

**PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN PAJAK STUDI  
KASUS DI PT. JASA MARGA  
(Studi kasus)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Akuntansi



Oleh:

**Mohamad Irfan Maulana**  
**2008310390**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**SURABAYA**  
**2012**

**PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN STUDI  
KASUS DI PT. JASA MARGA  
(Studi kasus)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Akuntansi



Oleh:

**Mohamad Irfan Maulana**  
**2008310390**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**SURABAYA**  
**2012**

**PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN STUDI  
KASUS DI PT. JASA MARGA  
(Studi kasus)**

Diajukan Oleh :

**Mohamad Irfan Maulana**  
**2008310390**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 31 Januari 2012

  
**(Sony Agus Iswandi, S.E., M.Si.)**

# SKRIPSI

## PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PAJAK STUDI KASUS DI PT. JASA MARGA (Studi kasus)

Disusun oleh

**MOH. IRFAN MAULANA**

**2008310390**

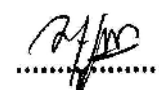
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 20 Maret 2012

Tim Penguji

Ketua : **Pepie Diptyana, S.E., Ak., M.Si**



Sekretaris : **Sony Agus Irwandi, SE., M.Si**



Anggota : **Sasongko Budi Susetyo, M.Si., CPA., CPMA, LIFA** .....





## PENGESAHAN SKRIPSI

### MOTTO

Nama : Moh. Irfan Maulana  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Juli 1988  
N.I.M : 2008310390  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan  
Judul : Peranan Teknologi Informasi dalam  
Meningkatkan Kepatuhan Pajak Studi Kasus  
di PT. Jasa Marga (Studi Kasus)

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : .....

  
**(Sony Agus Arwandi, SE., M.Si)**

Ketua Program Studi S1 Akuntansi  
Tanggal : .....

  
**(Supriyati, SE., M.Si, Ak)**

## MOTTO

من جد وجد

**Man Jadda Wajada**

**“ Siapa yang bersungguh-sungguh, maka akan berhasil”**

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan teruntuk :*

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta hembusan nafas, karunia, kemudahan, kesabaran, kebahagiaan, ujian, dan orang-orang di sekitar kehidupan saya.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala tuntunan yang diberikan kepada umatnya.
3. Kupersembahkan skripsi ini untuk dua pilar hidup q yaitu:  
**Ayah ku, mohamad hatip.SH yang menguatkan aku dengan doa serta nasehat-nasehatnya**  
**Ibu ku, saidahtul barroh, yang menguatkan hati dan pikiran ku dengan cinta dan kasih sayangnya.**
4. Kupersembahkan pula untuk kakak mas roni yg memberikan ide2 jga n adik2 ku okik, usi, rista yg selalu memberikan spirit dan motivasi.
5. Terimakasih kepada bpk soni agus iswandi selaku pembimbing yang terus membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sabar.

6. Terimakasih pula kepada bu pepie dan bpk budi sasongkon yang telah meluruskan skripsi saya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik. Terima kasih juga sudah meluluskan saya.
7. Pak Nanang Shondhaji selaku Dosen Wali, terima kasih atas bimbingan dan arahan yang diberikan dari awal semester hingga akhir semester tujuh ini. Mohon maaf apabila selama kuliah di STIE Perbanas saya mempunyai kesalahan.
8. Spesial one @my heart Marita R ,yang slalu memberi cinta,doa,dan semangat selama ini.
9. Thankzz buat anak2 o'crazie , mukhlas ahonk, Angkah, Antok ongket, Cahyo Komeng, Mbak Cepi, Che2 Natalie, Ekik Samiaji, Glen Pesek, Ibam Gomala, Olip, Ria rhe2 yg trz gila' abizz, resek, bantu2, dan menghibur dengan ke gila'an kalian
10. Sekelangkong de' sadejenah tretan bani syarkawi dan bani manggolo atas dua'nah de' kauleh, kedi panikah kauleh bisa mare agi tugas skripsi nika' ben epareng kelancaran sadejenah, mator sekelangkong.

11. Makasi teman volly maya,anis,ringga,yoga,aci' yg udah bantuin share info dan udah berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi.
12. Thankz to all anak2 UKM BV ceria,fendi,wyda,cilpi,stepani, Ve,nanung (rahardian) pengurus yg sering ada diskret n pengurus lainnya yg belum tak sebutin berkat doa,semangat,dan keGaluaan kalian saya dapat menyelesaikan skripsi ini ,maap yg sering tak bikin mangkel,coz klo klian mangkel aq seneng,klo q seneng bsa ngerjain skrpsi dgn senang jga. "KALIAN LUCU" hehehe...
- 13.2 all EC community,thankz dah bantuin q,spesial buat 5 PB eC dah buat kehebohan -keheboan yg sik Asik deh pokoknya. Serta telah berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi.
14. Makasi juga buat teman angkatan 2008 all,berkat doa kalian juga skripsi ini dengan lancar di selesaikan.
15. Gak lali gwe arek2 GC "gondrong cafe " bapak ,pesek, ca2, fandi ,rombeng ,lek ,broden ,dedi ,gokong ,bocor yg sudah ngancani aq nag warung buat refresing,sepurane aku lu2s sek cak,mbek cak ucap n gondrong matur nuwun gelem nerimo aq masio sering utang.wkwkwkwk

16. Buat Personil Perpus STIE Perbanas (Pak iwan, Bu Mun, dll) sudah member kesempatannya untuk menyelesaikan skripsi ini di perpus. Mohon maaf atas segala kecerobohan saya yang telat dalam pengembalian, tidak tertib selama di perpus dan terkadang ribut sendiri.
17. Buat Bapak dan ibu yang di kantin dan kopma, terima kasih telah menyediakan segala kebutuhan yang selama ini saya butuhkan. Menyajikan makanan yang lezat sehingga saya dapat merasa kenyang dan dapat melanjutkan penulisan skripsi ini

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PAJAK STUDI KASUS DI PT. JASA MARGA (**Studi kasus**)”

Penulis menyadari keterbatasan yang dimiliki, sehingga tidak akan dapat menyelesaikan sendiri tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak lain. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak-pihak yang telah mendukung penulis.

Kiranya, semoga Allah SWT selalu memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya atas bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari atas ketidaksempurnaan skripsi ini. Penulis akan menerima segala kritik dan saran untuk perbaikan penulisan yang akan datang. Harapan penulis, semoga pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater, pembaca, masyarakat dan ilmu pengetahuan. Amin

Surabaya, 8 Maret 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI ..Error! Bookmark not defined.</b>	
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.    LATAR BELAKANG.....	1
1.2.    RUMUSAN MASALAH.....	5
1.3.    TUJUAN PENELITIAN .....	6
1.4.    MANFAAT PENELITIAN .....	6
1.5.    SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1.    PENELITIAN TERDAHULU .....	8
2.2.    LANDASAN TEORI.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1    RANCANGAN PENELITIAN .....	26
3.2    BATASAN PENELITIAN .....	26
3.3    UNIT ANALISIS.....	27
3.4    SUBJEK PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN.....	28
3.5    DATA DAN METODE PENGUMPULAN DATA .....	28
3.6    TEKNIK ANALISIS DATA.....	31
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
<b>DATA.....</b>	<b>33</b>
4.1    GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN.....	33
4.2    ANALISIS DATA .....	37
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>57</b>
5.1    KESIMPULAN.....	57
5.2    KETERBATASAN.....	57
5.3    SARAN.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Struktur Organisasi.....	15
Gambar 2.2 : Peta Strategis.....	28
Gambar 2.3 : Model analisis TAM.....	24
Gambar 2.4 : Kerangka pikir.....	25
Gambar 4.1 : Alur pelaporan PPh 21.....	51
Gambar 4.2: Contoh 1 Aplikasi PPh.....	52
Gambar 4.3: Contoh 2 form pengisian e-SPT.....	52
Gambar 4.4 : Alur pelaporan PPh 23.....	55
Gambar 4.5 : Alur pelaporan PPh Pasal 4 ayat 2 (advertising).....	56
Gambar 4.6 : Alur pelaporan PPh pasal 4 ayat 2 (kontruksi).....	56

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Tabel Penerimaan pajak.....	4
Tabel 4.1 : Tabel sistem transaksi.....	36
Tabel 4.2 : Tabel tarif tol.....	37

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Hasil wawancara

Lampiran 2 : Gambar e-SPT dari teknologi informasi perusahaan

Lampiran 3 : Struktur organanisasi perusahaan

Lampiran 4 : Surat persetujuan penelitian dari perusahaan

Lampiran 5 : Surat pernyataan informan yang di wawancarai

Lampiran 6 : Foto-foto penelitian

**PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN STUDI  
KASUS DI PT. JASA MARGA  
(Studi kasus)**

**ABSTRAK**

**Oleh :  
Moh. Irfan Maulana**

**Dosen Pembimbing :  
Sony Agus Irwandi, SE.,M.Si**

Teknologi informasi termasuk salah satu reformasi yang dilakukan DJP dalam modernisasi perpajakan di Indonesia. Teknologi informasi merupakan salah satu strategi yang dikeluarkan oleh DJP dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat sejauh mana peranan teknologi informasi dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Harapan dari digunakan teknologi informasi agar wajib pajak dapat lebih meningkatkan kepatuhannya di bidang perpajakan. PT. Jasa Marga menjadi objek dalam penelitian ini dan menggunakan teknik wawancara dan observasi langsung sebagai teknik pengambilan data. Teknik analisis data kualitatif digunakan untuk menarik kesimpulan. Teknologi informasi memberikan kemudahan dalam pengerjaan laporan perpajakan, selain itu memberi manfaat yang besar bagi pengguna teknologi informasi. Teknologi informasi memberikan kontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Perpajakan, Wajib Pajak

***THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY STUDIES IN  
IMPROVING COMPLIANCE CASE IN PT. JASA MARGA  
( Case Study )***

***ABSTRACT***

***By :***  
**Moh. Irfan Maulana**

***Lecturer :***  
**Sony Agus Irwandi, SE.,M.Si**

*Information technology is one of undertaken reform in modern DJP taxation in Indonesia. Information technology is one of strategies that are released by the DJP increase tax compliance in Indonesia. The purpose of this study as to see the extent to which the role of information technologi in order to futher improvetax payer compliance in this field of taxation. PT.Jasa Marga has become the object in this research and uses interviews and direct observation techniq for data retrival technieq. Qualitative data analysis techniq are used to draw conclutions. Information technology provides ease of prosscending tax statement technology to contribute then increase in tax compliance.*

*Keywords : Technology Information,Tax,Taxpayer*