

**STRATEGI SOSIALISASI PROGRAM E-FILING DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :**

**ZUHROTUN NISA'  
NPM :1111408572**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

**STRATEGI SOSIALISASI PROGRAM E-FILING DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
**(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :**

**ZUHROTUN NISA'**

**NPM : 1111408572**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SURABAYA**

**2018**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA**

**NBI**

**JUDUL SKRIPSI**

**ZUHROTUN NISA'**

**: 1111408572**

**: STRATEGI SOSIALISASI PROGRAM E-FILING  
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK (Studi Pada Kantop Pelayanan Pajak Madya  
Surabaya)**

**Mengejutui,**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

**Surabaya, 18 Juli 2018**

**Disetujui,**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Endro Tjahjono, MM**

**Dr. H. Achmad Syafi'i, SH., M.Si**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

**06 Agustus 2018**

**Dewan Pengaji :**

1. Dr. H. Achmad Syaff'i, SH., M.Si

Ketua

2. Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom

Anggota

3. Drs. Teguh Santoso, M.Si

Anggota

**Mengesahkan**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,

**Dr. Endro Tjahjono, MM**

**iii**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Zuhrotun Nisa'

NPM : 1111408572

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Strategi Sosialisasi Program E-Filing dalam Meningkatkan  
Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak  
Madya Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya,

Yang Membuat Pernyataan,

METERAI TEMPIL

TGL 20

4948E AFF216433651

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Zuhrotun Nisa'



**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : ZUHROTUN NISA'  
Nomor Mahasiswa : 111408572

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

Strategi Sosialisasi Program E-Filing Dalam  
Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada  
Kantor Perwakilan Pajak Madya Surabaya)

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya  
Pada tanggal : 28 September 2018  
Yang menyatakan



(... Zuhrotun Nisa' ....)

## **MOTTO**

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu lah engkau berharap.”*

(QS. Al-Insyirah,6-8)

## **Abstrak**

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar yang diterima oleh negara. Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi dengan memanfaatkan electronic government sebagai medianya, yaitu dengan menggunakan program e-filing. Suatu program yang digunakan untuk melaporkan SPT secara online yang tidak terbatas waktu dan tempat. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan wajib pajak melaporkan SPT dengan begitu kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Adanya program baru dibutuhkan strategi yang tepat untuk mengenalkannya kepada wajib pajak agar beralih dari melaporkan SPT nya secara manual menjadi secara online sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Sehingga rumusan masalah penelitian ini yaitu Bagaimana strategi sosialisasi yang digunakan untuk mengenalkan program e-filing dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi sosialisasi yang dilakukan untuk mengenalkan peraturan wajib e-filing dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan pengguna e-filing bisa disebabkan karena adanya faktor lain. Masih ada wajib pajak yang kurang memahami teknologi informasi, kemudian masih ada wajib pajak yang melaporkan SPT nya pada batas akhir pelaporan yang mengakibatkan gangguan server. Namun dengan adanya program e-filing tidak terjadi antrian di KPP Madya Surabaya. Serta wajib pajak merasa dimudahkan dengan adanya e-filing karena dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan.

Kata kunci : Strategi Sosialisasi, e-filing, Kepatuhan wajib pajak.

## **Abstract**

Tax is a source of income received by the state. The Directorate General of Taxes conducts administrative reforms by utilizing the electronic government as its media, namely by using e-filing programs. A program that is used to report online tax returns is not limited to time and place. This is done to allow tax returns with a mandatory tax tax to increase. The existence of a new program that requires the right strategy to introduce it to the required taxes from the SPT report manually online in accordance with the established regulations. So the formulation of the research problem is how the socialization strategy is used to introduce e-filing programs in increasing taxpayer taxes. The purpose of this study was to describe the socialization needed to introduce the mandatory e-filing regulations in increasing taxpayer taxes. This research uses qualitative research with a descriptive approach.

The results of this study indicate an increase in users of e-filing can be caused by other factors. There are still taxpayers who do not understand information technology, then there are still taxpayers who report their SPT at the deadline for reporting which results in server disruption. However, with the e-filing program there was no queue at the Surabaya North KPP. As well as taxpayers feel facilitated by e-filing because it can save time and costs incurred.

Keywords: Socialization Strategy, e-filing, Taxpayer compliance.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Sosialisasi Program E-Filing dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya)”. Skripsi yang peneliti ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Pada kesempatan ini pula, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA.,CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universits 17 Agustus 1945.
3. Ibu Dr.Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universits 17 Agustus 1945.
4. Bapak Dr. H. Zakariya, MS., M selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. H. Achmad Syafi'i, SH., M.Si Selaku Dosen Wali saya yang saya cintai dan banggakan, serta sebagai Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. M. Kendry Widiyanto, M.Si selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik atas referensi tentang materi penelitian.

9. Seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
10. Bapak Kepala KPP Madya Surabaya yang telah memberi izin penelitian kepada penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penulisan laporan penelitian ini.
11. Bapak Hari Murti ( Kepala Seksi Pelayanan ), Ibu Risma Fatima ( Staff Seksi pelayanan ) serta Bapak M. Nasrun (Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal ), Ibu Dhini Rafianti ( Staff Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal ) beserta seluruh pegawai KPP Madya Surabaya yang telah banyak membantu penulis dan bersedia memberi informasi kepada peneliti sebagai bahan penyusunan skripsi.
12. Kedua orang tuaku Bapak Mukrim dan Ibu Siti Khotiah, serta kakakku tercinta Kusnul Kuluk yang sudah memberikan dukungan semangat dan do'a nya.
13. Untuk Nenek-nenekku, semua Bulek dan Paklekku, semua adik sepupuku, untuk keluarga besarku yang dekat maupun yang jauh yang telah mendukung dan mendo'akanku.
14. Partner selama 4 tahun Mia, untuk Rumpi online (Gita, Diana, Ardy), Lambe Siban, untuk Febry, dan semua teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terimakasih dukungan dan semangatnya.
15. Untuk teman-teman seperjuangan AP 14.
16. Untuk Jungkook, Taehyung, dan semua member BTS yang menghibur disaat mengerjakan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surabaya,18 Juli 2018

ZUHROTUN NISA'

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Orsinalitas .....	iv
Motto .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
1.7 Sistematika Penulisan .....	6

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Pajak .....	12
2.2.2 Sosialisasi Pajak .....	14
2.2.3 Kepatuhan Pajak .....	15
2.2.4 Electronic Government.....	16
2.2.5 E-Filing .....	18
2.2.6 Alur E-Filing .....	19
2.2 Kerangka Pemikiran .....	21

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian .....	23
3.2 Fokus Penelitian .....	23
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian .....	24

3.4 Data dan Informan Penelitian .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6 Teknik Analisis Data .....	26
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	26
 <b>BAB IV DESKRISI OBYEK, PENYAJIAN DATA, PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Obyek .....	27
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	27
4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
4.1.3 Struktur Organisasi .....	29
4.1.4 Visi dan Misi .....	34
4.2 Penyajian Data .....	35
4.1 Pembahasan .....	46
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Rekomendasi .....	49

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 4.1 Data Informan.....	51
Tabel 4.2 Rekap Daftar Hadir Peserta Sosialisasi Perpajakan .....	63
Tabel 4.3 SPT Masa PPh Pasal 21/26 .....	63
Tabel 4.4 SPT Masa PPN .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Aktivasi EFIN .....	28
Gambar 2.2 Alur E-Filing.....	29
Gambar 2.3 Kerangka Dasar Pemikiran .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Madya Surabaya.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Dokumentasi Penggalian Data
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 : Lembar Perintah Revisi
- Lampiran 6 : Turnitin