

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-FILING* SPT TAHUNAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KANTOR
PELAYAN PAJAK PRATAMA
SURABAYA RUNGKUT**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh:

TABRONI
NIM: 2014411019

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Tabroni
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 02 Januari 1995
N.I.M : 2014411019
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Efektivitas Penggunaan *E-filing* SPT Tahunan
Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Surabaya Rungkut.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : ..11- Sept - 2017



(Putri Wulanditya, S.E., M.Ak., CPSAK)

Dosen Pembimbing,
Tanggal : ..11- Sept - 2017



(Kautsar Riza Salman, S.E., Ak, MSA, CA, BKP, SAS.)

**THE EFFECTIVITY OF USAGE E-FILING ANNUAL REPORTING
PERSONAL TAXPAYER AT KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SURABAYA RUNGKUT**

Tabroni

Email: tabroniii42@gmail.com

Tabroni

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2014411019@students.perbanas.ac.id

Jl. Wonorejo Timur 16 Surabaya

ABSTRACT

This final project was created in order to know the effectiveness and efficiency of e-filing usage annual tax report personal taxpayer in kantor pelayanan pajak pratama surabaya rungkut. The method used in this study is descriptive quantitative by using primary data derived from the taxpayer is a questionnaire or secondary derived from the data obtained in kantor pelayanan pajak pratama surabaya rungkut. This final project aims to know the effectiveness, efficiency and constraints plus solutions in the use of e-filing in reporting annual tax report personal taxpayer in kantor pelayanan pajak pratama surabaya rungkut. The result of this research is applying e-filing of kantor pelayanan pajak pratama Surabaya Rungkut is categorized very effective and efficient. It can be proved that the level of effectiveness reached 113.92% which is based on the calculation of several aspects of the target ratio of 53.62%, the ratio of realization of 61.08%. The level of efficiency is evident from some indicators that can be proven by questionnaires that have been distributed to taxpayers with a majority of more than 50% of taxpayers agree that e-filing can facilitate their work in reporting annual tax report. Obstacles experienced by kantor pelayanan pajak Pratama Surabaya Rungkut is the number of taxpayers who lack understanding of internet technology so many are still confused in the reporting online. Solutions made by kantor pelayanan pajak Pratama Surabaya Rungkut is providing intensive training for taxpayers in reporting taxes every day working hours.

Key Words: *Effectiveness, E-filing, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut*

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penting penerimaan negara yang terbesar di Indonesia yaitu pajak. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Penerimaan pajak dalam periode Januari sampai Februari 2017 adalah sebesar Rp. 134,6 triliun atau meningkat 8,15% dibanding periode yang sama pada tahun 2016 yang hanya mencapai Rp. 124,4 triliun (www.pemeriksaanpajak.com). Penerimaan pajak yang terealisasi pada tahun 2016 ini mengalami pertumbuhan yang cukup baik. Namun, penerimaan

pajak yang disampaikan masih mengalami ketidakpastian karena tidak ada satu angka pun yang diyakini kebenarannya. Hal tersebut disebabkan oleh sistem Modul Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan suatu sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum *solid*. Oleh karena itu, pengelolaan penerimaan pajak harus direalisasikan dengan baik dan

akurat agar tidak terjadi kebocoran. Kemajuan era globalisasi saat ini ditandai dengan berkembang pesatnya berbagai macam perubahan dalam berbagai macam aspek kehidupan. Salah satu contohnya yang terlihat sangat begitu jelas yaitu perkembangan dalam bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Kemajuan teknologi moderen khususnya bidang elektronika membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas dalam kearsipan. Salah satu Kemajuan teknologi yang mempengaruhi terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Kelebihan utama dari arsip elektronik tentu saja lebih praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil. Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi dan saran Wajib Pajak (WP) dengan cara mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu pada SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Pembaharuan pajak ini dapat ditandai dengan penerapan teknologi informasi terbaru dalam pelayanan pelaporan perpajakan. Dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi ini di berbagai aspek kegiatan mulai terlihat peningkatannya.

Direktorat Jendral Pajak pada tahun 2004 melakukan berbagai upaya dalam perubahan mendasar yaitu berusaha untuk memenuhi aspirasi WP yang berkaitan dengan modernisasi pajak dengan cara mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal tersebut dapat ditandai dengan dikeluarkannya keputusan dari DJP Nomor KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara elektronik. Setelah sukses dengan program *e-SPT* pada tanggal 24 Januari 2005

bertempat di Kantor kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system* yaitu sistem penyampaian atau pelaporan pajak dengan SPT dengan *online* secara elektronik (*efiling*) yang dilakukan melalui sistem yang *real time* atau kapanpun dan dimanapun.

Perubahan tersebut dapat ditandai dengan cara menyampaikan suatu SPT dapat dilakukan secara *online* di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak. Penggunaan *e-filing* juga dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Adanya *e-filing* ini sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan MPN. *e-filing* merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *e-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Oleh karena itu, sistem *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien.

Maraknya wajib pajak yang datang ke kantor pelayanan pajak pada akhir bulan Maret menandakan bahwa, masih banyaknya wajib pajak pribadi yang belum melaporkan SPT secara *e-filing*. Penelitian diadakan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila efektivitas penggunaan *e-filing* dianggap telah membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT, maka dapat dikatakan bahwa efektivitas penggunaan *e-filing* memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan

SPT. Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut. Dalam hal ini diharapkan dapat mengetahui sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan aman dalam kegiatan perpajakannya di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Dari latar belakang tersebutlah peneliti ingin mengetahui tingkat efektivitas dari *e-filing*. Dari uraian di atas dapat di ambil rumusan masalah (1) apakah *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut bagi wajib pajak orang pribadi sudah efektif dan efisien dalam pelaporan SPT Tahunan? (2) bagaimana kendala dan solusi yang diterapkan oleh KPP Pratama Surabaya Rungkut untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*?

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang memiliki arti sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai (Mahmudi, 2010:135).

Menurut pengertian Mahmudi diatas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang agar hasil yang diharapkan dapat berjalan dengan baik. Efektivitas menjadi salah satu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target tersebut dapat tercapai. Pernyataan di atas menjelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi

dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri. Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung dari tingkat efektivitas tersebut.

Ukuran Efektivitas

Kegiatan dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Semakin besar *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi (Mahmudi, 2010:143). Penggunaan *e-filing* dapat dikategorikan tingkat efektivitasnya menurut Depdagri, Kemendagri No. 690.900.327 tahun 1996 sebagai berikut:

1. Tingkat pencapaian di atas 100% berarti sangat efektif.
2. Tingkat pencapaian antara 90% - 100% berarti efektif.
3. Tingkat pencapaian antara 80% - 90% berarti cukup efektif.
4. Tingkat pencapaian antara 60% - 80% berarti kurang efektif.
5. Tingkat pencapaian di bawah 60% berarti tidak efektif.

Efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang sudah ditentukan dengan hasil nyata yang sudah dijalankan. Tetapi, jika hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tidak tercapainya tujuan yang diharapkan, maka hal itu dapat dikatakan tidak efektif. Diharapkan dengan menggunakan metode ini dapat mengukur tingkat efektivitas

penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut UU No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan berbunyi:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Sedangkan menurut Ikatan Akuntan Indonesia Wajib Pajak adalah subjek pajak yang memenuhi syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan dari undang-undangan. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat obyektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ikatan Akuntan Indonesia, 2016: 22).

Menurut Mardiasmo (2011: 56) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP. Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang

dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP.

3. Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar.
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan. Pencatatan merupakan kumpulan data mengenai peredaran dan/atau penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang.

Pajak Penghasilan

Undang-undang Pajak Penghasilan (PPH) mengatur pengenaan pajak penghasilan terhadap subyek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak.

Subyek Pajak

Yang menjadi subyek pajak seperti terdapat dalam Undang-Undang perpajakan tentang perubahan keempat atas undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan pasal 2, yaitu :

1. A. Orang Pribadi
B. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak
2. Badan, terdiri dari perseroan terbatas, perseroan komoditer, perseroan lainnya, BUMN/BUMD dengan nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif.
3. Bentuk usaha tetap.

Bukan Obyek Pajak

Kategori bukan subyek pajak seperti yang terdapat dalam Undang-Undang perpajakan tentang perubahan keempat atas undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan pasal 3, yaitu:

1. Kantor perwakilan negara asing
2. Pejabat-pejabat perwakilan diplomatik dan konsulat atau pejabat-pejabat lain dari negara asing dan orang-orang yang diperbantukan kepada mereka yang bekerja pada dan bertempat tinggal bersama-sama mereka dengan syarat bukan warga negara Indonesia dan di Indonesia tidak menerima atau memperoleh penghasilan di luar jabatan atau pekerjaannya tersebut Berta negara bersangkutan memberikan perlakuan timbal balik.
3. Organisasi-organisasi internasional dengan syarat:
 - a. Indonesia menjadi anggota organisasi tersebut

Tidak sedang menjalankan kegiatan lain termasuk usaha untuk memperoleh penghasilan dari Negara Indonesia.

E-filing

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* melalui internet pada website DJP *online* atau *website* Penyalur SPT Elektronik. *Website* Penyalur SPT Elektronik yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai pihak yang dapat menyalurkan penyampaian SPT adalah www.pajakku.com, www.laporpajak.com, www.spt.co.id, www.online-pajak.com (Direktorat Jendral Pajak : 2016).

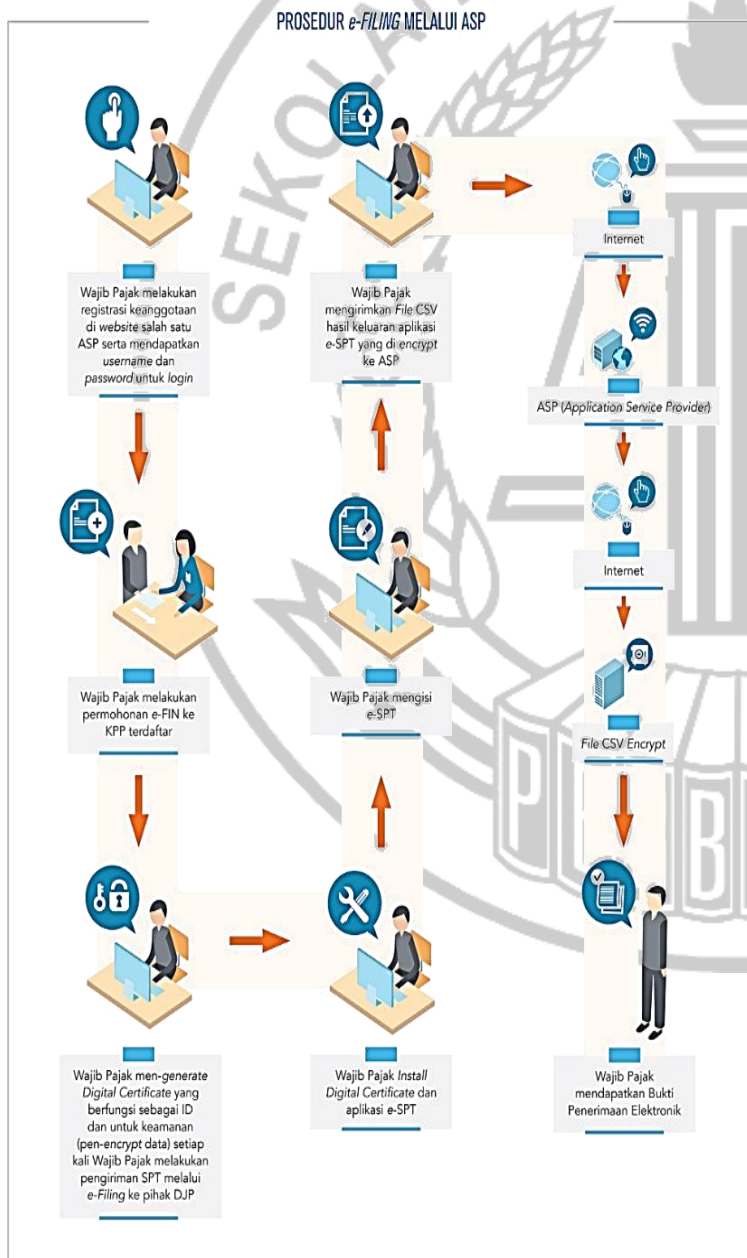
E-filing sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib

Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tandatangan secara manual. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa "Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak." Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

1. Berbentuk badan
2. Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.
3. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP).
4. Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara *on line* yang *real time*.
5. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.

E-filing ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPTnya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak

tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT. Berikut di bawah merupakan gambar prosedur untuk wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan melalui penyedia jasa aplikasi atau ASP (*Application Service Provider*).



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak

Gambar 1
TATA CARA E-FILING

Berdasarkan gambar 2.4 yang merupakan prosedur dalam pelaporan *e-filing* melalui jasa ASP (*Application Service Provider*) yang meliputi :

1. Wajib pajak melakukan registrasi keanggotaan di *website* salah satu ASP serta mendapatkan *username* dan *password* untuk *log in*.
2. Wajib pajak melakukan permohonan nomor *e-fin* ke KPP Pratama terdaftar.
3. Wajib pajak men-generate *Digital Certificate* yang berfungsi sebagai ID dan untuk keamanan (*pen-encrypt data*) di setiap kali wajib pajak akan melakukan pengiriman SPT melalui *e-filing* ke pihak DJP.
4. Wajib pajak melakukan *install Digital Certificate* Dan aplikasi *e-SPT*.
5. Wajib pajak melakukan pengisian SPT elektronik.
6. Wajib pajak mengirimkan *file CSV* hasil keluaran aplikasi *e-SPT* yang di *encrypt data* secara *online* dengan internet.
7. Wajib pajak mendapatkan bukti penerimaan elektronik.

Gambaran Subyek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Rungkut dibentuk dengan berdasarkan dari Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor: 443/KMK.01/2001 pada tanggal 23 Juli 2001, yang menjelaskan tentang Organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) telah terbentuk sejak tanggal 13 November 2008 sesuai dengan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak nomor: KEP-158/PJ/2007 tanggal 05 November 2007 tentang

Penerapan Organisasi Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya KPP Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali. Saat Mulai Operasi (SMO) Sistem Administrasi Modern dan *launching*nya telah dilaksanakan pada tanggal 04 Desember 2007.

KPP Pratama Rungkut Surabaya merupakan pecahan dari KPP Pratama Wonocolo Surabaya yang memiliki wilayah kerja 3.631 hektare yang terdiri dari beberapa kecamatan seperti Kecamatan Rungkut, Kecamatan Gunung Anyar, dan Kecamatan Tenggilis Mejoyo yang merupakan dulunya adalah wilayah kerja KPP Pratama Wonocolo Surabaya.

KPP Pratama Surabaya Rungkut memiliki **Visi** yaitu “Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Terbaik di Wilayah Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I”. Dan memiliki suatu **Misi** yaitu “Menyelenggarakan Fungsi Administrasi Perpajakan dengan Menerapkan Undang-undang Perpajakan Secara Adil dan Profesional dalam Rangka Mengamankan Target Penerimaan Pajak”.

KPP Pratama Surabaya Rungkut sejak 15 Januari 2007 menempati gedung baru di lantai 1, lantai 2 dan lantai 3 serta merupakan bagian dari Gedung Kantor Wilayah Jawa Timur I dengan alamat Jalan Jagir Wonokromo No. 104 Surabaya. Selain itu, KPP Pratama Surabaya Rungkut juga memiliki sarana komputer, *printer server* dan peralatan TIK lainnya yang merupakan hasil pengadaan dari Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan pengadaan dari belanja modal KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Sumber daya manusia yang dimiliki KPP Pratama Surabaya Rungkut saat ini terdiri

dari 78 pegawai dengan rincian 1 orang pejabat eselon III, 10 orang pejabat eselon IV, 8 orang Pemeriksa Pajak, 27 orang *Account Representative* dan 32 orang pelaksana.

Berikut adalah logo dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama.



Sumber: KPP Pratama Surabaya Rungkut

Gambar 1
LOGO KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA

Analisis Data

Jumlah wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut pada tahun terakhir 2016 yaitu sebesar 43.984 yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Hal ini ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
PENERIMAAN SPT TAHUNAN

TAHUN 2016

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Rincian		Target Penerimaan	Total SPT Tahunan yang Diterima
2016	30.812	WP Badan	4.751	4.751	3.429
		WP OP	26.061	13.974	15.920

Sumber: KPP Pratama Surabaya Rungkut

Tingginya total angka wajib pajak yang telah terdaftar membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) khususnya kantor wilayah Jawa Timur 1 beserta KPP Wilayah masing-masing khususnya KPP Pratama Surabaya Rungkut memiliki

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	Target Penerimaan	Perhitungan
2016	26.061	13.974	$13.974/26.061 \times 100\% = 53.62\%$

tanggung jawab yang besar terhadap target dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebutlah membuat KPP Pratama Surabaya Rungkut memiliki berbagai cara untuk mengsosialisasikan program peningkatan kesadaran melapor pajak pada periode 2016 yang khususnya *e-filing* berdasarkan agenda instansi. Realisasi pelaporan pajak pada tahun 2016 telah mencapai angka 15.920. hal ini menunjukkan bahwa angka realisasi pelaporan wajib pajak telah mencapai target sebesar 1.946 yang telah ditentukan oleh DJP dan KPP setempat yang ditinjau dari selisih antara total SPT Tahunan yang diterima dikurangi total Target Penerimaan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi telah melebihi target yang telah ditentukan oleh DJP kanwil Jatim I. Perhitungan tingkat efektivitas tersebut ditinjau dari berkas SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah diterima oleh KPP.

Rasio Target

Rasio target dihitung berdasarkan perbandingan nominal target penerimaan SPT Tahunan dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut seperti yang dijelaskan dalam rumus berikut ini:

$$\text{Rumus rasio target} = \frac{\text{Target penerimaan}}{\text{Jumlah WPOP terdaftar}} \times 100\%$$

Angka target ini telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak secara terpusat dan kemudian disebarakan ke KPP Pratama masing-masing wilayah atau daerah kabupaten atau kota setempat dan dapat diuraikan pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2

PERHITUNGAN RASIO TARGET

Sumber: KPP Pratama Surabaya Rungkut, diolah

Penetapan rasio target ditentukan berdasarkan ketetapan secara terpusat oleh DJP yang disebarakan ke KPP Wilayah masing-masing. Dalam tahun 2016 penetapan persentase target sebesar 53,62%. Penetapan target tentunya tidak berpatokan pada pencapaian target seluruhnya sebab pihak KPP maupun DJP memaklumi bahwa untuk tiap WP berfikir sudah membayar pajaknya namun masih harus disusahkan dengan prosedur yang berlaku sehingga pihak DJP dan KPP memberikan target kurang lebih setengah dari jumlah wajib pajak.

Rasio Realisasi

Realisasi jumlah wajib pajak orang pribadi yang memenuhi kewajibannya sekaligus melaporkan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan tahun 2016. Berdasar data tersebut penulis akan lebih fokus untuk membahas realisasi jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya. Berikut ini adalah data realisasi dan rasio realisasi tahun 2016 berdasarkan target seperti pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3
PERHITUNGAN RASIO REALISASI

	WPOP Wajib SPT Tahunan	Target Rasio		Realisasi	
		Jumlah	%	Jumlah	%
KP P Rungkut Sby	26.061	13.974	53.62	15.920	61.08

$$\text{Rumus rasio realisasi} = \frac{\text{Realisasi penerimaan}}{\text{Jumlah WPOP terdaftar}} \times 100\% = \frac{15.920}{26.061} \times 100\% = 61.08\%$$

Sumber: Seksi PDI KPP Pratama Surabaya Rungkut, diolah

Berdasarkan tabel 3 angka yang tercatat pada kolom masing-masing dengan judul yang berbeda diketahui bahwa nilai rasio realisasi adalah sebesar 61.08%. Angka tersebut didapat dari perbandingan angka realisasi penerimaan 15.920 dengan jumlah WP OP yang terdaftar yang berjumlah 26.061 dikalikan dengan 100%.

2. Tingkat pencapaian antara 90% - 100% berarti efektif.
3. Tingkat pencapaian antara 80% - 90% berarti cukup efektif.
4. Tingkat pencapaian antara 60% - 80% berarti kurang efektif.
5. Tingkat pencapaian di bawah 60% berarti tidak efektif.

Hasil perhitungan di atas dapat di simpulkan bahwa penggunaan *e-filing* pada tahun 2016 pada KPP Pratama Surabaya Rungkut menunjukkan bahwa sangat efektif. Hal tersebut tentunya dilakukan dengan beberapa upaya yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Surabaya Rungkut dalam mengefektifkan program *e-filing* yaitu pihak KPP melakukan pembukaan kelas pelatihan untuk wajib pajak dalam perhitungan serta pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Upaya selanjutnya KPP Pratama Surabaya Rungkut melakukan sosialisasi kepada wajib pajak tentang mudahnya melaporkan SPT Tahunan secara *online* melalui *e-filing*.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan populasi wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaannya di wilayah Surabaya Rungkut. Data sampel yang peneliti gunakan adalah 18 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai pengguna sistem *e-filing* di wilayah tersebut yaitu KPP Pratama Rungkut Surabaya. Pengolahan data kuesioner ini peneliti mengambil referensi dari Mourin M Mosal dalam perhitungan data dengan metode pengumpulan data sampel dengan menggunakan pernyataan kuesioner dan selanjutnya akan diolah oleh peneliti, dengan responden wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* sebagai sarana dalam pelaporan pajak. Informasi berupa data responden dengan jenis SPT tahunan yang dilaporkan dengan menggunakan *e-filing*. Hasil dari pembagian kuesioner kepada beberapa wajib pajak KPP Surabaya Rungkut dapat dilihat dalam tabel berikut:

	Target		Realisasi		Capaian Target	
	Jumlah	Rasio	Jumlah	Rasio	+/- SPT	Rasio
KPP Rungkut Sby	13.974	53.62	15.920	61.08	1.946	113.92%
Rumus Rasio Capaian Target = $\frac{\text{Realisasi penerimaan}}{\text{Target penerimaan}} \times 100\%$ 100% = $\frac{15.920}{13.974} \times 100\%$ 100% = 113.92%						

Hasilnya dengan demikian jumlah SPT yang melapor lebih dari target yang di jalankan oleh KPP Pratama Surabaya Rungkut. Oleh karena itu pada tahun 2016 angka realisasi pelaporan SPT Tahunan WPOP melebihi target.

Berdasarkan data target dan realisasi jumlah wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan tahun 2016, maka selanjutnya penulis akan lebih berfokus dalam menghitung rasio atas capaian realisasi terhadap target atau efektivitas wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan. Berikut adalah data capaian realisasi terhadap target tahun 2016 seperti pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4
PERHITUNGAN RASIO EFEKTIVITAS WPOP 2016

Sumber: Seksi PDI KPP Pratama Surabaya Rungkut, diolah

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa angka efektivitas *e-filing* adalah 113,92%. Tingkat efektivitas penggunaan *e-filing* seperti yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya dapat dikategorikan tingkat efektivitasnya sebagai berikut:

1. Tingkat pencapaian di atas 100% berarti sangat efektif.

Tabel 5
HASIL PEMBAHASAN

5	Menggunakan <i>e-filing</i> mampu menambah tingkat produktivitas kinerja saya	0.0%	5.6%	22.2%	61.1%	11.1%
6	<i>e-filing</i> membuat waktu saya tidak terbuang percuma dalam mengerjakan tugas-tugas saya	0.0%	0.0%	11.1%	77.8%	11.1%
7	Menggunakan <i>e-filing</i> mampu meningkatkan efektivitas kinerja saya	0.0%	5.6%	22.2%	66.7%	5.6%
8	Sistem <i>e-filing</i> dapat membantu saya melakukan pelaporan SPT tepat waktu	0.0%	0.0%	5.6%	72.2%	22.2%
9	Saya merasa puas dengan pelayanan sistem <i>e-filing</i>	0.0%	5.6%	11.1%	77.8%	5.6%
10	Tampilan <i>e-filing</i> mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya	0.0%	5.6%	11.1%	83.3%	0.0%
11	saya tidak merasa <i>e-filing</i> merupakan suatu sistem yang rumit	0.0%	5.6%	11.1%	77.8%	5.6%

Sumber: Diolah

pernyataan 1 (satu) yaitu wajib pajak selalu menggunakan *e-filing* dalam melapor pajak yang menghasilkan mayoritas 61,1% data sampel wajib pajak orang pribadi setuju terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak selalu menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajaknya. Namun, sebanyak 22,2% wajib pajak kurang setuju dengan pernyataan 1 (satu) karena wajib pajak merasa kurang memahami tentang teknologi sehingga kesulitan dalam melaporkan pajaknya.

Selanjutnya pernyataan 2 (dua) yaitu wajib pajak berkehendak untuk melanjutkan pelaporan menggunakan *e-filing* di masa depan dengan hasil mayoritas hampir seluruh sampel wajib pajak yaitu 83,3%

setuju dengan pernyataan tersebut yang berarti bahwa wajib pajak akan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya selalu Menggunakan <i>e-filing</i> setiap melapor pajak.	0.0%	5.6%	22.2%	61.1%	11.1%
2	Saya berkehendak untuk melanjutkan pelaporan menggunakan <i>e-filing</i> di masa depan.	0.0%	0.0%	11.1%	83.3%	5.6%
3	Saya akan selalu menggunakan <i>e-filing</i> untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan saya.	0.0%	0.0%	22.2%	72.2%	5.6%
4	Menggunakan <i>e-filing</i> mempermudah pekerjaan saya	0.0%	0.0%	11.1%	77.8%	11.1%

melanjutkan pelaporannya menggunakan *e-filing* dalam pelaporannya. Sebesar 11,1% wajib pajak kurang setuju dengan pernyataan 2 (dua) karena wajib pajak masih ragu untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan *e-filing* karena wajib pajak merasa agak disusahkan dengan *e-filing* sehingga masih ragu untuk melaporkan SPT Tahunannya.

Selanjutnya pernyataan 3 (tiga) yaitu wajib pajak akan selalu menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya dengan hasil 72,2% wajib pajak menyetujui pernyataan tersebut yang mengindikasikan bahwa wajib pajak akan selalu menggunakan *e-filing* untuk pelaporan pajaknya karena mempunyai fitur yang sangat membantu pekerjaannya. Namun, pernyataan 3 (tiga) masih ada 22,2% wajib pajak kurang setuju dengan pernyataan tersebut karena wajib pajak merasa kesulitan untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan *e-filing* walaupun fitur yang ditampilkan membantu wajib pajak.

Pernyataan 4 (empat) dengan pernyataan bahwa dengan wajib pajak menggunakan *e-filing* mempermudah pekerjaannya

menghasilkan 77,8% setuju dengan pernyataan di atas yang berarti bahwa *e-filing* mempermudah pekerjaannya. Tidak semua wajib pajak setuju dengan pernyataan 4 (empat) sebesar 11,1% masih kurang setuju dengan pernyataan tersebut karena masih ada wajib pajak yang masih merasa *e-filing* tidak mempermudah pekerjaannya.

Pernyataan 5 (lima) dengan pernyataan menggunakan *e-filing* mampu menambah tingkat produktivitasnya menunjukkan angka 61,1% wajib pajak setuju dengan pernyataan tersebut yang mengindikasikan bahwa wajib pajak setuju *e-filing* dapat menambah produktivitas kinerjanya. Wajib pajak masih kurang setuju dengan pernyataan 5 (lima) sebesar 22,2% karena masih ada yang merasa kesulitan untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan *e-filing* sehingga tidak menambah tingkat produktivitasnya dalam menggunakan *e-filing*. Pernyataan 6 (enam) *e-filing* membuat waktu wajib pajak tidak terbuang percuma dalam mengerjakan tugas-tugasnya yang menghasilkan 77,8% wajib pajak menyetujui dengan pernyataan tersebut yang dapat disimpulkan bahwa wajib pajak mayoritas setuju bahwa *e-filing* dapat menghemat waktu dalam mengerjakan tugas-tugasnya. Namun, sebanyak 11,1% kurang setuju dengan pernyataan tersebut karena masih bingungnya wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya hingga harus mengikuti pelatihan untuk pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Surabaya Rungkut yang pastinya menyita waktu wajib pajak.

Pernyataan 7 (tujuh) dengan menggunakan *e-filing* membuat waktu wajib meningkatkan efektivitas kinerja yang menghasilkan 66,7% wajib pajak menyetujui pernyataan tersebut yang berarti bahwa mayoritas wajib pajak setuju bahwa *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas kinerjanya. Namun, sebesar 22,2% wajib pajak kurang setuju dengan pernyataan tersebut karena wajib pajak masih merasa *e-filing* masih belum

meningkatkan efektivitas kinerjanya. Pernyataan 8 (delapan) dengan sistem *e-filing* dapat membantu wajib pajak melakukan pelaporan SPT tepat waktu yang menghasilkan 72,2% wajib pajak setuju dengan pernyataan tersebut yang mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak setuju bahwa *e-filing* dapat membantu melakukan pelaporan SPT Tahunan tepat waktu. Sebesar 5,6% wajib pajak yang kurang setuju dengan pernyataan 8 (delapan) karena masih sering terjadinya kesalahan/*error* pada server DJP sehingga terlambatnya wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya.

Pernyataan 9 (sembilan) yang berbunyi wajib pajak merasa puas dengan pelayanan sistem *e-filing* yang menghasilkan 77,8% wajib pajak menyetujui pernyataan 9 (sembilan) yang berarti mayoritas wajib pajak merasa puas dengan pelayanan sistem *e-filing*. Namun, sebanyak 11,1% wajib pajak kurang setuju dengan pernyataan tersebut karena pelayanan sistem *e-filing* masih sering terjadinya kesalahan/*error* sehingga menghambat wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya. Pernyataan 10 (sepuluh) yaitu tampilan *e-filing* mudah untuk dibaca sehingga wajib pajak mudah memahaminya yang menghasilkan 83,3% wajib pajak setuju dengan pernyataan tersebut yang mengindikasikan bahwa tampilan *e-filing* mudah dibaca dan dipahami oleh wajib pajak. Sebanyak 11,1% wajib pajak kurang setuju dengan pernyataan 10 (sepuluh) karena masih adanya wajib pajak yang bingung dengan tampilan *e-filing* sehingga wajib pajak merasa kurang memahami atas tampilan *e-filing* yang disediakan.

Selanjutnya pernyataan terakhir 11 (sebelas) yaitu wajib pajak tidak merasa *e-filing* merupakan suatu sistem yang rumit dengan hasil 77,8% wajib pajak setuju dengan pernyataan tersebut yang mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak setuju bahwa *e-filing* merupakan suatu sistem yang tidak rumit. Pernyataan

11 (sebelas) 11,1% wajib pajak kurang setuju dengan pernyataan tersebut karena masih ada wajib pajak yang merasa sistem *e-filing* merupakan sistem yang rumit.

Dari hasil di atas yang dilakukan untuk melihat efisiensi *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Surabaya Rungkut dapat disimpulkan bahwa sistem *e-filing* benar-benar mempermudah wajib pajak khususnya orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunannya dengan menggunakan *e-filing*. Namun, ada beberapa wajib pajak yang kurang setuju dengan seluruh pernyataan di atas dikarenakan sistem *e-filing* sering terjadi kesalahan/*error* yang dapat menghambat wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya serta masih banyaknya wajib pajak yang kurang memahami teknologi sehingga wajib pajak bingung untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan. Tetapi, mayoritas wajib pajak menyetujui bahwa sistem *e-filing* dapat mempermudah pekerjaannya dalam pelaporan pajaknya, dapat membantu melaporkan SPT tepat waktu dan merupakan sistem yang tidak rumit dan membingungkan walaupun masih ada beberapa kurang setuju dengan beberapa pernyataan pada tabel 5.

Kendala dan Solusi pelaksanaan program sistem *e-filing* KPP Pratama Surabaya Rungkut

Berikut ini beberapa kendala yang terjadi di KPP Pratama Surabaya Rungkut saat wajib pajak dalam pelaksanaan pelaporan menggunakan sistem *e-filing*:

1. Sering terjadinya kesalahan/*error* pada sistem yang dikarenakan terlalu banyak wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan sehingga terjadi tertundanya wajib pajak melaporkan pajaknya yang mengakibatkan wajib pajak terlambat melaporkan SPT nya.
2. Masih belum optimal pengertian masyarakat tentang teknologi atau lebih dikenal dengan gagap teknologi

(gaptek). Dalam melaporkan pajaknya melalui *e-filing* masyarakat masih belum sepenuhnya paham untuk tata cara penggunaannya yang melalui internet.

3. Wajib pajak yang baru terdaftar yang masih kurang paham dalam kewajiban dan pelaporan perpajakannya.

Dalam mengatasi kendala-kendala di atas, KPP Pratama Surabaya Rngkut melakukan berbagai upaya yaitu:

1. KPP Pratama Surabaya Rungkut membuka kelas untuk pelatihan intensif bagi wajib pajak untuk pengisian dan pelaporan pajak melalui *e-filing* yang dibuka setiap hari kerja dari jam 08.00 pagi sampai 13.00 siang.
2. KPP Pratama Surabaya Rungkut melakukan penyuluhan kunjungan lapangan ke daerah kecamatan dan kelurahan wilayah kerja KPP Pratama Rungkut Surabaya untuk melakukan sosialisasi dan pengarahan kepada wajib pajak tentang prosedur pelaporan dengan *e-filing*.
3. Direktorat Jenderal Pajak Kantor wilayah Jawa Timur 1 beserta KPP Pratama Surabaya Rungkut mengadakan pemberian sosialisasi tentang evaluasi kepada wajib pajak sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kekurangan yang mungkin dialami wajib pajak saat ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini tentang efektivitas penggunaan *e-filing* SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Metode yang digunakan adalah dengan melakukan analisis data yang didapat, wawancara, dokumentasi serta observasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan analisis data serta analisis kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1. Penerapan *e-filing* KPP Pratama Surabaya Rungkut bagi WP Orang Pribadi dikategorikan sangat efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari penjabaran berikut
 - a. Efektivitas *e-filing* dikategorikan sangat efektif Berdasarkan data realisasi penerimaan SPT Tahunan WP Orang Pribadi dibanding dengan target penerimaan yang telah ditentukan oleh DJP dan KPP Surabaya Rungkut, maka rasio efektivitas pada tahun 2016 adalah 113,92%. Perhitungan rasio efektivitas diperoleh dari perbandingan dari realisasi penerimaan dengan jumlah target penerimaan dikalikan dengan 100%.
 - b. Efisiensi *e-filing* dikategorikan efisien sebab berdasarkan analisis kuesioner yang telah diolah oleh peneliti yang disebarkan ke WP Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Rungkut dapat disimpulkan bahwa sistem *e-filing* benar-benar mempermudah WP Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*.
2. Kendala yang terjadi di KPP Pratama Surabaya Rungkut saat WP Orang Pribadi dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* yang paling besar adalah dari pihak eksternal yaitu Wajib Pajaknya sendiri yang kurang memahami tentang teknologi di kalangan masyarakat sehingga banyaknya WP Orang Pribadi masih bingung dalam pelaporannya secara *online*. Serta sering terjadinya kesalahan/error pada sistem dikarenakan terlalu banyak WP Orang Pribadi yang melakukan pelaporan SPT Tahunan. Wajib Pajak juga terkadang belum bias mandiri untuk menghitung dan melaporkan pajaknya. Upaya KPP Pratama Surabaya Rungkut dalam meningkatkan kinerjanya dalam pelaksanaan *e-filing* adalah dengan memberikan pelatihan intensif bagi wajib pajak dan penyuluhan kunjungan

lapangan ke daerah-daerah wilayah kerja dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan *e-filing* dalam pengisian dan pelaporan melalui internet atau *online*

Saran

Peneliti merekomendasikan saran berdasarkan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, yaitu:

1. Petugas pajak (fiskus) untuk kedepannya harus dapat mempertahankan prestasi yang diraih atau lebih baik dapat meningkatkan kinerjanya dalam jumlah pelaporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi.
2. Pelatihan serta Sosialisasi terhadap Wajib Pajak harus terus diupayakan dan ditingkatkan terutama untuk daerah-daerah yang masih minim dalam pelaporan SPT.
3. DJP Jatim I serta KPP Pratama Surabaya Rungkut hendaknya segera memperbaiki server agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan/error.

Daftar Rujukan

- Anas Sudijono. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2016. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu*. Jakarta Ikatan Akuntan Indonesia
- Mahmudi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta.
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisikedelapan. Yogyakarta: BPF
- Mardiasmo. 2011, *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Mourin M. Mosal.2013, Analisis Efektivitas, Kontribusi Pajak Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dan Penerapan Akuntansi Di Kota Manado. *Journal EMBA vol. 1 No. 4*. Hal. 374-382.

Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor:690.900.327 pada tahun 1996 tentang *tingkat efektivitas*

Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor: 443/KMK.01/2001 pada tanggal 23 Juli 2001, tentang *Organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak.*

Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor: KEP-88/PJ/2004 tentang *penyampaian Surat Pemberitahuan SPT secara elektronik.*

Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak nomor: KEP-158/PJ/2007 tanggal 05 November 2007 tentang *Penerapan Organisasi Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya KPP Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali. Saat Mulai Operasi (SMO) Sistem Administrasi Modern.*