



**ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN PETISAH**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

SARTIKA RANJANI
NPM: 1715400011

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Sartika Ranjani
NPM : 1715400011
Program Studi : D-III Perpajakan
Jenjang : D-III (Diploma Tiga)
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan E-Billing Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Medan, Agustus 2021

KETUA PROGRAM STUDI

Junawan, SE., M.Si



Dr. Onny Mediana, SH., M.Kn

PEMBIMBING I

Yunita Sari Mioni, SE., M.Si., Ak., CA

PEMBIMBING II

Hasrul Azwar Hasibuan, SE., M.M



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

**TUGAS AKHIR DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA UJIAN
DIPLOMA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

PERSETUJUAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Sartika Rajani
NPM : 1715400011
Program Studi : D-III Perpajakan
Jenjang : D-III (Diploma Tiga)
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan E-Billing Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Medan, Agustus 2021


Junawan, SE., M.Si.
ANGGOTA II


Yunita Sari Rioni, SE., M.Si., Ak., CA
ANGGOTA III


Hasrul Azwar Hasibuan, SE., M.M


Dr. Muhamad Toyib Daulay, SE., MM

ANGGOTA IV

Dr. Rahima binti Parha, SE., M.Si., Ak., Ca

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Sartika Ranjani

Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 30 November 1998

NPM : 1715400011

Program Studi : D-III Perpajakan

Alamat : Jl. Sei Mencirim Komplek Bougenville Indah Blok
B.11, Kampung Lalang Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian diploma lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi. Sehubungan dengan hal tersebut maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang. Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat digunakan seperlunya.



Sartika Ranjani
NPM. 1715400011

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/ Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R.2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB. Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



Plagiat Murni, Ritonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------

Plagiarism Detector v. 1921 - Originality Report 12/22/2021 10:54:30 PM

Author: SARTIKA RANJANI_1715400011_D-III PERPAJAKAN.docx (Source: Universitas Pembangunan Panca Budi_License02)

Check for: [Copy/Paste](#) [Rewrite](#) [Duplicate](#) [Id](#)

[Check for](#) Internet Check

[see_enc_val_10000] [see_enc_val_10000]



Originality Report Summary

[View Report](#)





YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4.5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 756/PERP/BP/2021**

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan
nama saudara/i:

Nama : SARTIKA RANJANI
No. : 1715400011
Waktu/Semester : Akhir
Jurusan : SOSIAL SAINS
Jurusan/Prodi : Perpajakan

Sejak tanggal 19 Oktober 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku
lagus tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 19 Oktober 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan



Ratinad Budi Utomo, ST, M Kom

No. Dokumen : FM-PERPUS-06-01
Revisi : 01
Tanggal Efektif : 04 Juni 2015

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini :

: SARTIKA RANJANI
: 1715400011
/Tgl. : MEDAN /
:
: 0895360267631
Orang : D.PURNAMA/SYARIFAH NAPRIANI
:
: SOSIAL SAINS
:
: Perpajakan
:
: Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan E-Billing Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Ma dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai ijazah pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada . Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

Ma dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dengan kesadaran sadar. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km 4,5 Fax. 061-8458077 P.O. BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: SARTIKA RANJANI
Tanggal/Tgl. Lahir	: MEDAN / 30 November 1998
Nomor Pokok Mahasiswa	: 1715400011
Program Studi	: Perpajakan
Kontribusi	: Ekonomi Bisnis & Moneter
SKS Kredit yang telah dicapai	: 104 SKS, IPK 3,75
Nomor Hp	: 089536026731
Saya ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :	

Judul

Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan E-Billing Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Pettbah

Dasi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Tanggal Tidak Pola



(Sartika Ranjani, S.E., M.M.)

Medan, 11 Januari 2021

Pemohon,



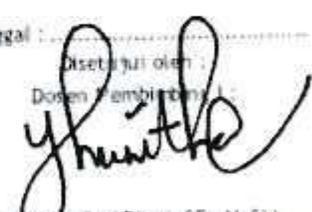
(Sartika Ranjani)

Tanggal :



(Dr. Bambang Widjanarko, SE., MM.)

Tanggal :



(Nuria Sari Rioni, SE., M.Si)

Tanggal :

Diketahui oleh:
Ka. Prodi Perpajakan



(Jurnawan Sidiyasa, S.W., SI)

Tanggal :

Diketahui oleh:
Dosen Pembimbing II



(Hasrul Azyar Hasbuan, SE., MM.)

Revisi : Permohonan Meja Hijau

Medan, 23 Desember 2021
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan,
Fakultas SOSIAL SAINS
UNPAB Medan
Di -
Tempat

Yang hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SARTIKA RANJANI
Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN /
Nama Orang Tua : D.PURNAMA
P. M : 1715400011
Fakultas : SOSIAL SAINS
Program Studi : Perpajakan
No. HP : 0895360267631
Alamat :

Yang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap Penerapan E-Billing Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indeks prestasi (IP) dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangi dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga :

Disetujui/Disetujui oleh :

formal saya



Onny Medaline, SH., M. Kn
Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

SARTIKA RANJANI
1715400011

catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

cc sidang meja hijau



**ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN PETISAH**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

SARTIKA RANJANI
NPM: 1715400011

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

Acc jilid lux



**ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN PETISAH**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

SARTIKA RANJANI
NPM: 171540011

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



**ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN PETISAH**

TUGAS AKHIR

- Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

SARTIKA RANJANI

NPM: 1715400011

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

Acc
01/2
1/2



**ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN PETISAH**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

SARTIKA RANJANI
NPM: 1715400011

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp. (061) 8455571 website : www.pancabudi.ac.id
 email: unpub@pancabudi.ac.id Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Dosen Pembimbing I : Yunita Sari Rioni, SE., M.Si., Ak., CA.
 Dosen Pembimbing II : Hasrul Azwar Hasibuan, SE., M.M.
 Nama Mahasiswa : SARTIKA RANJANI
 Jurusan/Program Studi : Perpajakan
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715400011
 Jenjang Pendidikan : D-III Perpajakan
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
1 Okt 2020	Perbaikan : 1. Untuk proposal kata pengantar ny ign dl d buat ucapan terima ksh kepada dosen" dll nya 2. Kata" oleh yg d rumusan masalah tlg d hapuskan 3. Untuk tinjauan teori ny berdasarkan dgn judul yg terkait, keritakan tlg Pajak, PPN, E-billing 4. Kerangka konsep ny disesuaikan dengan rumusan masalah nya 5. Hipotesis nya juga disesuaikan dengan rumusan masalah dan kerangka konseptualnya.		
29 Okt 2020	Perbaikan : 1. Rumusan masalah kamu yg terhadap nya itu hrs sama antara rumusan masalah yg 1 dgn yg 2 tidak bole berbeda Y ny 2. Kerangka konseptual nya masih salah, ikut dari rumusan masalahnya ya 3. Hipotesis ny d buat H1 dan H2 dari kerangka konsep nya 4. Sampel penelitian nya d sebutkan hrp yang mw djadikan sampel penelitian kamu 5. Kamu sudah melakukan wawancara dgn pihak kpp? kalau sudah "interview" yg kamu tanyakan sewaktu wawancara dgn pihak kpp tlg d lampirkan ya		
20 Okt 2020	Perbaikan : 1. kerangka konsep nya masih salah, yang x itu d sebelah kiri Y ny d sebelah kanan. Y ny variabel yang terhadap bla bla bla 2. Populasi ny adalah WP yang trdiri d mdr petisah kemudian sampel nya ada berapa byk? sampel itu km sebagian dari pad populasi nya. Kenapa yang kamu buat populasi dan sampel ny sama yah.		
3 Nov 2020	ACC SEMPRO		

Medan, 18 November 2020

Dikeluarkan dan ditandatangani oleh

Dekan

Dr. Bambang Widjanarko, SE, MM



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4.5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Dosen Pembimbing I : Yunita Sari Rioni, SE., M.Si., Ak., CA.
 Dosen Pembimbing II : Hasrul Azwar Hasibuan, SE., M.M.
 Nama Mahasiswa : SARTIKA RANJANI
 Jurusan/Program Studi : Perpajakan
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715400011
 Jenjang Pendidikan : D-III Perpajakan
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
03 Agt 2021	Perbaikan : 1. Cover, Lembar pengesahan di ganti tahun nya menjadi 2021 (semua yang tahun 2020 di ganti 2021) 2. Bahasa asing di tulis miring 3. Semua tabel buat sumber nya darimana 4. Buat grafik di bawah tabel yang ada di pembahasan 5. Masukan semua penulis yang di daftar pustaka	<i>[Signature]</i>	
30 Agt 2021	Perbaikan : 1. Perbaiki pemfisan yang di abstrak 2. Buat sumber dan tahun nya di semua tabel 3. Perbaiki spasi tulisan tulisan halaman 44 4. Sertakan lampiran data yang kamu gunakan	<i>[Signature]</i>	
15 Sep 2021	Perbaikan : Pembahasan belum menjawab dari rumusan masalah yang kamu buat.	<i>[Signature]</i>	
5 Okt	ACC SIDANG MEJA HITAU	<i>[Signature]</i>	

Medan, 07 Oktober 2021

Diketahui/Ditandatangani

Dekan,

[Signature]

Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn.





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571 website : www.pancabudi.ac.id
 email: unpab@pancabudi.ac.id Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Dosen Pembimbing I : Yunita Sari Rioni, SE., M.Si., Ak., CA.
 Dosen Pembimbing II : Hasrul Azwar Hasibuan, SE., M.M.
 Nama Mahasiswa : SARTIKA RANJANI
 Jurusan/Program Studi : Perpajakan
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715400011
 Bidang Studi : D-III Perpajakan
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK
 PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN
 PETISAH

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
5 Nov 2020	Perbaikan : Mengubah judul dari Pajak Pribadi menjadi Pajak Badan		
10 Nov 2020	ACC SEMPRO		

Medan, 18 November 2020

Diketahui/Ditetujui oleh :

Dekan,

Dr. Bambang Wijanarko, SE., M.



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
website : www.pancabudi.ac.id email: unpad@pancabudi.ac.id
Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : SOSIAL SAINS
Dosen Pembimbing I : Yunita Sari Rioni, SE., M.Si., Ak., CA.
Dosen Pembimbing II : Hasrul Azwar Hasibuan, SE., M.M.
Nama Mahasiswa : SARTIKA RANJANI
Jurusan/Program Studi : Perpajakan
Nomor Pokok Mahasiswa : 1715400011
Jenjang Pendidikan : D III Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN TERHADAP PENERAPAN E-BILLING PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
12/10/2021	Identifikasi masalah diperbaiki Draf dan pustaka dibersihkan Aca Rizky M.H. di revisi diperbaiki masalah 12/10/2021	<i>re</i> <i>re</i>	

Medan, 07 Oktober 2021
Diketahui/Ditetujui oleh:
Dekan,



Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Sartika Ranjani
NPM : 1715400011
Program Studi : D-III Perpajakan
Jenjang : D-III (Diploma Tiga)
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan E-Billing Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya Laporan Tugas Akhirnya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui pernyataan ini tidak benar.



Sartika Ranjani
NPM. 1715400011

ABSTRAK

Inovasi yang luar biasa cenderung menyalurkan perubahan paling cepat dari semua aktivitas kehidupan. Dimana masyarakat yang semakin tergantung kepada teknologi guna sebagai kebutuhan keseharian, karna hal tersebut maka terbentuklah *e-billing* yang dimana diterapkan sebagai sarana pembayaran pajak dengan sistem elektronik yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pada penulisan ini berfungsi untuk mengetahui (1) tingkat kepatuhan oleh wajib pajak badan dalam melakukan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) melalui system *e-billing* yang telah di terapkan pada kantor pelayana (KPP) Pratama Medan Petisah. (2) objek dalam penulisan melalui penelitian adalah kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah pada tahun periode (2017 sampai dengan 2019) terkait dengan tingkat pengaruh system *e-billing* pajak pertambahan nilai (PPN) pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah. penelitian yang telah dilaksanakan memiliki hasil (1) tingkat kepatuhan oleh wajib pajak pada tahun periode (2017 sampai dengan 2019) memiliki tingkat kepatuhan yang cukup efektif sesuai dengan data penelitian yang telah penulis lakukan. (2) system *e-billing* memiliki pengaruh yang positif terhadap wajib pajak atas pembayaran pajak. Dari hasil wawancara yang telah yang dilakukan kepada beberapa wajib pajak wajib pajak merasa sangat terbantu karena dimana pembayaran dilakukan menggunakan akses internet tanpa harus menghabiskan banyak waktu dalam melakukan pembayaran pajak. Selain dengan dengan itu wajib pajak juga dapat dapat mengakses *e-billing* dimana pun dan kapanpun dengan mudah. Akan tetapi selain *e-billing* mempunyai kelebihan yang sangat membantu, *e-biling* tidak luput juga dengan kekurangan, antara lain yang menjadi kurang *e-billing* ialah, harus terhubung dengan internet yang stabil yang dimana koneksi internet merupakan salah satu hal penting untuk pengaksesan *e-billing*. Selain dengan koneksi internet server DJP online juga dinilai perlu perbaikan agar tidak sering terjadinya error server.

Kata Kunci: *E-billing*, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTARCT

Exceptional innovation tends to channel change most rapidly of all life's activities. Where people are increasingly dependent on technology for daily needs, because of this, e-billing is formed which is applied as a means of paying taxes with an electronic system issued by the Directorate General of Taxes (DGT). At this writing, the function is to determine (1) the level of compliance by corporate taxpayers in paying value added tax (VAT) through the e-billing system that has been applied to the service office (KPP) Pratama Medan Petisah. (2) the object in writing through the research is the tax service office (KPP) Pratama Medan Petisah in the period (2017 to 2019) related to the level of influence of the value added tax (PPN) e-billing system at the tax service office (KPP) Pratama Medan Separation. the research that has been carried out has the results (1) the level of compliance by taxpayers in the period (2017 to 2019) has a fairly effective level of compliance according to the research data that the author has done. (2) the e-billing system has a positive effect on taxpayers on tax payments. From the results of interviews that have been conducted with several taxpayers, taxpayers feel very helpful because where payments are made using internet access without having to spend a lot of time making tax payments. Apart from that, taxpayers can also access e-billing anywhere and anytime easily. However, in addition to e-billing having advantages that are very helpful, e-billing is also not spared from drawbacks, among others what is lacking in e-billing is, it must be connected to a stable internet where internet connection is one of the important things for accessing e-billing. billing. In addition to the internet connection, the DGT online server is also considered to need improvement so that server errors do not occur frequently.

Keywords: *E-biling, taxpayer compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang dimana telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan E- Billing Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama medan Petisah”**. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu program menyelesaikan *study* Diploma Tiga (D-III) Program Studi Perpajakan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Dalam Menyusun tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Bapak Junawan, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi D-III Perpajakan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam penyelesaian Tugas Akhir.
4. Ibu Yunita Sari Rioni, SE., M.Si.,Ak.,CA., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan yang membangun bagi penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

5. Bapak Hasrul Azwar Hasibuan, SE., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan yang membangun bagi penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
6. Bapak Sumardi Adiman, SE., Ak, M.Si., BKP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak Moch. Arief Mucharom selaku Pimpinan/Kepala Ruangan di Bidang Seksi Pelayanan.
8. Bapak Handoko selaku Pengolahan Data dan Informasi (PDI) yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama kegiatan Tugas Akhir dan penelitian ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff pengajar Universitas Pembangunan Panca Budi
10. Seluruh Staff/karyawan/i di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah yang telah banyak memberikan saran, nasehat, masukan serta wawasan kepada semoga dibalas oleh Allah SWT yang setimpal.
11. Kedua Orang Tua tercinta yang telah banyak memberikan dukungan baik itu secara moral dan material, serta curahan kasih sayangnya dan doa-doanya yang tiada henti mereka panjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
12. Kepada Saudara-saudara penulis, Mhd Zulham, Muhammad Fajar, yang telah mendukung penulis untuk semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini, masih banyak terdapat kesalahan, kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dalam segi penyajian maupun segi ilmiahnya. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan Tugas

Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini berguna bagi pembaca secara umum dan penulis secara khusus. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Agustus 2021
Penulis

Sartika Ranjani
NPM. 1715400011

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	I
LEMBAR PESETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	4
1. Identifikasi Masalah.....	4
2. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Pajak	8
2. Fungsi Pajak	10
3. Jenis Pajak	11
4. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	12
5. Kepatuhan Wajib Pajak	13
6. Sistem Pemungutan Pajak	14
7. Jenis-Jenis Penerimaan Pajak	15
8. Wajib Pajak.....	17
9. <i>E-Billing</i>	18
10. Penerimaan Pajak	20
11. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	21
12. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
C. Definisi Operasional Variabel.....	30

D. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum KPP Pratama Medan Petisah.....	36
1. Sejarah Singkat Berdirinya KPP Pratama Medan Petisah.....	36
2. Visi dan Misi KPP Pratama Medan Petisah	38
3. Maksud dan Tujuan	40
4. Logo Perusahaan KPP Pratama Medan Petisah.....	40
5. Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah.....	42
6. Deskripsi Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Medan Petisah.....	40
B. Analisis Pembahasan.....	45
1. Pengaruh Kepuasan <i>E-Billing</i> Pajak Pertambahan Nilai Wajib Pajak Badan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Petisah.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Medan Petisah.....	37
Tabel 4.2 Data Wajib Pajak Badan.....	50
Tabel 4.3 Data Wajib Pajak Badan Efektif.....	51
Tabel 4.4 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Medan Petisah.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah	42
Gambar 4.3 Grafik Data Wajib Pajak Efektif.....	52
Gambar 4.4 Grafik Pencapaian Target	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan Wawancara
2. Penelitian terdahulu
3. Kerangka Konseptual
4. Jadwal Penelitian
5. Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah
6. Data Wajib Pajak Badan
7. Data Wajib Pajak Badan Efektif
8. Target Dan Realisasi Penerimaan KPP Pratama Medan Petisah
9. Biodata

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perekonomian Indonesia pajak memiliki peranan yang begitu penting. Di Indonesia telah menerapkan penerimaan pajak dengan sistem *self assessment*, yang dimana merupakan sebuah sistem wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif mendaftarkan dirinya, melaporkan jumlah pajak terhutang, melakukan proses perhitungan pajak terhutang, hingga membayar pajak terhutang atas dirinya.

Saat ini, masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami akan pentingnya peranan pajak beserta akibat dari melarikan diri dalam pembayaran pajak. Hal ini disebabkan oleh perbedaan cara menghitung antara komersial dengan fiskal yang dapat menyebabkan perbedaan dalam cara menghitung antara komersial dengan fiskal yang bisa menimbulkan perbedaan berdasarkan jumlah pajak yang harus dibayar. Dimana perbedaan itu bisa menjadi lebih bayar maupun kurang bayar yang dapat merugikan baik itu wajib pajak maupun pemerintah itu sendiri.

Selain perbedaan antara jumlah pajak, masih ada beberapa wajib pajak yang masih belum patuh serta merasa bahwa membayar pajak menjadi suatu beban bagi dirinya. Sementara itu pada era globalisasi ini wajib pajak yang sudah memahami atas pentingnya peranan pajak mereka menuntut agar mendapatkan kemudahan baik dalam hal proses menghitung, membayar hingga proses pelaporan.

Dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin pesat di masa sekarang ini, maka Direktur Jendral Pajak (DJP) tidak ingin tertinggal dalam memanfaatkan teknologi yang dimana bertujuan untuk mengefisienkan dan mempermudah pekerjaan yang berkaitan dengan pembayaran dan administrasi pajak. memanfaatkan teknologi yang dimana bertujuan untuk mengefisienkan dan mempermudah pekerjaan yang berkaitan dengan pembayaran dan administrasi pajak. Karena hal tersebut DJP mengeluarkan program baru yang memanfaatkan dan menggunakan teknologi dengan lebih baik, yakni *E-System*. Dalam *E-System* tersebut, terdapat *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *E-Billing*. Dengan adanya pembaruan sistem yang telah diterapkan pada kantor pajak, harapannya untuk meningkatkan penerimaan pajak yang nantinya akan memberi kontribusi pada roda perekonomian Indonesia.

E-system merupakan salah satu cara terbaru yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan Pajak, yang dimana harapannya untuk meningkatkan penerimaan pajak yang akan memberi kontribusi pada roda perekonomian Indonesia. Dalam metode tersebut seluruh rangkaian pembayaran pajak bisa diakses menggunakan internet yang telah terintegrasi dengan kantor pajak. *E-Registration* merupakan metode untuk melakukan pendaftaran secara online. *E-Filling* merupakan metode untuk mengisi SPT secara online. *E-SPT* merupakan metode untuk dapat mendownload form SPT secara online dan dapat diisi dan dikirimkan kembali. *E-billing* merupakan sebuah metode yang dimana wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara online maupun melalui atm dengan memasukan kode billing yang nantinya akan diterima oleh Wajib Pajak.

Dengan adanya metode terbaru ini, diharapkan bisa memberikan dan membantu kemudahan untuk wajib pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini bisa di akses kapan pun dan dimana pun oleh Wajib Pajak.

Untuk mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem online melalui *E-billing*, beberapa bank BUMN seperti bank mandiri, Bank Negara Indonesia, dan Bank tabungan negara serta PT. POS Indonesia, masih akan terus melayani pembayaran secara manual hanya sampai 30 juni 2016.(sumber: kemenkeu.go.id).

Pada penerapan *e-billing* untuk beberapa negara memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak yang relatif cukup baik. Yang dimana Pada tahun 2003 dan 2004 di amerika pada tahun 2003 dan 2004 memberikan kontribusi sebesar 20,11% dan 22,16%. Dan di taiwan pada tahun yang sama memberikan kontribusi sebesar 15,5 % dan 21,06%. Sedangkan di malaysia sistem ini diberlakukan dan diperkenalkan pada tahun 2007, mendapatkan kontribusi sebesar 9,08%.

Berdasarkan uraian diatas dan begitu banyaknya jumlah wajib pajak badan yang terdapat di Medan Petisah akan memberikan potensi pajak yang besar, Maka dari itu penulis melakukan penelitian terkait sosialisasi Wajib Pajak Badan dengan penerapan *E-Billing* terhadap Pajak Pertambahan Nilai yang berada di Kota Medan Petisah dengan judul **“Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan E-Billing Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama medan Petisah”**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dapat diuraikan beberapa permasalahan dalam penelitian ini yang berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

- a. Masih banyak wajib pajak yang menghiraukan kewajiban dalam melakukan pembayaran pajaknya, maka dari itu DJP mengeluarkan program *E-billing* yang bertujuan untuk mempermudah pembayaran pajak dan meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia.
- b. Masih banyak wajib pajak yang belum terlalu mengerti tentang pentingnya pembayaran pajak untuk membantu roda perekonomian Indonesia.

2. Batasan Masalah

Penulis membuat batasan masalah atas penelitian ini supaya pembahasan penelitian terfokus dan juga tidak mengambang. Pada penelitian ini terdapat permasalahan yaitu “Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan *E-Billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama medan Petisah” penulis akan membatasi Berdasarkan latar belakang masalah dan juga agar memfokuskan penelitian ini supaya masalah yang diteliti tersebut mempunyai ruang lingkup dan juga arah yang jelas, penulis membuat ruang lingkup pembahasan pada wajib pajak badan, yang dimana menggunakan metode pembayaran *e-billing* dan sudah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Medan petisah.

C. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini perumusan masalah yang berkaitan dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh di dalam penerapan *e-billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN) wajib pajak badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?
2. Bagaimanakah pengaruh dalam kepuasan *e-billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN) wajib pajak badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian Tugas Akhir ini memiliki tujuan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dalam penerapan *e-billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN) oleh wajib pajak badan terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah bagaimana pengaruh dalam penerapan *e-billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN) oleh wajib pajak badan terhadap penerimaan pajak.
- b. Untuk mengetahui bagaimana *e-billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN) oleh wajib pajak badan berpengaruh terhadap kepatuhan melalui tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian Tugas Akhir ini Adapun manfaat yang didapat adalah sebagai berikut :

a. Manfaat untuk mahasiswa sendiri ialah :

- 1) Untuk melengkapi dalam salah satu syarat kelulusan yang telah dibuat oleh program studi D-III Perpajakan.
- 2) Untuk menambah pengetahuan di bidang perpajakan dan pengalaman belajar di bidang perpajakan khususnya bidang Seksi Pelayanan.
- 3) Untuk melatih kemampuan diri agar bisa membagi waktu dan membedakan antar kuliah dengan yang terjadi di lapangan.
- 4) Untuk bisa mengetahui dan mengembangkan kemampuan pribadi dengan ilmu yang telah didapat.
- 5) Memperluas ilmu berkomunikasi dan juga mendapatkan pengalaman kerja.
- 6) Membentuk dan mengembangkan rasa tanggung jawab serta disiplin.
- 7) Hasil penelitian ini sebagai sarana dalam mengembangkan dan melatih kemampuan berpikir ilmiah, sistematis dan kemampuan untuk menulis dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian dan data yang telah diperoleh melalui Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Medan Petisah.

b. Manfaat untuk Universitas Pembangunan Panca Budi sendiri ialah :

- 1) Universitas Pembangunan Panca Budi dapat menjalin silaturahmi Bersama dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah.
- 2) Memberi ilmu secara nyata tentang gambaran UMKM.
- 3) Memasarkan tentang sumber daya manusia (SDM) untuk Universitas Pembangunan Panca Budi sendiri.
- 4) Memberi bantuan untuk pihak terkait dalam melaksanakan pekerjaan.

- c. Manfaat untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah sendiri ialah :
- 1) Dapat menyatukan kerjasama yang lebih baik antar kantor pelayanan pajak pratama medan petisah dengan Univesitas Pembangunan Panca Budi.
 - 2) Mengenalkan tentang Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah kepada banyak masyarakat.
 - 3) Sangat membantu pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah dalam hal mensosialisasikan perpajakan untuk banyak masyarakat bagi Wajib Pajak Perorangan ataupun Wajib Pajak Badan.
 - 4) Mempermudah dan juga membantu pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah untuk melakukan tugas-tugas terkait perpajakan.
 - 5) Pada penelitian ini menjadi bahan evaluasi dalam hal sebagai pengaruh atas penerapan metode manual dan *e-billing* wajib pajak pertambahan nilai (PPN) oleh orang pribadi terhadap penerimaan pajak.
- d. Untuk Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah ialah :
- 1) Dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas kepada wajib pajak sehingga semakin banyak wajib pajak yang berinisiatif membayar pajak melalui sistem informasi elektronik yang tersedia.
 - 2) Untuk memperoleh apa yang diharapkan dari sistem tersebut sehingga meningkatkan kepuasan wajib pajak.
 - 3) Untuk mempermudah dalam pembayaran pajak orang pribadi tanpa harus repot harus ke kantor pajak lagi.
 - 4) Untuk meminimalisirkan kesalahan-kesalahan yang kecil saat pelaku wajib pajak membayar Pajak Pertambahan Nilai dengan menggunakan aplikasi *E-Billing*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Di dalam penulisan tentang Laporan Tugas Akhir ini, penulis akan menyajikan landasan teori yang akan berkaitan dengan judul penelitian yang telah diajukan, karena tanpa landasan teori yang jelas akan menyebabkan informasi yang telah disajikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

1. Pengertian Pajak

Beberapa para ahli memberikan pendapat tentang pengertian pajak dimana adalah sebagai berikut:

a. Berdasarkan Prof. Dr. P. J. A. Adriani

Prof. Dr. P. J. A. Adriani mengatakan Pajak merupakan iuran pada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak dapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas pemerintah.

b. Berdasarkan Prof. Dr. Rochmat Soemitro

Prof. Dr. Rochmat Soemitro mengatakan Pajak merupakan iuran rakyat kepada Negara (peralihan kekayaan dari sector partikelir kesektor pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

c. Berdasarkan Dr. Soeparman Soemahamidjaya

Dr. Soeparman Soemahamidjaya mengatakan Pajak merupakan iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

d. Berdasarkan S.I Djajadiningrat

S.I Djajadiningrat mengatakan Pajak merupakan sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

e. Berdasarkan Mr. Dr N. J. Feldman

Mr. Dr N. J. Feldman mengatakan Pajak merupakan prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

f. Berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 16 Tahun 2009 tentang perihal
Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Menurut Undang-Undang (UU) No. 16 Tahun 2009 tentang perihal Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan dengan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung guna untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat.

Berdasarkan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Pajak dapat dipungut berdasarkan dengan undang-undang dan juga aturan pelaksanaannya.
- 2) Di dalam melaksanakan pembayaran pajak tidak boleh ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak sendiri dapat dipungut oleh Negara baik itu pemerintah pusat ataupun daerah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang apabila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai investasi publik.

2. Fungsi Pajak

Berdasarkan dari pengertian pajak yang sudah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber untuk pendapatan negara yang nantinya berguna untuk mensejahterakan rakyatnya. Fungsi pajak sendiri terdapat dua bagiannya, yaitu fungsi *regulerend* (mengatur) dan *budgetair* (sumber keuangan Negara).

a. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di dalam bidang sosial dan ekonomi, dan juga untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

b. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Salah satu sumber pemerintah guna membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan ialah dari pajak. Sumber keuangan Negara juga berasal dari pajak, maka dari itu pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara.

3. Jenis Pajak

- a. Berdasarkan golongannya, pajak terbagi atas dua bagian, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Pajak Langsung merupakan pajak yang tidak dapat sama sekali dibebankan kepada orang lain ataupun pihak lainnya yang dimana harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak tersebut.
 - 2) Pajak tidak langsung merupakan pajak yang bisa dilakukan jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, perbuatan yang dimana menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa, yang pada akhirnya dapat dibebankan kepada orang lain maupun pihak ketiga.
- b. Berdasarkan sifatnya, pajak terdapat dua golongan, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Pertama pajak Subjektif merupakan pajak yang dimana pengenaannya memperhatikan oleh keadaan subjeknya.
 - 2) Kedua pajak Objektif merupakan pajak pengenaannya memperhatikan oleh objeknya baik itu sendiri merupakan benda, keadaan, perbuatan maupun peristiwa yang dimana mengakibatkan munculnya kewajiban dalam membayar pajak, tanpa memperhatikan kondisi pribadi wajib pajak ataupun tempat tinggal wajib pajak.
- c. Berdasarkan lembaga pemungutannya, pajak terbagi menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Pajak negara ataupun dapat disebut juga sebagai pajak pusat yang dimana merupakan pajak yang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan dipergunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
 - 2) Pajak daerah merupakan pajak yang dimana pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah baik itu daerah tingkat I maupun tingkat II dan dipergunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

4. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

a. Pengertian Wajib Pajak

Berdasarkan dengan Undang-undang (UU) No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2

Wajib Pajak didefinisikan sebagai berikut:

“Orang pribadi atau badan merupakan wajib pajak, yang mencakup atas pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan perundang-undangan perpajakan”.

b. Hak Wajib Pajak

Berdasarkan dengan Undang-Undang (UU) No. 28 Tahun 2007 yang dikutip oleh Resmi Siti (2011:22) Hak Wajib Pajak adalah:

- 1) Melaporkan atas beberapa masa pajak di dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan (SPT) Masa.
- 2) Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dan kriteria tertentu.
- 3) Menyampaikan pemberitahuan perihal memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan kepada Direktorat Jenderal Pajak baik secara tertulis atau dengan cara lainnya.
- 4) Menyampaikan perihal pengajuan atas permohonan pengembalian atas dasar kelebihan pembayaran pajak.
- 5) Menyampaikan perihal pengajuan atas permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- 6) Menyampaikan pengajuan perihal keberatan kepada Direktorat Jenderal Pajak atas Surat Keputusan Keberatan.

- 7) Menyampaikan pengajuan perihal permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- 8) Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa yang ada untuk menjalankan hak dan juga memenuhi kewajiban dimana yang tertera sesuai atas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- 9) Mendapatkan pengurangan ataupun penghapusan atas sanksi administrasi berupa bunga atas perihal keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan memiliki arti yaitu tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan juga patuhnya wajib pajak dalam hal melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya yang dimana tertera sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. (oleh Resmi Siti, 2011:23).

b. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak, secara umum dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu sebagai berikut:

1) Kepatuhan Formal

Wajib pajak orang pribadi ataupun badan harus memenuhi kewajiban secara formal yang dimana tertera sesuai atas Undang-Undang Perpajakan dan juga ketentuannya. Sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajaknya.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material lebih menegaskan pada aspek substansinya yakni jumlah pembayaran pajaknya sudah sesuai dengan ketentuan dan ketetapannya.

Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak sudah benar seutuhnya.

6. Sistem Pemungutan Pajak

Berdasarkan mardiasmo (2011:7) di dalam perpajakan sendiri terdapat 3 (tiga) sistem pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut:

a. *Official assesment system*

Official assesment system Merupakan suatu sistem yang dimana diberikannya wewenang kepada pemerintah (fiskus) guna untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

b. *Self assesment system*

Self assesment system Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang dimana diberikannya wewenang kepada Wajib Pajak guna untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

c. *With holding system*

With holding system Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang dimana diberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) guna untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

7. Jenis-jenis Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak Terdapat dua jenis, yakni Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

a. Pajak Penghasilan

Berdasarkan dengan Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 mendefinisikan bahwa pajak penghasilan sendiri merupakan pajak yang dikenakan kepada subjek pajak atas perihal penghasilan yang diterima maupun diperolehnya selama 1 (satu) tahun pajak.

Pajak penghasilan (PPh) terdapat beberapa jenis, yaitu PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 24, PPh Pasal 25, PPh Pasal 26. Dan PPh Final.

- 1) Menurut Resmi (2011), PPh Pasal 21 merupakan pajak penghasilan oleh wajib pajak orang pribadi subjek pajak dalam negeri yang berhubungan dengan pekerjaan, jasa dan juga kegiatan , yang mencakup pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorium, tunjangan, dan juga pembayaran lainnya dengan nama dan dalam bentuk apapun yang berhubungan dengan pekerjaan maupun jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri itu sendiri.
- 2) PPh Pasal 22, bendaharawan pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah Daerah, instansi maupun lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga negara lain, yang melakukan pemungutan berkenaan dengan perihal pembayaran terhadap penyerahan barang barang; dan badan-badan tertentu baik itu badan pemerintah maupun swasta yang berkenaan atas kegiatan di dalam bidang import ataupun kegiatan usaha di bidang lainnya.

- 3) PPh pasal 23, ialah bentuk usaha tetap yang berasal dari modal, penyerahan jasa, dan penyelenggaraan kegiatan selain yang sudah dipotong PPh Pasal 21, dan pajak yang dipotong atas penghasilan yang diterima maupun diperoleh wajib pajak dalam negeri (orang pribadi ataupun badan),
- 4) PPh Pasal 24, ialah pajak yang dibayar maupun juga terutang di luar negeri atas penghasilan dari luar negeri yang telah diterima atau juga diperoleh dari wajib pajak dalam negeri itu sendiri.
- 5) PPh Pasal 25, ialah angsuran PPh yang harus dibayar sendiri oleh wajib pajak untuk setiap bulan dalam tahun pajak berjalan angsuran PPh yang harus dibayar sendiri sebagaimana yang telah dimaksud dalam pasal 25 Undang-Undang (UU) No.7 tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang (UU) No. 36 TahUn 2008 tentang pajak penghasilan.
- 6) PPh Pasal 26 ialah pajak penghasilan oleh wajib pajak orang pribadi subjek pajak luar negeri, yang berkaitan dengan pekerjaan, jasa dan kegiatan, yang mencakup pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun berkaitan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subjek pajak luar negeri itu sendiri.
- 7) Pajak Penghasilan Final ialah pajak penghasilan yang pengenaanya sudah final (berakhir) sehingga tidak dapat dikreditkan (dikurangkan) dari total pajak penghasilan terutang pada akhir tahun pajak. Jenis penghasilan yang PPh –nya final sebagaimana dipotong PPh dipotong PPh berdasarkan Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang (UU) PPh yang selanjutnya dinamakan PPh Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang (UU) PPh. Selain Undang-Undang (UU) PPh

Pasal 4 ayat (2), masih terdapat penghasilan lain yang bersifat final. Sebagaimana yang di atur pada PPh final pasal 17 ayat (2) c UU PPh, PPh final 15, dan PPh final pasal 19.

b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah

Dasar hukum atas Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak atas Barang Mewah (PPnBM) adalah Undang-Undang (UU) No. 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

Tarif Pengenaan Pajak Pertamabahan Nilai (PPN) dasarnya yaitu 10% (sepuluh persen) dimana merupakan tarif penyerahan dalam negeri, dan 0% (nol persen) untuk tarif ekspor Barang Kena Pajak (BKP). Barang Kena Pajak BKP merupakan barang berwujud yang berdasarkan sifat atau hukumnya dapat berupa bergerak ataupun barang tidak bergerak dan barang tidak berwujud yang dikenai pajak berdasarkan aturan Undang-Undang (UU) Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

8. Wajib Pajak

Sebagaimana telah dijelaskan dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang (UU) No. 28 Tahun 2007 yang dimana merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 1983 perihal tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Wajib pajak sendiri termaksud orang pribadi atau badan, yang dimana mencakup tentang pembayaran pajak, pemotong pajak, dan tentang pemungutan pajak, yang memiliki hak dan juga kewajiban perpajakan sesuai atas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Di dalam Undang-Undang (UU) yang menjadi No.7 tahun 1983 Nomor. 36 Tahun 2008, yang termaksud dari subjek pajak yaitu:

- a. Orang Pribadi dan juga warisan yang belum terbagi dimana sebagai salah satu dari kesatuan yang menggantikan yang berhak.
- b. Badan, dan bentuk usaha tetap.

Pasal 1 angka 3 Badan merupakan sekelompok orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik itu yang melakukan dan memiliki usaha maupun yang tidak memiliki dan melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, persekutuan perseroan lainnya, firma, koperasi, perkumpulan, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, kongsi, dana pension, organisasi massa, organisasi sosial politik, Yayasan ataupun organisasi usaha lainnya, lembaga dan bentuk badan usaha lainnya termasuk berupa kontrak investasi kolektif dan juga bentuk usaha tetap.

Berdasarkan peraturan oleh menteri keuangan republik indonesia nomor 243/PMK/03/2014 Pasal (2) ayat (2), dimana Wajib Pajak Badan harus menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Wajib Pajak Badan beserta lampirannya dalam bahasa indonesia, kecuali wajib pajak badan yang diperbolehkan untuk menyelenggarakan pembukuan laporan berupa keuangan dengan menggunakan Bahasa inggris dan juga satuan mata uang Dollar amerika serikat.

9. E-billing

Berdasarkan dengan Peraturan yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal (1) angka (1), dimana sistem dari Penerimaan Negara secara elektronik yang dimana diadministrasikan oleh biller Direktorat Jenderal Pajak dan penerapan Billing System; pasal (1) angka (2), billing system merupakan metode pembayaran elektronik dengan memakai kode

billing; dan pasal (1) angka (5), yang dimana kode billing merupakan kode identifikasi yang telah diterbitkan melalui sebuah sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak, hal ini merupakan system dari pembayaran pajak secara elektronik.

Berdasarkan dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak, cara mendapatkan kode billing berdasarkan Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal (4), Wajib pajak bisa memperoleh kode billing dengan cara Membuat sendiri pada aplikasi Biling Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dapat diakses melalui laman Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan juga laman kementerian keuangan sebagaimana telah dimaksud dalam pasal (2) ayat (5):

- a. Bisa melalui Pos/bank persepsi maupun pihak lain yang telah ditunjuk oleh Direktur Jendral Pajak (DJP); atau juga
- b. Direktorat Jendral Pajak akan menerbitkan secara jabatan mengenai hal terbit ketetapan pajak, surat tagihan pajak, SPPT PBB atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar.

Menurut (Pratami, Sulindawati, Wahyuni, 2017) dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi, pembayaran pajak bisa dilakukan melalui media elektronik. Dan menurut husnurrosyidah dan juga suhadi (2017) Wajib Pajak menggunakan system *e-billing* perpajakan sebagai pembayaran pajak secara online dengan memakai kode billing.

Dan juga menurut sulisryorini, nurlela, dan chosamtu (2017) atas penelitian yang telah dilakukan mereka mendefinisikan bahwa tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP) manual *e-billing* juga merupakan system yang menjadikan kode billing untuk melakukan pembayaran maupun penyetoran

penerimaan negara secara elektronik. Dan juga menurut Dahlan Hadyan (2017) pada penelitiannya menjelaskan bahwa tanpa perlu membuat surat setoran secara manual *E-billing* merupakan system yang menjadikan kode *billing* untuk pembayaran dan penyetoran penerimaan negara.

Dengan demikian dalam penelitian yang telah dilakukan ini dijelaskan bahwa Kode *Billing* merupakan Kode Transaksi yang berguna untuk pembayaran atau setoran Wajib Pajak. Hal tersebut dapat di simpulkan bahwa *e-billing* merupakan sarana yang membantu dalam melakukan pembayaran pajak.

10. Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak di indonesia dapat dibagi dalam beberapa faktor, yaitu PPh Minyak dan Gas, Bea Cukai, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), PPh Non Minyak dan Gas, dan juga Pajak lainnya. Sebagaimana telah diatur di dalam Undang-Undang (UU) No. (7) tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang (UU) Nomor 36 Tahun 2008. Menurut (resmi, 2011) pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima maupun diperolehnya dalam suatu tahun pajak merupakan pajak penghasilan. Apabila sudah mempunyai penghasilan, subjek pajak dalam negeri akan menjadi wajib pajak, baik itu dalam penghasilan tetap maupun bentuk usaha. Maka penerimaan pajak penghasilan dilakukan terhadap subjek pajak yang berkaitan, sebagaimana telah dijelaskan dalam pengertian pajak penghasilan tersebut.

Berdasarkan pengertian pajak yang telah dijelaskan tersebut, yang menjadi objek pajak adalah penghasilan. Penghasilan termaksud setiap tambahan kemampuan ekonomi baik itu yang berasal dari Indonesia atau pun luar negeri

yang di terima maupun diperoleh Wajib Pajak yang dapat digunakan untuk konsumsi maupun untuk menambah kekayaan wajib pajak yang berkaitan, dengan nama dan dalam bentuk apapun. Ketika wajib pajak yang merupakan subjek pajak dapat membayar pajaknya dari penghasilan yang diperolehnya dengan baik, maka penerimaan pajak akan jadi membaik juga, dengan hal ini maka penerimaan pajak penghasilan sangat diperhatikan.

11. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan masyarakat merupakan kunci dari kegiatan yang berhubungan dengan layanan masyarakat. Di perusahaan-perusahaan dan juga seperti pada kantor pelayanan pajak kegiatan survei dan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada pada kantor tersebut, sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi. Seperti halnya kepuasan Wajib Pajak, jika Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang ada maka itu akan berdampak dengan inisiatif Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Dalam hal kepuasan pengguna dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi yang merupakan dimana perusahaan dari tidak senang ataupun senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang. Diharapkan setiap Wajib Pajak yang memakai dan menggunakan sistem elektronik online mempunyai manfaat dari system tersebut. Wajib pajak bisa merasa puas atau kurang puas dengan ditunjukkan apabila sistem dapat memenuhi atau gagal untuk memenuhi aspirasi. Penelitian lain mendefinisikan kepuasan Wajib Pajak sebagai suatu keadaan dimana keinginan, harapan

dan kebutuhan pelanggan terpenuhi (Liberti Pandiangan (2007:6) dalam Diani Nur Hanifah, 2016). Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk jasa suatu instansi pemerintah, pengguna pada umumnya mengacu pada beberapa faktor yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan. Kepuasan sering dipakai sebagai bentuk proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi. Dengan demikian dalam penelitian ini tingkat kepuasan bisa disimpulkan sebagai alat untuk mengukur pengguna dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak, mendapatkan informasi sesuai kebutuhan, dan menggambarkan keterkaitan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dalam terbentuknya suatu sistem, di mana seseorang tersebut juga turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem tersebut.

12. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan juga melaksanakan hak perpajakannya merupakan tingkat kepatuhan dalam perpajakan.

Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dapat disebut juga sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi beberapa syarat Berdasarkan atas peraturan menteri keuangan nomor 192/PMK.03/2007 mengenai wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak yang berlaku sebagai berikut:

- a. Dalam hal menyampaikan surat pemberitahuan selalu tepat waktu, yang artinya dalam hal penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir ialah dimana akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.

- b. Tunggakan pajak merupakan angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda. Maka dari itu wajib pajak tidak bisa memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur ataupun pembayaran pajak yang tertunda.
- c. Pendapat wajar tanpa pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh di dalam laporan keuangan yang telah disajikan, dengan kata lain laporan keuangan yang telah dibuat tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK). Akuntan Publik ataupun Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah harus mengaudit Laporan keuangan dengan pendapat Wajar Tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah ada kasus dalam melakukan kesalahan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan dengan keputusan pengauditan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir sebagai mana yang telah berlaku.

Dengan demikian kepatuhan di dalam penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai dimana kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam hal perhitungan dan pembayaran pajak terutanganya, serta juga melaporkan pajaknya secara tepat waktu sebelum batas akhir yang sudah ditetapkan.

B. Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat juga diartikan sebagai pencarian perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan yang selanjutnya untuk menemukan perbedaan dan inspirasi baru untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

Terdapat penelitian yang terdahulu mengenai perihal Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penerapan *E-Billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Tabel 2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu

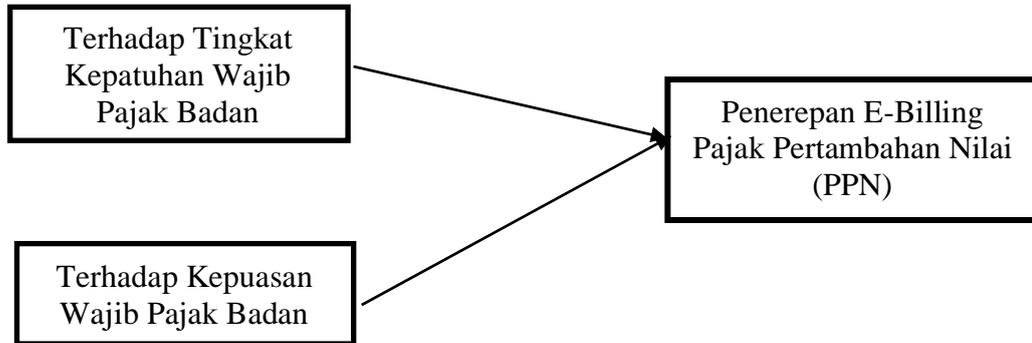
No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1.	Diah Ayu (Pada 2016)	Analisis terhadap Pengaruh atas Penerapan Metode manual dan <i>E-Billing</i> atas Wajib Pajak Badan perihal Penerimaan Pajak KPP Penanaman Modal Asing Jakarta	Peneliti berikutnya hendaknya menggunakan menggunakan variabel lain yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak terutama oleh wajib pajak (WP) orang pribadi sendiri, dengan begitu hasil dari penelitian tentang kepatuhan atas penerapan <i>E-Billing</i> dapat digeneralisasikan. Direktorat Jenderal Pajak harus lebih sering memberikan sosialisasi atas pemberlakuan suatu peraturan yang baru seperti
2.	Noviantari Nanik (pada 2016)	Penerapan Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara tentang perihal Persepsi manajemen berpengaruh oleh keunggulan atas penerapan terhadap <i>E-SPT</i> dan <i>E-Billing</i> Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas Kepatuhan wajib pajak.	Setelah melakukan penerapan kasus pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa masih tergolong minim nya pengetahuan wajib pajak mengenai <i>E-Billing</i> dan <i>E-SPT</i> , yang dimana wajib pajak masih ada yang kurang paham dengan sistem elektronik di zaman/masa sekarang.

3.	Rizal Efendi (pada 2014)	Pada kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta mengenai Analisis Penggunaan <i>E-Billing</i> Terhadap Pajak Pertambahan Nilai (PPN).	Setelah membuat analisis mengenai penggunaan <i>E-Billing</i> yang telah dilakukan oleh saudara rizal Efendi dapat ditarik kesimpulannya bahwa dalam melakukan pembayaran PPN, wajib pajak sudah memenuhi kewajiban.
4.	Elmasita Sukmayanti (pada 2016)	Pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Magelang mengenai Analisis Penerapan Kebijakan <i>E-Billing</i> atas Kepatuhan Wajib Pajak.	Hasil dari analisis yang telah dibuat oleh Elmasita, masih tergolong sedikit yang mengetahuinya tentang E-Billing, E-SPT dan juga sistem terbaru yang telah diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak tentang Elektronik Billing.
5.	Dahlan Hadyan (pada 2017)	Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kabupaten Pandeglang mengenai Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Hasil dari Pengaruh tersebut adalah kepatuhan yang dilakukan wajib pajak meningkat saat perubahan yang dilakukan oleh DJP dari sistem Manual menjadi sistem Elektronik disebut juga E-Billing. Dan bagi WP orang Pribadi sistem ini mempermudah dari segala aspek seperti membayar PPN .

Sumber: penulis 2021

C. Kerangka Koseptual

Dapat dilihat gambaran penelitian berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah yang telah di buat, adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber: penulis (2021)

D. Hipotesis

Sebelumnya metode pembayaran di indonesia hanya menengah dengan metode pembayaran manual. Yakni dengan menyetorkan pajak secara langsung ke pihak bank yang telah ditunjuk dan ditetapkan dengan dimana sebelumnya sudah mengisi form yang telah disediakan oleh kantor pajak. Namun dewasa ini dengan segala tuntutan atas perkembangan teknologi yang semakin maju dan pesat menginginkan adanya kemudahan dalam pembayaran pajak, *E-Billing* merupakan suatu jawaban dari Direktur Jendral Pajak atas tuntutan era globalisasi dan kemudahan akses oleh Wajib Pajak.

Pada Sistem elektrik ini maka wajib pajak badan dapat melakukan prosedur pembayaran dimana pun mereka berada. Karena dengan *e-billing* maka wajib pajak badan hanya perlu log-in dan memasukkan data-data pajak yang diperlukan lalu menerbitkan kode *billing*. Setelah kode *Billing* terbit maka wajib pajak hanya perlu melakukan pembayaran pembayaran pada bank-bank yang

telah ditunjuk dan melakukan kerja sama dengan direktur Jendral Pajak, dan juga Wajib Pajak dapat melakukan kerja sama dengan Direktur Jendral Pajak, Bahkan wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak sendiri melalui *automatic teller machine* (ATM) terdekat maupun akses *internet banking*.

Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang akan diterima oleh Wajib Pajak pun akan tetap di terima oleh Wajib Pajak, misal saja apa bila Wajib Pajak membayar melalui ATM, maka struk pembayaran ATM tersebut menjadi BPN yang kedudukannya disamakan dengan SSP yang akan diterima saat Wajib Pajak melakukan pembayaran manual. Hal ini diungkapkan pada peraturan Pemerintah Nomor (74) Tahun 2011 bila melakukan pembayaran melalui akses internet *banking* maka BPN akan diterima oleh wajib pajak dalam bentuk format elektronik yang dimana dapat di cetak sendiri oleh wajib pajak.

Hipotesis adalah pernyataan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis juga dapat diartikan sebagai jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian, yang dimana rumusan masalah dibuat berupa bentuk dari kalimat pernyataan. Hipotesis sendiri selalu menarik kesimpulan dalam bentuk kalimat pernyataan dan menghubungkan secara umum maupun khusus baik itu dari variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Sesuai dengan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis dapat ditulis menjadi dua bagian, yaitu hipotesis pertama dan juga hipotesis kedua yang telah dibuat oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis pertama yaitu pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah dalam melakukan pembayaran pajak, penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

2. Hipotesis kedua yaitu di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah penerapan *e-billing* atas kepuasan wajib pajak badan terhadap Pajak Pertambahan Nilai (PPN) terjadi peningkatan dan kepuasan atas pembayaran pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan kali ini peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian yaitu data deskriptif untuk mengetahui seberapa berpengaruh kepatuhan wajib pajak badan terhadap penerapan *E-billing* pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Metode penelitian deskriptif adalah metode pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat terhadap objek penelitian. Tujuan metode deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran-gambaran atau lukisan data dan fakta secara sistematis, faktual, ada akurat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dapat diartikan sebagai tempat dimana dilaksanakannya sebuah penelitian guna untuk memperoleh sebuah data penelitian. Pada penelitian kali ini penulis melaksanakan dan melakukan penelitiannya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah, yang terletak di Jl. Asrama Nomor 7A, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Medan, SUMUT kode pos: 20123. A Medan 20123 telp 061-8467951/0618467935, fax 061-8467744.

Waktu penelitian adalah waktu yang telah ditentukan dalam membuat penelitian sampai sidang meja hijau. Waktu yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini kurang lebih 2 (dua) bulan. Yang dimana 1 (satu) bulan pengumpulan data dan 1 (satu) bulan lagi dilakukan untuk pengolahan data yang mencakup oleh penyajian dalam bentuk tugas akhir dan juga dalam proses

bimbingan berlangsung. Penelitian ini dimulai dan juga dilaksanakan pada bulan februari 2020 sampai dengan selesai. Adapun waktu penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Bulan/Tahun					
		Agt 2020	Sept - Des 2020	Jan – Apr 2021	Mei 2021	Jun – Agt 2021	Sept 2021
1	Pengajuan judul tugas akhir						
2	Pembuatan proposal						
3	Bimbingan proposal						
4	Seminar proposal						
5	Pengolahan data						
6	Sidang meja hijau						

Sumber: Universitas Pembangunan Panca Budi 2020

C. Definisi Operasional Variabel

Adapun indikator yang mengukur wajib pajak badan tersebut mengetahui variabel bebas/independen (*independent variable*) dan variabel terikat/dependen (*dependent variable*) perpajakan yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Pada penelitian ini, variable independen (X) yang dibuat oleh peneliti merupakan *E-billing* wajib pajak badan. *E-billing* wajib pajak badan adalah suatu kegiatan pembayaran berdasarkan kode billing melalui ATM, tellerbank/pos, maupun internet banking. Pembayaran pajak melalui media elektronik merupakan definisi lain dari *e-billing*.

2. Variabel Dependen (Y)

Pada penelitian ini, Variabel dependen yang di buat oleh peneliti merupakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak yang dikenakan atas penyerahan, pemanfaatan, ekspor dan import barang ataupun jasa kena pajak baik itu didalam maupun di luar daerah pabean merupakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak Pertambahan Nilai (PPN) termaksud kedalam pajak tidak langsung, bersifat objektif dan *multi stage tax*.

D. Populasi dan Sampel/ Jenis dan Sumber Data

1. Populasi

Menurut kamus bahasa indonesia, populasi adalah sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel atau suatu kumpulan yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Jumlah wajib pajak badan terhadap penerapan *e-billing* Pajak Pertambahan Nilai sebanyak 564.554 yang terdaftar dari tahun 2015-2019 di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah, data tersebut merupakan populasi yang di ambil oleh peneliti.

2. Sampel

Arikunto (2013:174) memberikan pendapat bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang telah diteliti. Sementara itu menurut Sugiyono (2013:118) sampel merupakan karakteristik yang dimiliki oleh dan merupakan bagian dari jumlah populasi tersebut. Pada penelitian ini obyek yang akan diteliti yaitu Wajib Pajak Badan Pelaku E- Billing dalam PPN yang berada di Kecamatan Medan Petisah.

Metode sampel penelitian tersebut adalah sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2015:85) teknik dimana penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel merupakan definisi oleh sampel jenuh. Hal ini sering digunakan bila populasi relatif kecil, kurang dari ratusan orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Maka sampel dari penelitian adalah menggunakan *purposive sampling* yaitu salah satu teknik *sampling non random sampling* dengan jumlah sampel 68.454 dari tahun 2015-2019 yang membayar menggunakan *e-billing*.

3. Jenis data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penulisan ini ialah data kualitatif deskriptif. Data kualitatif deskriptif ini didapatkan secara wawancara dengan keadaan yang berlangsung terjadi kepada Wajib Pajak badan yang menghasilkan data deskriptif suatu hal.

4. Sumber data

Sumber data yang digunakan peneliti pada penulisan ini merupakan data primer dan data sekunder. Menurut Nur dan Bambang (2009:146) Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari narasumber (sumber yang valid).

Sedangkan data sekunder merupakan data yang mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan dari beberapa sumber yang sudah ada. Dari publikasi kantor dan dokumentasi melalui media elektronik bisa di dapatkan sumber data sekunder, menurut (uma Sekaran, 2011).

- a. Data informasi yang dikumpulkan, diolah, dan diperoleh langsung dengan wawancara dari petugas di Kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah, hal ini dapat di definisikan sebagai Data primer.
- b. Data yang dimana sudah tersedia sebelumnya, yang dapat peroleh dari dokumen-dokumen ataupun catatan, buku-buku, artikel, dan tulisan-tulisan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian tersebut, hal ini dapat didefinisikan sebagai Data sekunder.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dijelaskan bahwa Teknik dari pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian menurut. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah:

1. Teknik wawancara/interview

Ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara penelitian dena informan atau subjek penelitian.

Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang tema yang diangkat dalam penelitian.

Tahapan dalam wawancara yaitu (1) mengenalkan diri, (2) menjelaskan maksud kedatangan (3) menjelaskan materi wawancara dan (4) mengajukan pertanyaan.

2. Metode observasi

Metode observasi dapat diartikan sebagai pengamatan secara langsung untuk objek yang akan diteliti. Dalam mengamati objek terhadap penelitian ini, peneliti memakai 2 (dua) macam teknik dalam penelitian, yaitu :

- a. Pada Teknik pertama peneliti menggunakan Teknik Visual (melihat langsung pada objek penelitiannya), yang dimana peneliti ikut serta dalam membantu kegiatan di kantor pelayanan (KPP) Pratama Medan Petisah.
- b. *Technical* (teknik pelaksanaannya) yaitu tentang kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan *e-billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

F. Teknik Analisis Data

Dijelaskan bahwa dalam Teknik Analisis data yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data untuk penulisan ini adalah menggunakan cara sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung, dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian, dengan hal itu data dikumpulkan ataupun dicari sendiri oleh peneliti yang langsung diambil dari sumber pertama di tempat objek peneliti seperti hasil wawancara yaitu:
 - a. Mengumpulkan/menyimpulkan data dari hasil wawancara.
 - b. Menganalisis data dari hasil wawancara misalnya membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan objek.
 - c. Membuat data dari hasil wawancara (transkrip hasil wawancara).

2. Data Sekunder merupakan data yang dapat ditemukan dengan cepat, merupakan data yang dimana sudah dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Dalam penelitian ini artikel, jurnal, literatur, serta juga situs di internet merupakan data sekunder yang berkenan dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun tahap-tahap pada analisis data sekunder sebagai berikut:

- a. Menetapkan informasi tentang objek yang diteliti.
- b. Mengumpulkan data yang sudah tersedia.
- c. Menormalisasikan data jika diperlukan dan memungkinkan (membuat data dari berbagai sumber menjadi bentuk yang sama).

Menganalisis data misalnya menghitung, mentabulasi, memecahkan data-data kuantitatif, atau membandingkan berbagai peraturan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Mengenai KPP Pratama Medan Petisah

1. Sejarah Singkat Terbentuknya KPP Pratama Medan Petisah

Sejarah umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Medan Petisah ialah berawal dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Utara. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Utara tersebut sendiri didirikan bersumber pada surat Keputusan Menteri Keuangan No: 94/ KMK. 01/ 1994 bertepatan pada 29 Maret 1994 yang setelah itu ditukar namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Petisah atas Keputusan Menteri Keuangan No: 443/ KMK. 01/ 2001 bertepatan pada 23 Juli 2001 serta sebab terdapatnya modernisasi di area Direktorat Jenderal Pajak tersebut, maka sejak tanggal 27 Mei 2008 diganti nama jadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah bersumber pada Keputusan Menteri Keuangan No: 191/ KMK. 01/ 2008 yang dimana ialah gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi serta Bangunan dan Kantor Pengecekan serta Penyidikan Pajak, yang dimana hendak melayani Pajak Pemasukan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan pula melaksanakan pengecekan namun bukan lembaga yang memutuskan keberatan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah mencakup tiga kecamatan ialah kecamatan Medan Petisah, kecamatan Medan Helvetia, serta kecamatan Medan Sunggal. Pada awal mulanya Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Medan Petisah ialah gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Medan Barat. Disebabkan cakupan daerah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Medan Barat sangat luas hingga dari itu dipecah jadi 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak, ialah Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Medan Petisah serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

Daerah kerja kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah mencakup 3 (tiga) kecamatan yang terdiri atas:

Tabel 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Medan Petisah

Kecamatan Medan Sunggal	Kecamatan Medan Helvetia	Kecamatan Medan Petisah
Kel. Sunggal Kel. Tanjung Rejo Kel. Babura Sunggal Kel. Simpang Tanjung Kel. Kampung Lalang	Kel. Tanjung Gusta Kel. Cinta Damai Kel. Sei Sikambing C II Kel. Dwikora Kel. Helvetia Kel. Helvetia Tengah Kel. Sei Putih Timur II	Kel. Petisah Tengah Kel. Sei Sikambing D Kel. Sekip Kel. Sei Putih Barat Kel. Sei Putih Tengah Kel. Sei Putih Timur Kel. Sei Putih Timur II

Sumber: SUBBAG Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah 2020

Yang wilayah kerjanya dibagi setiap masing-masing Waskon:

1. Waskon 1 wilayah kerjanya mencakup:
 - a. Kel. Sekip
 - b. Kel. Sei Sikambing D
 - c. Kel. Sei Sikambing C II
 - d. Kel. Sei Putih Timur
 - e. Kel. Sei Putih Tengah
 - f. Kel. Helvetia Timur
2. Waskon II yang wilayah kerjanya mencakup:
 - a. Kel. Petisah Tengah
3. Waskon III yang wilayah kerjanya mencakup:
 - a. Kel. Tanjung Rejo
 - b. Kel. Sunggal

- c. Kel. Babura Sunggal
 - d. Kel. Kampung Lalang
 - e. Kel. Helvetia Tengah
 - f. Kel. Tanjung Gusta
4. Waskon IV yang wilayah kerjanya mencakup:
- a. Kel. Helvetia
 - b. Kel. Sei Putih Timur
 - c. Kel. Sei Sikambing B
 - d. Kel. Simpang Tanjung
 - e. Kel. Sei Putih Tengah
 - f. Kel. Cinta Damai
 - g. Kel. Dwikora

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah

Terdapat beberapa visi dan misi yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menjadi institusi pemerintahan yang melakukan sistem administrasi perpajakan yang lebih efektif, efisien, dan dipercaya oleh masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi, hal tersebut merupakan visi yang di terapkan pada kantor pelayanan pajak (KPP) pratama medan petisah.
2. Terdapat beberapa Misi yang telah di terapkan pada kantor pelayananan pajak (KPP) pratama medan petisah
 - a. Pertama misi fiskal : menghimpun penerimaan dalam negara dari zona pajak yang sanggup mendukung kemandirian pembiayaan pemerintah

bersumber pada Undang- Undang (UU) perpajakan dengan tingkatan daya guna serta efisiensi yang besar.

- b. Kedua misi ekonomi : menunjang kebijaksanaan pemerintah dalam menanggulangi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijakan perpajakan dengan meminimalkan distorsi.
- c. Katiga misi politik : menunjang proses demokratisasi bangsa.
- d. Dan yang terakhir adalah misi kelembagaan : tetap memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi warga serta teknologi perpajakan dan administrasi perpajakan canggih.

Adapun Moto yang di terapkan pada kantor pelayanan pajak (KPP) pratama medan petisah adalah sebagai berikut:

1. Pertama yaitu Profesional
2. Kedua yaitu Amanah
3. Ketiga yaitu Sederhana
4. Keempat yaitu Transparan
5. Dan terakhir adalah Inovatif

Kantor pelayanan pajak (KPP) prtama medan petisah menggunakan Logo Direktorat Jenderal Pajak yang dimana digunakan sebagai logo perusahaan, dikarenakan seluruh kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Pajak.

3. Maksud dan Tujuan

Keberhasilan program modernisasi tidak hanya dapat memberikan perubahan baik itu paradigma ataupun perubahan perilaku pegawai direktorat jenderal pajak yang terjadi pada lingkungan direktorat jendral pajak, akan tetapi percepatan penerapan terhadap praktek-praktek *good governance* pada Institusi pemerintah secara keseluruhan jauh lebih memiliki dampak yang sangat positif.

Direktorat jenderal pajak telah merancang penerapan visi dan misi yang bertujua sebagai pedoman untuk melakukan setiap kegiatan yang berlaku guna mencapai agar mencapai suatu tujuan tersebut.

4. Logo Perusahaan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah



Gambar 4.1 Logo Perusahaan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah (2018)

Lambang tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

a. Penjelasan Umum tentang logo perusahaan KPP pratama medan petisah

Motto : Merupakan Negara Dana Rakca.

Bentuk : Berbentuk Segilima Dengan ukuran 5cm dan 7cm.

Tata pewarnaan : Biru kehitam – hitaman, kuning keemasan, putih dan hijau.

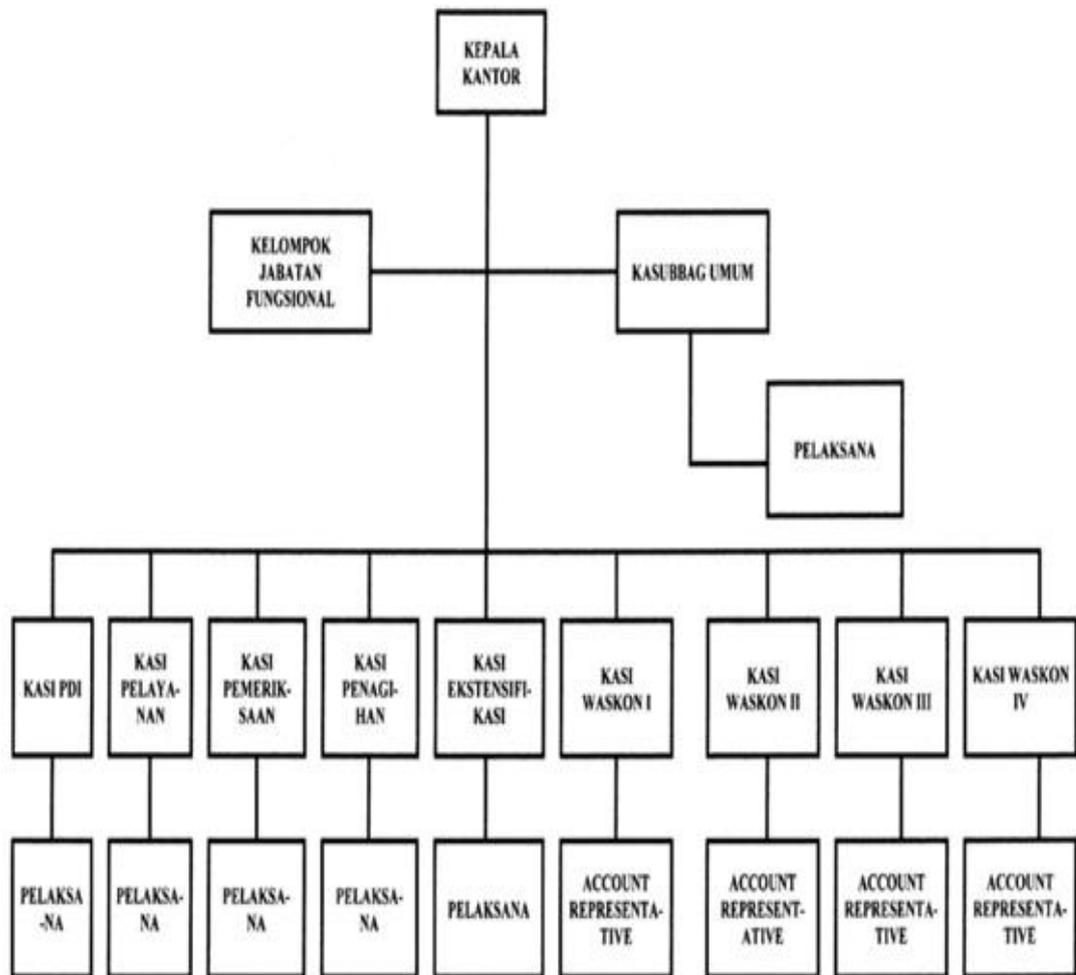
b. Makna

- 1) Padi yang memiliki 17 butir berwarna kuning emas dan kapas yang memiliki 8 butir dengan susunan 4 buah yang terdiri dari 4 berlekung dan 4 buah yang terdiri dari 5 berlekung , berwarna putih dan kelopak berwarna hijau, warna tersebut melambangkan cita-cita Indonesia untuk mengisi kesejahteraan yang juga dimana dapat diartikan sebagai tanggal Lahirnya Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 2) Adapun yang melambangkan ketangkasan dalam melaksanakan tugas merupakan simbol sayap yang berwarna kuning keemasan.
- 3) Dan juga untuk simbol Garda yang memiliki warna kuning keemasan tersebut menggambarkan dan melambangkan daya upaya dalam menghimpun, mengarahkan, mengamankan keuangan Negara.
- 4) Simbol untuk ruang segilima yang berwarna biru kehitam–hitaman tersebut melambangkan dasar Negara Republik Indonesia yaitu Pancasila.

c. Arti keseluruhan lambang

Arti dari keseluruhan lambang tersebut sesuai dengan motto kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama medan petisah yaitu Negara Dana Rakca merupakan ungkapan suatu daya yang mempersatukan dengan menyasikan dalam gerak kerja untuk melakukan tugas Kementrian Keuangan.

5. Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah



Gambar 4.2 Susunan Organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah 2018

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah
2. Subtansi Bagian Umum
3. Seksi bagian Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
4. Seksi bagian Pelayanan
5. Seksi bagian Penagihan
6. Seksi bagian Pemeriksaan

7. Seksi bagian Ekstensifikasi Perpajakan
8. Seksi bagian Pengawasan dan Konsultasi I
9. Seksi bagian Pengawasan dan Konsultasi II
10. Seksi bagian Pengawasan dan Konsultasi III
11. Seksi bagian Pengawasan dan Konsultasi IV
12. Kelompok Jabatan Fungsional

6. Deskripsi Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Medan Petisah

1. Kepala kantor KPP, memiliki tugas dan fungsi yang diterapkan sebagai berikut, yaitu:
 - a. Kepala kantor KPP bertugas Mengkoordinasi atas dasar rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan dari potensi pajak, realisasi penerimaan tahun lalu dan juga perkembangan atas kegiatan ekonomi keuangan.
 - b. Mengkoordinasi atas penataan rencana strategi kantor daerah.
 - c. Mengkoordinasi atas pengolahan informasi yang dimana sumber informasinya strategis serta potensial dalam rangka intensifikasi perpajakan.
 - d. Mengkoordinasi atas rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi ensifikasi perpajakan.
 - e. Mengkoordinasi atas penerapan tindak lanjut nota kesepahaman MOU cocok dengan arahan dari kepala kantor daerah.
 - f. Mengkoordinasi atas pembuatan risalah perincian atas dasar pengenaan pemotongan ataupun pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak bersumber dari hasil perhitungan ketetapan pajak.

- g. Mengkoordinasi atas pemantauan atas pelaporan serta pembayaran Masa PPNBM dan buat mengenali tingkatan kepatuhan wajib pajak dan mengatur penerapan pengecekan perpajakan.
 - h. Mengkoordinasi atas penyusunan monografi perpajakan.
 - i. Mengkoordinasi atas pengolahan data untuk menyajikan informasi perpajakan.
2. Sub Bagian Umum, memiliki tugas dan fungsi yang diterapkan sebagai berikut, yaitu:
- a. Yang mengurus keuangan merupakan tugas dari pelaksanaan keuangan.
 - b. Yang membantu juga menangani tata usaha serta kepegawaian merupakan tugas dari pelaksanaan tata usaha dan kepegawaian.
 - c. Yang menangani urusan perlengkapan rumah tangga merupakan tugas dari pelaksanaan rumah tangga.
3. Seksi bagian Pengolahan Data dan Informasi (PDI), memiliki kewajiban tugas dan fungsi yang diterapkan sebagai berikut, yaitu:
- a. Seksi PDI bertugas atas pengumpulan data, pencarian data, pengolahan data, serta juga penyajian informasi perpajakan.
 - b. Seksi PDI juga bertugas untuk merekam SPP sebanyak 3 Lembar.
 - c. Seksi PDI bertugas untuk merekam sebuah dokumen Perpajakan.
 - d. Seksi PDI bertugas untuk merekam PPh Pasal 21, pasal 23 dan 26 dan juga PPh Final pasal 4 ayat 3.

- e. Seksi PDI bertugas untuk merekam SPT Masa PPN 1107, 1107A, dan 1107B.
 - f. Seksi PDI bertugas untuk memberikan pelayanan berupa dukungan teknis komputer.
 - g. Seksi PDI bertugas dalam memantauan aplikasi e-SPT dan juga aplikasi e-Filling.
 - h. Seksi PDI bertugas memberikan urusan dalam tata usaha penerimaan Perpajakan.
 - i. Seksi PDI bertugas dalam Pelaksanaan i-SISMIOP dan juga SIG
 - j. Seksi PDI bertugas dalam menyiapkan laporan kinerja.
4. Seksi bagian Pelayanan, memiliki tugas dan fungsi yang di terapkan sebagai berikut, yaitu:
- a. Seksi pelayanan bertugas dalam melakukan penyuluhan perpajakan.
 - b. Seksi pelayanan bertugas dalam melakukan penetapan dan juga penerbitan produk hukum perpajakan.
 - c. Seksi pelayanan bertugas dalam melakukan pengadministrasian dokumen dan juga berkas perpajakan.
 - d. Seksi pelayanan bertugas dalam menerima, Meneliti, dan Merekam surat permohonan dari wajib pajak dan juga termaksud surat-surat lainnya.
 - e. Seksi pelayanan bertugas dalam melakukan penerimaan dan pengelolaan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak dan juga termaksud surat lainnya.
 - f. Seksi pelayanan bertugas dalam melakukan penatausahaan pendaftaran, pemindahan data, dan juga pencabutan identifikasi wajib pajak.

- g. Seksi pelayanan bertugas dalam melakukan pengurusan perihal kearsipan wajib pajak.
 - h. Seksi pelayanan bertugas dalam melaksanakan kerjasama perpajakan.
5. Seksi bagian Penagihan, memiliki tugas dan fungsi yang diterapkan sebagai berikut, yaitu:
- a. Seksi penagihan bertugas dalam pelaksanaan perihal pemrosesan dan juga penatausahaan dokumen yang telah masuk di seksi penagihan.
 - b. Seksi penagihan bertugas dalam pelaksanaan penagihan, yang dimana bertugas membantu dalam menyiapkan surat tagihan, surat paksa, surat perintah, melaksanakan penyitaan, usulan lelang, dan juga perihal penagihan lainnya.
 - c. Seksi penagihan bertugas dalam pelaksanaan penatausahaan Surat Keputusan Pembetulan Keberatan Putusan Banding Pengurangan ataupun Pembatalan Ketetapan Pajak dan Surat Keputusan Pengurangan dan juga perihal Penghapusan Sanksi Administrasi pada seksi bagian penagihan.
6. Seksi bagian Pemeriksaan, memiliki tugas dan fungsi yang diterapkan sebagai berikut, yaitu:
- a. Seksi pemeriksaan bertugas dalam perihal pengawasan ketentuan pemeriksaan.
 - b. Seksi pemeriksaan bertugas dalam melakukan penataan rencana pemeriksaan.

- c. Seksi pemeriksaan bertugas dalam Penerbitan serta penyaluran surat Perintah Pengecekan Pajak dan administrasi pengecekan perpajakan yang lain.
7. Seksi bagian ekstensifikasi, memiliki tugas dan fungsi yang diterapkan sebagai berikut, yaitu:
 - a. Seksi ekstensifikasi bertugas dalam Penerapan pemrosesan serta penatausahaan dokumen yang masuk di seksi ekstensifikasi perpajakan.
 - b. Seksi ekstensifikasi bertugas dalam Melakukan pengamatan atas berdasarkan kemampuan perpajakan.
 - c. Seksi ekstensifikasi bertugas dalam pendataan atas objek serta subjek pajak.
 - d. Seksi ekstensifikasi bertugas dalam pembuatan serta pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam hal menunjang ekstensifikasi.
8. Seksi bagian Pengawasan, memiliki tugas dan fungsi yang diterapkan sebagai berikut, yaitu:
 - a. Seksi pengawasan bertugas dalam hal membimbing serta menghimbau untuk Wajib Pajak dan juga konsultasi teknis perpajakan.
 - b. Seksi pengawasan bertugas dalam hal melaksanakan pengawasan atas kepatuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak.
 - c. Seksi pengawasan bertugas dalam hal menganalisis kinerja yang diterapkan oleh Wajib Pajak.

- d. Seksi pengawasan bertugas dalam hal menghimbau dan memberikan konsultasi untuk Wajib Pajak perihal ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
 - e. Seksi pengawasan bertugas dalam hal penerapan penyelesaian permohonan atas keberatan, pembetulan, pengurangan dan juga penghapusan sanksi administrasi baik itu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, ataupun Pajak Penjualan atas Barang Mewah di KPP.
 - f. Seksi pengawasan bertugas dalam hal melakukan rekonsiliasi data oleh Wajib pajak dalam hal melakukan intensifikasi, Pengadministrasian berkas serta dokumen perpajakan, penerimaan dan juga pengelolaan Surat Pemberitahuan maupun penerimaan atas surat-surat lainnya.
 - g. Seksi pengawasan bertugas dalam hal melaksanakan penilaian hasil banding.
 - h. Seksi pengawasan juga bertugas dalam hal Penyuluhan perihal perpajakan.
9. Bagian Fungsional dan Penilai Kelompok jabatan Fungsional, memiliki tugas dan fungsi yang diterapkan sebagai berikut, yaitu:
- a. Pejabat fungsional pemeriksa koordinasi dengan seksi pengecekan sebaliknya pejabat fungsional penilai berkoordinasi dengan seksi ekstensifikasi.
 - b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang sudah ditunjuk oleh kepala kantor wilayah sebagai supervisor, maupun kepala KPP yang berkaitan.

- c. Berdasarkan dengan kebutuhan dan juga beban kerja maka ditentukan jumlah jabatan fungsional.
- d. Dengan ketetapan peraturan perundang-undangan yang masih berlaku dengan hal tersebut ditetapkan jenis dan jenjang jabatan fungsional.

B. Analisis dan Pembahasan

Seiring berjalannya waktu sistem teknologi semakin pesat. Hal ini dimanfaatkan oleh DJP untuk mempermudah pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak. Hal ini terlihat dengan muluncurnya *e-system* salah satu diantaranya ada *e-billing* yang mulai ditetapkan pada tahun (2016) berdasarkan dengan Surat yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor SE-11/PJ/2016.

Karena adanya perkembangan sistem Modul Penerimaan Negara yang di sebabkan oleh banyaknya keluhan dan protes dari wajib pajak perihal terbatasnya waktu layanan untuk penyetoran melalui akses *teller* bank/kantor pos, dan juga dengan terjadinya jaringan perbankan yang sering *offline* dengan sistem, karena keluhan tersebut maka terbentuklah sistem yang dinamakan *e-billing*.

Kode *billing* dapat dibuat sendiri oleh wajib pajak secara mandiri melalui sistem *e-billing* sehingga kebenaran informasi data dan juga keakuratan informasi data wajib pajak merupakan tanggung jawab wajib pajak itu sendiri dan dalam hal ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakannya.

Pada penelitian mengenai Pengaruh Penerapan *e-billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Wajib Pajak Badan Terhadap Tingkat kepatuhan Wajib Pajak atas pembayaran pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah, peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan oleh wajib pajak dengan cara melihat dari jumlah wajib pajak yang telah melakukan pembayaran pajak yang telah terdaftar pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah.

Tabel 4.2 Data Wajib Pajak (WP) Badan pada KPP Pratama Medan Petisah

No mo r	Tahun pajak	Jumlah Wajib Pajak (WP) Badan yang telah Terdaftar	Wajib Pajak (WP) Badan Patuh/Bayar	Wajib Pajak (WP) yang Tidak Patuh
1.	2017	12.786 WP	10.087 WP	2.669 WP
2.	2018	13.720 WP	12.057 WP	3.663 WP
3.	2019	14.409 WP	9.543 WP	4.866 WP

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah 2020

Sesuai dengan tabel yang telah ditetapkan diatas, jumlah wajib pajak badan terdaftar pada kantor pelayanan paja (KPP) Pratama Medan Petisah mengalami peningkatan dari tahun (2017 sampai dengan tahun 2019). Namun dari tabel yang telah dibuat di atas masih terlihat wajib pajak yang tidak dan belum melaksanakan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

Dapat terlihat pada presentase jumlah wajib pajak pada tabel dibawah ini, untuk mengetahui apakah dengan dibuat dan diterapkannya sistem *e-billing* pajak dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran atas pajaknya.

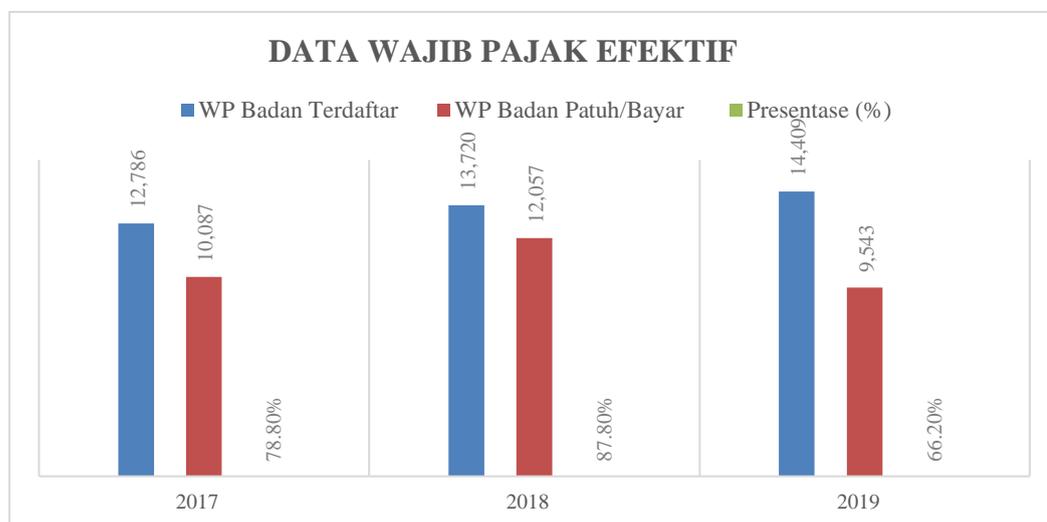
Tabel 4.3 Data Wajib Pajak (WP) yang telah Efektif

No	Tahun	WP Badan Terdaftar	WP Badan Patuh/Bayar	Presentase (%)
1	2017	12.786	10.087	78,8%
2	2018	13.720	12.057	87,8%
3	2019	14.409	9.543	66,2%

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Terlihat pada informasi oleh tabel diatas bahwa pada tahun 2017 wajib pajak terdaftar sebanyak 12.786 sedangkan dilihat dari jumlah data wajib pajak patuh menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang telah membayar tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Dalam artian perbandingan jumlah wajib yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang patuh membayar tidak sama. Pada tahun 2018 wajib pajak terdaftar mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2017 dan jika dilihat dari jumlah data wajib pajak patuh menunjukkan peningkatan dari tingkat kepatuhan tahun sebelumnya. Berdasarkan data wajib pajak terdaftar pada tahun 2019 juga mengalami peningkatan, dan juga akan tetapi jika dilihat dari data diatas jumlah wajib pajak yang patuh sangat mengalami penurunan dari 2 tahun sebelumnya.

Dibawah ini grafik yang menunjukkan tingkat naik turunnya kepatuhan wajib pajak badan dalam menjalankan kewajibannya, yaitu:



Gambar 4.3 Grafik Data Wajib Pajak Efektif

Yang menjadi salah satu perihal yang akan menentukan bagaimana kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah adalah bertambah serta menyusutnya penerimaan pajak dan juga apakah berjalan sesuai dengan rencana atau tidaknya fasilitas *e-billing* yang telah di terapkan. Dari hal tersebut dapat digunakan untuk masukan bagi kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah untuk diterapkannya evaluasi, inovasi dan strategi baru. Misalnya, dalam hal mengadakan dan menerapkan sosialisasi yang lebih baik dari tahun sebelumnya untuk upaya meningkatkan mutu pelayanan dan juga peningkatan kinerja.

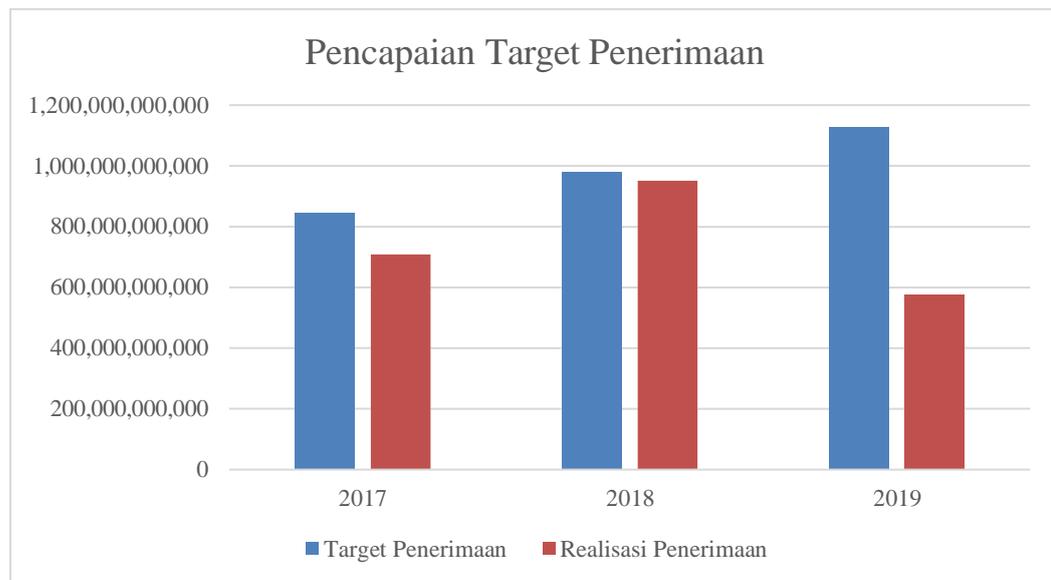
Pada kantor pelayanan pajak (KPP) Medan petisah memiliki data target dan realisasi penerimaan pajak pertambahan nilai (PPN), yaitu:

Tabel 4.4 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah

No	Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Presentasi (%)
1.	2017	845.782.784.951	708.653.665.962	83%
2.	2018	978.976.543.276	950.900.210.411	97%
3.	2019	1. 129.573.985.438	577.489.579.524	51%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah 2020

Bersumber pada hasil riset yang telah dibuat, realisasi penerimaan pajak belum menggapai sasaran yang ditetapkan. Pada tahun 2017 pencapaian pada target hanya mencapai 83%. Pada tahun 2018 presentase penerimaan pajak meningkat 14% dari tahun 2018 dengan kata lain pencapaian 97% dari target. Pada tahun 2019 pencapaian target mengalami penurunan sebesar 46% dari tahun sebelumnya. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2018 merupakan pencapaian target yang sangat tinggi jika dibandingkan dari tahun 2017 dan 2019. Dapat terlihat jelas pada grafik dibawah ini.



Gambar 4.4 Grafik Pencapaian Target Penerimaan

Dalam penelitian ini, adanya sistem *e-billing* merupakan hal paling berpengaruh sebagai sarana pembayaran pajak oleh wajib pajak bayar, dan dimana jumlah wajib pajak bayar merupakan hal paling berpengaruh terhadap penerapan system *e-billing*. Walaupun pada hakikatnya penerimaan pajak bukan menjadi patokan utama dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Dikarenakan kewajiban setiap wajib pajak berbeda-beda sesuai dengan kegiatan operasional perusahaan.

1. Pengaruh Kepuasan *e-Billing* Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Wajib Pajak Badan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah.

Setelah melakukan penelitian dan melakukan wawancara kepada wajib pajak yang telah terdaftar di kantor pelayanan (KPP) pratama medan petisah yang merupakan wajib pajak sebagai pengguna *e-billing* dan juga hasil wawancara untuk beberapa staff perpajakan di kantor pelayanan pajak (KPP) pratama medan

pratama medan petisah dimana yang merupakan selaku wajib pajak yang merasakan dampak atas penerapan pembayaran sistem elektronik yaitu sistem *e-billing* tersebut. setelah melakukan wawancara penulis menyimpulkan bahwa wajib pajak merasa sangat terbantu dengan adanya penerapan sistem *e-billing* yang dimana dapat menghemat waktu serta dengan mudah dalam melakukan pembayaran pajak yang dimana wajib pajak bisa melakukan transaksi pembayaran pajak kapanpun dan dimana pun dengan akses internet yang ada, sehingga wajib pajak tidak perlu membuang waktu untuk pembayaran pajak ke bank ataupun kantor pos. akan tetapi wajib pajak juga menghimbau adanya kekurang dari sistem *e-billing* sendiri yakni dimana sistem *e-billing* terhubung dengan internet yang dimana mengharuskan wajib pajak terhubung dengan jaringan internet yang stabil. Selain dengan mengharuskan terhubung dengan internet wajib pajak juga menilai bahwa *server* DJP online sering terjadi *error* pada saat pengaksesan, maka dari itu wajib pajak menghimbau agar adanya perbaikan pada *server* DJP online.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Atas penelitian yang telah dilakukan dan juga data yang telah diperoleh, maka kesimpulan dari penelitian sebagai berikut :

Dari penjelasan diatas, dapat diuraikan bahwa dalam pelaporan pajak menggunakan sistem *e-billing* merupakan salah satu solusi yang tepat dan cepat dalam menghadapi banyaknya masyarakat yang akan melakukan pelaporan pajak, sistem tersebut digunakan karena pada awalnya pelaporan pajak yang dasarnya masih bersifat manual serta hal tersebut menghabiskan sedikit waktu, dokumen yang dipakai dalam pelaporan pajak yang banyak dan wajib pajak juga diwajibkan untuk mendatangi kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama terdekat guna melakukan pelaporan pajak. Akan tetapi, dengan adanya penerapan sistem *e-billing* tersebut bisa banyak membantu masyarakat dalam perihal pelaporan perpajakan, yang dimana akan saling menguntungkan baik antara wajib pajak dengan negara. Mengapa negara merasa diuntungkan? Karena pendapatan suatu negara salah satunya terdapat pada pelaporan pajak dari masyarakat indonesia.

Dari data yang saya dapatkan pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama medan Petisah yang dimulai pada tahun 2017 tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan atas penerapan sistem *e-billing* pajak badan pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan data yang ada kepatuhan wajib pajak dari 2017 sampai 2019 sudah cukup efektif. dengan rata-rata kepuasan dari 2017 sampai 2019 mencapai 77%.

2. Dalam penerapan System *e-billing* wajib pajak merasa sangat terbantu karena dimana pembayaran dilakukan menggunakan akses internet tanpa harus menghabiskan banyak waktu dalam melakukan pembayaran pajak. Selain dengan itu wajib pajak juga dapat dapat mengakses *e-billing* dimana pun dan kapanpun dengan mudah. Akan tetapi selain *e-billing* mempunyai kelebihan yang sangat membantu, *e-biling* tidak luput juga dengan kekurangan, antara lain yang menjadi kekurang *e-billing* ialah, harus terhubung dengan internet yang stabil yang dimana koneksi internet merupakan salah satu hal penting untuk pengaksesan *e-billing*. Selain dengan koneksi internet server DJP online juga dinilai perlu perbaikan agar tidak sering terjadinya error server.

B. Saran

Dari hasil penelitian penulis dan juga kesimpulan yang telah ditulis di atas, maka sangat disarankan untuk kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah, yaitu :

1. Lebih mengoptimalkan dan memaksimalkan sistem informasi untuk lebih mengembangkan aplikasi *e-billing* itu sendiri dan memberikan pemahaman mereka tentang *e-billing*, sehingga meningkatkan minat dari wajib pajak untuk menggunakan e-billing, misalnya dengan fokus membuat kelas pelatihan menggunakan aplikasi *e-billing* administrasi perpajakan.
2. Diharapkan lebih ditingkatkan kembali sosialisasi terhadap wajib pajak untuk memberikan dan meningkatkan pemahaman tentang penggunaan sistem *e-billing* maupun memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak agar hasilnya mudah digunakan, efektif, dan efisien.

3. Wajib pajak juga disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi untuk memudahkan dalam melakukan kewajiban perpajakannya serta untuk mengantisipasi keadaan dimana koneksi internet di Indonesia yang masih kurang stabil.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Diah. 2016. *Analisis Pengaruh Penerapan Metode E-Billing Dan Manual Wajib Pajak Badan Terhadap Penerimaan Pajak KPP Penanaman Modal Asing Jakarta*.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta
- Adiman, S., & Junawan, J. (2020). The impact of the Covid 19 pandemic on the Indonesian trade sector. *International Proceeding of Law and Economic*, 57-61.
- Adiman, S. (2019). Pengaruh Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Permohonan Pengajuan Keberatan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. *JURNAL PERPAJAKAN*, 1(1), 69-79.
- Effendi Rizal. 2014. *Analisis Penggunaan E-Billing Terhadap Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta*.
- Elmasita Sukmayanti. 2016. *Analisis Penerapan Kebijakan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Magelang*.
- Hadyan Dahlan. 2017. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kabupaten Pandeglang*.
- Madiarsmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta. Andi Offset
- Nanik Noviantari. 2016. *Pengaruh persepsi manajemen atas keunggulan penerapan E-Billing dan E-SPT Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Kepatuhan Perpajakan. Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara*.
- Nur Hanifah., Diah. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bandung Cibeunying*. Universitas Komputer Indonesia
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.05/2014 *Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 *kriteria kepatuhan wajib pajak*. Sekretariat Negara.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 *Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 74 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. Sekretariat Negara

Pratami, Sulindawati dan Wahyuni. 2017. *Pengaruh Penerapan E-Sistem Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja*. Universitas Pendidikan Ganesha.

Resmi Siti. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta. Salemba Empat

Resmi Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus edisi 8*. Jakarta. Salemba Empat

Rioni, Y. S. (2018, October). *An Empirical Investigation of Factors Affecting the Compulsory of Personal Income Tax on Personal Information Tax Services Pratama, West Medan*. In *International Conference of ASEAN Prespective and Policy (ICAP)* (Vol. 1, No. 1, pp. 175-182).

Rioni, Y. S. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkungan kantor pelayanan pajak pratama Medan Barat. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(1), 160-176.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE- 11/PJ/2016 *Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.

Saraswati, D. (2018). Analisis Perkembangan Usaha Mikro Dan Kecil Setelah Memperoleh Pembiayaan Mudharabah Dari Bmt Khalifah Amanah Kecamatan Medan Tembung. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(1), 97-105.

Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 05/PJ/2017 *Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.

Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 72/PJ/2016 *Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.

Sukmayanti Elmasita. 2016. *Analisis Penerapan Kebijakan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Magelang*.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sekretariat Negara. Jakarta

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. Sekretariat Negara. Jakarta

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah . Sekretariat Negara. Jakarta

<https://www.eduspensa.id/pengertian-pajak-secara-umum-dan-menurut-para-ahli>.
<https://www.sadarpajak.com>
<https://jdih.kemenkeu.go.id>
www.pajak.go.id