Hasil Uji Multikolinieritas Asumsi Klasik	69
Tabel 3.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	71

DAFTAR ISTILAH

<i>E-Form</i>	: Formulir Elektronik Pelaporan SPT Tahunan
SPT Tahunan	: Surat Pemberitahuan Tahunan
AR Pengawasan	: <i>Account Representative</i> Pengawasan
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
KPP Pratama PIT	: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur
UMKM	: Usaha Mikro Kecil Menengah

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Berfikir	38
Gambar 3.1. Diagram Umur Responden	56
Gambar 3.2. Diagram Jenis Kelamin Responden	56
Gambar 3.3. Diagram Jenis Usaha Responden	57
Gambar 3.4. Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot Regression Standardized Residual	68
Gambar 3.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Grafik Scatterplot.....	69
Gambar 3.6. Hasil Uji Autokolerasi Menggunakan Uji Durbin Watson.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Uji Statistik Frekuensi
- Lampiran 3 : Uji Instrumen Data (Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas)
- Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik (Hasil Uji Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan Autokolerasi)
- Lampiran 5 : Hasil Uji Hipotesis (Analisis Regresi Berganda)
- Lampiran 6 : *Fotocopy* Surat Keterangan Izin Penelitian dari Instansi/Objek Penelitian
- Lampiran 7 : *Fotocopy* Form Kegiatan Penelitian yang Ditandatangani Pendamping Lapangan
- Lampiran 8 : *Fotocopy* Lembar Konsultasi Pembimbing
- Lampiran 9 : Lembar Perbaikan Internship