

**IMPLEMENTASI *WITHHOLDING TAX SYSTEM* PPH 23 JASA  
BENGKEL ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Kasus di PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**RIZA NUGRAHENI**

**NIM : 2015340995**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

Halaman Siap Diuji

**IMPLEMENTASI *WITHHOLDING TAX SYSTEM* PPH 23 JASA  
BENGKEL ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Kasus di PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya)**

Diajukan oleh :

**RIZA NUGRAHENI**

**NIM : 2015340995**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 27 Juli 2017

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 27 Juli 2017

(Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak., M.Si., CFE)

(Dian Oktarina, SE, MM.)

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *WITHHOLDING TAX SYSTEM* PPH 23 JASA  
BENGKEL ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Kasus di PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya)**

Diajukan oleh :

**RIZA NUGRAHENI**

**NIM : 2015340995**

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada Tanggal 18 Agustus 2017

Tim Penguji

**Ketua : (Putri Wulanditya S.E.,M.Ak.,CPSAK)**

**Sekretaris : (Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak., M.Si., CFE)**

**Anggota : (Dr. Nanang Shonhadji,S.E.,Ak.,M.Si.,CA.,CIBA.,CMA) .....**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riza Nugraheni  
Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 26 Juni 1995  
N.I.M : 2015340995  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan  
Judul : Implementasi *Withholding Tax System* PPh Pasal  
23 Jasa Bengkel Asuransi Kendaraan Bermotor  
(Studi Kasus di PT Jasaraharja Putera Kantor  
Cabang Surabaya)

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 13 September 2017



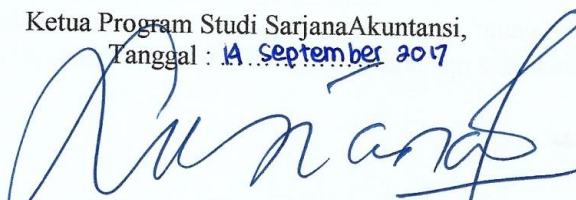
(Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak., M.Si., CFE)

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 13 Sept. 2017



(Dian Oktarina, SE, MM.)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,  
Tanggal : 14 September 2017



(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., OIA., CPSAK)

## HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTO

Push Yourself Because No One Is Going To Do It For You

“But perhaps you hate a thing and it is good for you; and perhaps you love a thing and it is bad for you. And Allah Knows , while you know not. (QS. 2:216)

### PERSEMBAHAN

1. **Bapak dan Ibu**

Terima kasih untuk keringat agar aku tetap bisa kuliah. Terima kasih atas doa-doa baik yang selama ini bapak dan ibu panjatkan kepada Allah untuk semua kebaikanmu. Terima kasih. Insha Allah nanti dibalas sama Allah ya, Bu, Pak. Semoga panjang umur, sehat terus... ini Think lagi berusaha untuk bikin bapak ibu bangga sama anak satu-satunya punya kalian.

2. **Keluarga di Klaten dan Magelang (Mbah Giyah, Bu Cici, Bu Poh, Pak Deh-Bu Deh, Lek Sri, Lek Har, Lek Din, Lek Mar, Adit, Tariza, Fian, Kaira, Febri, Nana, Nuna)**

Terima kasih untuk selalu bertanya “Kamu kapan lulus?” setiap aku mudik lebaran ☹ ya.. meskipun pertanyaan itu sedikit bikin *down* tapi seseorang mengajarku untuk berpikir positif dan aku menganggap pertanyaan itu adalah doa. Think sudah lulus, jadi bisa nih setahun pulang lebih dari sekali :p

3. **22.04**

Terima kasih sudah menjadi orang pertama yang mengajari aku cara untuk *survive*, berpikir positif, untuk menjadi orang yang selalu menyerahkan semua kepada Allah, dan selalu menghidupkan harapan meskipun kemungkinannya sedikit. Karena yang sedikit itu milik Allah, dan jika Allah berkehendak maka tidak ada yang tidak mungkin. *I Learned a lot.*

4. **NoChill (Elita Ristiyana, Eka Putri Endaryanti, Nadia Novita Yoni, Lintang Ayu Maharani, dan Ummatul Firadusi)**

Terima kasih sudah menjadi tempat keluh kesah tanpa ujung yang tidak pernah bocor. Terima kasih atas segala saran, semangat, dan kebaikan kalian.

5. **S5 (Davi, Arik, Uli, Uni)**

Terima kasih atas motivasi yang selalu kalian berikan. Terima kasih sekali kalian tidak pernah memandangkan sebelah mata meski aku menempuh pendidikan di tempat yang tidak sebagus kalian, tidak seperti jenjang-jenjang pendidikanku sebelumnya. Terima kasih untuk membuatku selalu percaya bahwa aku bisa. *Well*, tanpa kalian mungkin aku sudah kempes duluan sebelum memulai.

6. **Ayunda Sari Rahmahanti**

Bu Yunda, terima kasih banyak atas *share* pengalamannya. Terima kasih sudah menjadi tempat kabur di bulan Januari. Terima kasih untuk foto-foto mhhhhmm-nya Marc Marquez selama ini. Terima kasih untuk semuanya ya, Sis.

7. **Bu Dian Oktarina dan Prof. Wilopo**

Terima kasih untuk bimbingan dan arahan selama saya mengerjakan skripsi ini. Maaf saya sering bandel dan bolos bimbingan.

8. **Staff PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya**

Terima kasih sudah menerima saya kembali di kantor :D Terima kasih sudah kembali menjelaskan satu per satu hal yang saya tidak tahu. Khususnya Bu Dwi, Bu Meme, Pak Hermanus, Pak Teguh... terima kasih sekali saya sudah banyak dibantu baik itu untuk minta dokumen atau tanya-tanya japri.

9. **Teman-teman Menulis**

Untuk semua teman-teman saya se-penggila-menulis. Terima kasih atas pengertian dan semangatnya supaya saya segera menyelesaikan proyek bernama SKIP-SHIT ini. Untuk sesaat, saya tidak lagi menulis soal SHITTY THINGS hahaha *well*, sebenarnya bekerja sama dengan kalian untuk menulis selama beberapa tahun belakangan ini banyak membantu *logical thinking* saya dalam penelitian ini. Terima kasih Atun, Dina, Cia, Mocca, Desy, Rita, Kak Tami.

10. **P3K2P gank**

Prof. Wilopo, Pak Romi, Pak Djuwito, Bu Putri, Bu Nurul, Bu Yayuk, dan Mbak Arsy. Terima kasih atas bimbingannya selama saya magang di P3K2P. Maaf saya sering nakal dan tidak patuh pada aturan. Terima kasih atas semua pelajaran emas yang diberikan kepada saya. Saya beruntung pernah bekerja sama dengan bapak-ibu yang luar biasa. Insha Allah saya nanti nyusul biar bisa hebat seperti bapak dan ibu sekalian ya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur terhadap kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI *WITHHOLDING TAX SYSTEM* PPH 23 JASA BENGKEL ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus di PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya)”

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis juga memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari dosen pembimbing serta pihak-pihak yang terkait. Oleh karenanya dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Lutfi, SE.,M.Fin., selaku ketua di kampus STIE Perbanas Surabaya.
2. Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si.,QIA.,CPSAK, Ketua Program Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Erida Herlina, SE, M.Si.,selaku Dosen Wali yang selalu memotivasi untuk jadi yang terbaik.
4. Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak., M.Si., CFE dan Dian Oktarina, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan bimbingan serta doa hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Drs. Susilo Sriyanto, AAAIK selaku kepala cabang PT Jasaraharja Putera Surabaya
6. Meiti Hutomo, selaku Kasi Keuangan PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya
7. Dwi Nursiwiningsih, SH, MM. selaku Kasi Sumber Daya Manusia dan Umum PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya

8. Ibu Retno Kartini dan Pak Arif Setyawan selaku tim divisi keuangan.
9. Ibu Maimuna selaku pendamping selama magang di PT Jasaraharja Putera Surabaya yang telah bersedia membimbing, membagi ilmunya, serta memberikan pengalaman terkait pekerjaan di bidang keuangan.
10. Seluruh karyawan PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya yang telah bersedia membimbing, dan membagi ilmunya dalam keorganisasian perusahaan.
11. Keluarga tercinta yang selalu membantu doa dan semangat
12. Sahabat-sahabat tersayang yang telah membantu memberikan inspirasi dan semangat untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu saya dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Melalui kesempatan ini pula saya selaku penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih banyak kekurangan mengingat keberbatasan kemampuan. Penulis berharap bahwa laporan magang ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca.

Surabaya, Juli 2017

Peneliti

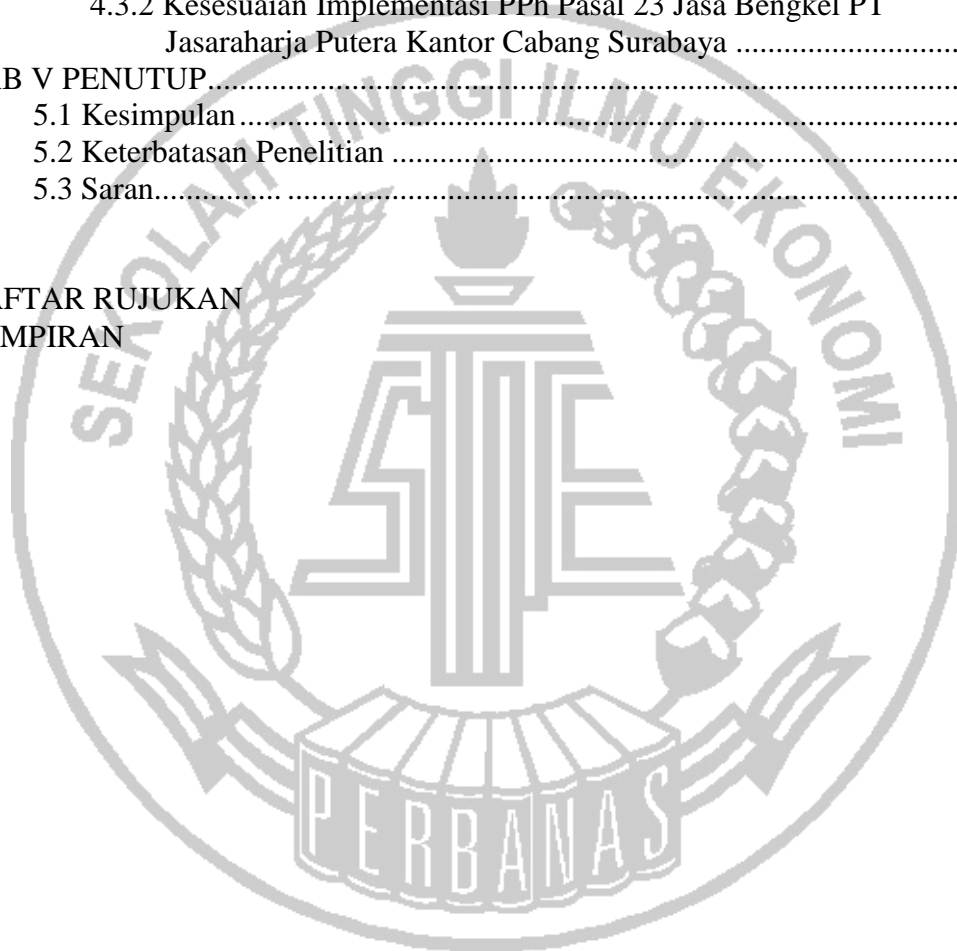


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SIAP DIPRESENTASIKAN .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Sistematika Penulisan Proposal .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Landasan Teori .....	34
2.3 Kerangka Pemikiran .....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	57
3.1 Rancangan Penelitian.....	57
3.2 Batasan Penelitian.....	58
3.3 Unit Analisis .....	58
3.4 Proposisi .....	58
3.5 Daftar Pertanyaan .....	59
3.6 Informan .....	60
3.7 Teknik Analisis.....	61
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	64
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	64
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	64
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	65
4.1.3 Struktur Organisasi .....	65
4.1.4 Profil Usaha .....	66
4.2 Analisis Data.....	72
4.2.1 Deskripsi Informan .....	72
4.2.2 PPh Pasal 23 Jasa Bengkel .....	76
4.2.3 Prosedur Pemungutan PPh 23 Jasa Bengkel PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya .....	77
4.2.4 Prosedur Perhitungan PPh 23 Jasa Bengkel PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya .....	80

4.2.5	Prosedur Penyetoran PPh 23 Jasa Bengkel PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya .....	84
4.2.6	Prosedur Pelaporan SPT PPh Pasal 23 Jasa Bengkel PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya .....	85
4.2.7	Bagian-bagian yang Terkait dalam Implementasi PPh Pasal 23 Jasa Bengkel PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya...	86
4.2.8	Kendala yang dihadapi PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya dalam <i>Withholding Tax System</i> PPh Pasal 23 .....	87
4.3	Pembahasan .....	89
4.3.1	Implementasi PPh Pasal 23 Jasa Bengkel PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya .....	89
4.3.2	Kesesuaian Implementasi PPh Pasal 23 Jasa Bengkel PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya .....	102
BAB V	PENUTUP.....	107
5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	108
5.3	Saran.....	109

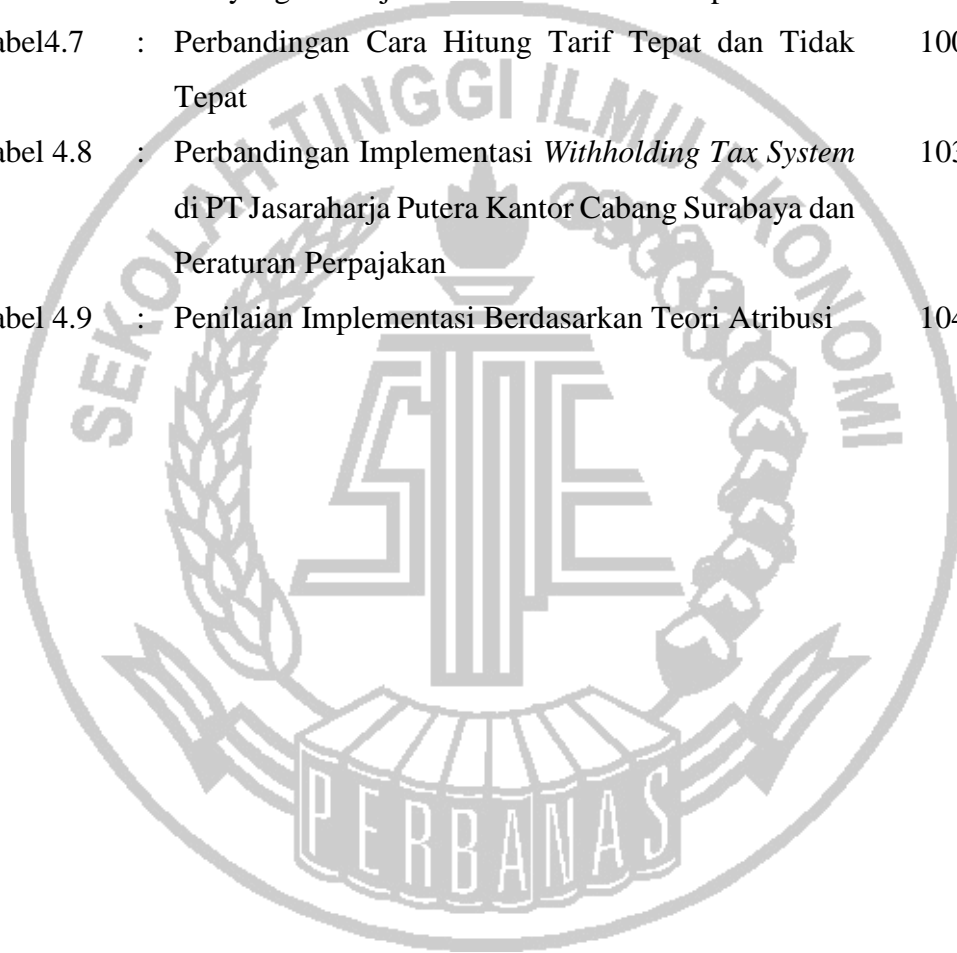
DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

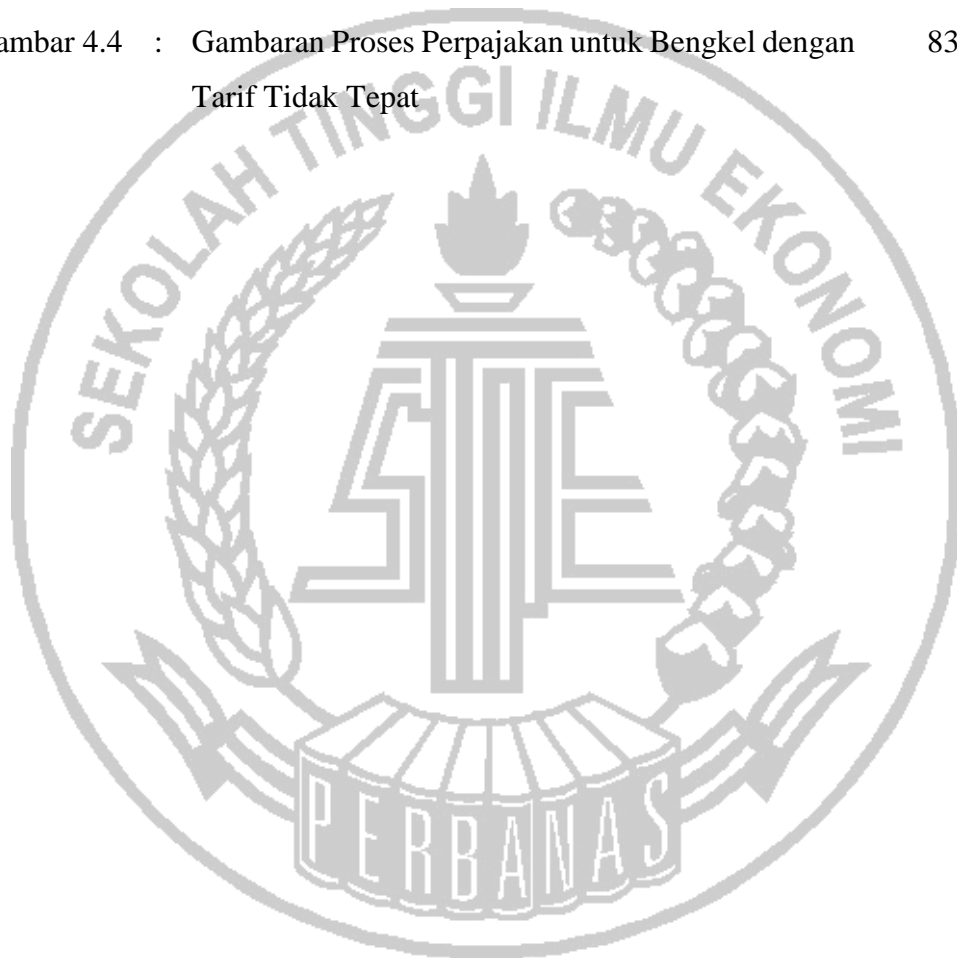
	Halaman
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	32
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (lanjutan)	33
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (lanjutan)	34
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (lanjutan)	35
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (lanjutan)	36
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (lanjutan)	37
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (lanjutan)	38
Tabel 2.2 : Jasa Lain yang Dipotong PPh Pasal 23 Sebesar 2%	50
Tabel 3.1 : Daftar Pertanyaan Wawancara	59
Tabel 3.1 : Daftar Pertanyaan Wawancara (lanjutan)	60
Tabel 4.1 : Produk-Produk unggulan PT Jasaraharja Putera	67
Tabel 4.1 : Produk-Produk unggulan PT Jasaraharja Putera (lanjutan)	68
Tabel 4.2 : Produk PT Jasaraharja Putera di Luar Produk Unggulan	68
Tabel 4.2 : Produk PT Jasaraharja Putera di Luar Produk Unggulan (lanjutan)	69
Tabel 4.2 : Produk PT Jasaraharja Putera di Luar Produk Unggulan (lanjutan)	70
Tabel 4.2 : Produk PT Jasaraharja Putera di Luar Produk Unggulan (lanjutan)	71
Tabel 4.2 : Produk PT Jasaraharja Putera di Luar Produk Unggulan (lanjutan)	72

	Halaman
Tabel 4.3 : Penerapan Tarif PPh Pasal 23 Jasa Bengkel Oleh Perusahaan	91
Tabel 4.4 : Perhitungan Klaim Perusahaan	93
Tabel 4.5 : Perbandingan Jumlah Klaim yang Diajukan Bengkel dan yang Disetujui Oleh Perusahaan – Nopol A	95
Tabel 4.6 : Perbandingan Jumlah Klaim yang Diajukan Bengkel dan yang Disetujui Oleh Perusahaan – Nopol B	97
Tabel 4.7 : Perbandingan Cara Hitung Tarif Tepat dan Tidak Tepat	100
Tabel 4.8 : Perbandingan Implementasi <i>Withholding Tax System</i> di PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya dan Peraturan Perpajakan	103
Tabel 4.9 : Penilaian Implementasi Berdasarkan Teori Atribusi	104



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Komposisi APBN 2017	1
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	55
Gambar 4.1 : Logo PT Jasaraharja Putera	64
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi PT Jasaraharja Putera Cabang Surabaya	66
Gambar 4.3 : Gambaran Perhitungan Pajak Normal	82
Gambar 4.4 : Gambaran Proses Perpajakan untuk Bengkel dengan Tarif Tidak Tepat	83



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan
- Lampiran 2 : Rekap Wawancara
- Lampiran 3 : Laporan Keuangan PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya
- Lampiran 4 : Laporan Hasil Usaha Kantor Cabang Surabaya
- Lampiran 5 : Dokumentasi Perpajakan dari Sistem Perusahaan
- Lampiran 6 : Dokumen Klaim Perusahaan
- Lampiran 7 : Dokumen Pelaporan Pajak Perusahaan



**WITHHOLDING TAX SYSTEM IMPLEMENTATION OF INCOME TAX  
ARTICLE 23 MOTOR VEHICLE SERVICE WORKSHOP  
(Case Study At PT Jasaraharja Putera Surabaya Branch Office)**

**RIZA NUGRAHENI  
STIE Perbanas Surabaya  
[rizanugraheni@gmail.com](mailto:rizanugraheni@gmail.com)**

**ABSTRACT**

*Withholding Tax System is one of applicable tax collection system in Indonesia. PT Jasaraharja Putera Surabaya Branch Office is one of the Taxpayers who run the system for workshop tax aspects related to insurance claims. This study used qualitative nature of case studies. This study also used with an explanatory approach in question. The data's used are primary and secondary data. Data collection methods used were interviews, observation, and documentation. The result of this research is that the company has not yet implemented the withholding tax system for the Income Tax Article 23 properly in two aspects, tax the tax rate and the calculation for some workshops. While for the payment and reporting already follow the rules of taxation in force. The advice that can be given to the company is that branch offices should have holds tax courses for employees because they imposed taxes too high and too low for some partner workshops.*

*Keyword: Qualitaive Research, Insurance, Wittholding Tax System, Income Tax Article 23, Vehicle Motor Service.*

**IMPLEMENTASI WITHHOLDING TAX SYSTEM PPH 23 JASA  
BENGKEL ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR**  
(Studi Kasus di PT Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya)

**RIZA NUGRAHENI**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**[rizanugraheni@gmail.com](mailto:rizanugraheni@gmail.com)**

**ABSTRAK**

*Withholding Tax System* adalah sebuah sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia. PT Jasaraharja Putera kantor Cabang Surabaya merupakan salah satu wajib pajak yang menerapkan *withholding tax system* di perusahaannya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif studi kasus. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan eksplanatori dalam pemilihan pertanyaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Metode pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan *interview*, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah perusahaan belum menerapkan implementasi *withholding tax system* dengan tepat untuk PPh Pasal 23 untuk Pajak Bengkel pada dua aspek, yaitu tarif pajak dan perhitungan untuk beberapa bengkel. Sedangkan untuk aspek penyetoran dan pelaporan perusahaan telah mengikuti aturan perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diberikan kepada perusahaan adalah perusahaan perlu mengadakan pelatihan pajak untuk karyawan karena mereka mengenakan tarif pajak terlalu tinggi dan terlalu rendah untuk beberapa bengkel.

Kata kunci : Penelitian Kualitatif, Asuransi, Wittholding Tax System, Pajak Penghasilan Pasal 23, Jasa Bengkel