

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS E-GOVERNMENT KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh
Kristin Angelina Simatupang
181010030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS E-GOVERNMENT KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Kristin Angelina Simatupang
181010030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kristin Angelina Simatupang

NPM : 181010030

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS E-GOVERNMENT KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “ duplikasi” dari karya orang lain.

Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi. ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 01 Agustus 2022



Kristin Angelina Simatupang

181010030

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS E-GOVERNMENT KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

SKRIPSI

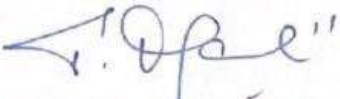
**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh

**Kristin Angelina Simatupang
181010030**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Batam, 01 Agustus 2022


Timbul Dompok S.E., M.Si
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Pajak merupakan komponen penting dalam perekonomian suatu negara karena merupakan sumber utama penerimaan negara dan mempunyai pengaruh yang cukup besar jika terjadi perubahan. Tentu saja Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk menyetor dan melaporkan SPT. Akan tetapi dari kejadian yang ditemui, masih banyak Wajib Pajak yang kesulitan beradaptasi dengan pelaporan online melalui program e-filing. Beberapa masih memilih untuk datang langsung ke kantor pajak untuk melaporkan SPT melalui e-filing dengan bantuan petugas kantor pajak. Ini sangat mempengaruhi peningkatan kualitas e-government di KPP Pratama Batam Selatan. Pelaporan SPT melalui program e-filing untuk meningkatkan kualitas e-government dinilai belum sepenuhnya efektif, dilihat dari Wajib Pajak yang memilih datang langsung ke kantor pajak dari pada menghubungi pihak kantor pajak melalui media sosial seperti whatsapp dan juga email. Dari penelitian yang dilakukan penyebab hal ini terjadi juga bermacam-macam. Pelaksanaan pelaporan SPT melalui e-filing yang dilaksanakan KPP Pratama Batam Selatan merupakan program yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas e-government dengan cara pelayanan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan dan untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, untuk dapat mendeskripsikan dan memberikan pemahaman yang sangat jelas serta mendalam. Hasil dari penelitian ini yaitu Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya sumber daya, kurangnya komunikasi dan kurangnya sikap (disposisi). Dengan begitu diharapkan setelah mengetahui hambatan saat pengimplementasian program e-filing ini dapat segera ditangani agar program e-filing dapat berjalan efektif dan efisien.

Kata Kunci : Kebijakan, E-Filing, E-Government, Implementasi.

ABSTRACT

Tax is an important component in the economy of a country because it is the main source of state revenue and has a considerable influence if there is a change. Of course, taxpayers have an obligation to deposit and report tax returns. However, from the events encountered, there are still many taxpayers who have difficulty adapting to online reporting through the e-filing program. Some still choose to come directly to the tax office to report SPT via e-filing with the help of tax office officials. This greatly affects the improvement of the quality of e-government in KPP Pratama South Batam. SPT reporting through the e-filing program to improve the quality of e-government is considered not yet fully effective, seen from taxpayers who choose to come directly to the tax office instead of contacting the tax office via social media such as whatsapp and email. From the research conducted, the causes of this happen also vary. The implementation of SPT reporting through e-filing carried out by KPP Pratama Batam Selatan is a program created by the Directorate General of Taxes to improve the quality of e-government by means of online services. This study aims to analyze the implementation of the E-Filing Program in an Effort to Improve the Quality of E-Government at the South Batam Pratama Tax Service Office and to analyze the supporting and inhibiting factors for the Implementation of the E-Filing Program in an Effort to Improve the E-Government Quality of the South Batam Pratama Tax Service Office. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, to be able to describe and provide a very clear and deep understanding. The results of this study, namely the implementation of the E-Filing Program in an Effort to Improve the Quality of E-Government at the South Batam Pratama Tax Service Office is quite good but there are still some obstacles such as lack of resources, lack of communication and lack of attitude (disposition). It is hoped that after knowing the obstacles during the implementation of the e-filing program, it can be immediately addressed so that the e-filing program can run effectively and efficiently.

Keywords: Policy, E-Filing, E-Government, Implementation

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun proposal penelitian yang merupakan salah satu persyaratan untuk mengambil skripsi di semester depan pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis di Universitas Putera Batam
5. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis di Universitas Putera Batam
6. Bapak Rizki Ananda Putra, S.IP., M.PA Selaku Dosen Pengampu Matakuliah Metodologi Penelitian Adminsitrase di Universitas Putera Batam
7. Dosen Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya selama berkuliah di Universitas Putera Batam
8. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
9. Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan dan energi positif kepada penulis
10. Seluruh Anggota dan Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan yang telah menerima penulis dengan sangat ramah
11. Untuk Masyarakat Umum selaku narasumber Wajib Pajak yang tidak dapat disebutkan satu persatu
12. Nona Nova Tampubolon, Juwita Natalia Silitonga, Nora Anastasia Sihombing, Putri Olivia Sihombing, Jesika Anabel Sihombing
13. Gary Stevan Doni Sianipar yang selalu membantu baik tenaga maupun dana dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Grace Honey Damayanti Sianturi, S.I.Kom., selaku sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis
15. Keempat member Blackpink, Lalisa Manoban, Kim Jennie, Rose aka Park Chae Young, dan Kim Jisoo yang secara tidak langsung menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. Rekan Mahasiswa/Mahasiswi Administrasi Negara Angkatan 2018 Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu dan menyemangati penulis

17. Senior dan alumini administrasi Negara yang telah memberikan motivasi, informasi dan pengalamannya kepada penulis.
18. Manager PT. Pegatron Batam yang telah mengizinkan penulis untuk berkerja sambil kuliah di Universitas Putera Batam dan juga terimakasih untuk support dan motivasi dari rekan-rekan di lingkungan tempat penulis bekerja.
19. Sahabat terdekat Kak Rahmat Setia Laoli, Kak Mahdalena, Kak R. Putri Anggita Permatasari, Novi Syafitri, Nailil Izza Afkorina, Liza Putri Andini, Luara Kristiani Napitupulu, Gita, Yuliana Maria, Muhammad Rasyid, dan Rizki Triprasetyo Junior yang selalu meberikan motivasi dan support kepada penulis serta juga telah membantu penulis baik langsung ataupun tidak langsung.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat serta kasih karunia-Nya, Amin. Akhir kata semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Batam, 01 Agustus 2022



Kristin Angelina .S.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penulisan.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kebijakan Publik.....	11
2.1.1 Tahap Perumusan Kebijakan Publik	13
2.1.2 Tahap Implementasi Kebijakan Publik	15
2.1.3 Tahap Evaluasi Kebijakan Publik	15
2.2 Implementasi Kebijakan Publik	16
2.2.1 Model Implementasi Kebijakan	19
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi... 26	
2.3 E-Government	28
2.4 Kualitas Pelayanan	30
2.5 Pajak.....	31
2.5.1 Definisi Pajak	31
2.5.2 Wajib Pajak	31
2.6 E-Filing	32
2.7 Penelitian Terdahulu	33
2.8 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Sifat Penelitian	40
3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian.....	41
3.4 Sumber Data.....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6 Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47

4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Batam Selatan	47
4.1.2 Implementasi Program E-Filing.....	52
4.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi...	71
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Implementasi Program E-Filing.....	84
4.2.2 Faktor–faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi..	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Kebijakan Publik.....	13
Gambar 2. 2 Sekuensi Implementasi Kebijakan.....	20
Gambar 2. 3 Model Implementasi Kebijakan Masmanian dan Sabatier	23
Gambar 2. 4 Matriks Matland.....	24
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif	44
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Batam Selatan	49
Gambar 4. 2 Komposisi Sumber Daya Manusia KPP Pratama Batam Selatan...	50
Gambar 4. 3 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Pendidikan.....	51
Gambar 4. 4 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Gender	52
Gambar 4. 5 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jabatan.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2015-2021	5
Tabel 1. 2 Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Batam Selatan.....	6
Tabel 1. 3 Daftar Laport SPT Wajib Pajak Orang Pribadi melalui E-Filing.....	7
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Daftar informan	45