

**LAPORAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI**

**ANALISIS KENDALA PELAPORAN SPT TAHUNAN DALAM SISTEM E-FILING
DI MASA PANDEMI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu

Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md)

Program Studi D-III Manajemen Pajak



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

CUT PUTRI LAULINA ZAITUN
1705190022

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN

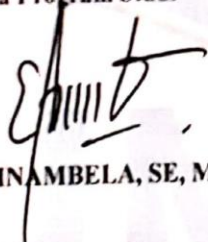
Laporan Program Pengalaman Lapangan ini disusun oleh :

NAMA : CUT PUTRI AULINA ZAITUN
NPM : 1705190022
JURUSAN : MANAJEMEN PAJAK
TEMPAT PPL : KPP PRATAMA BINJAI


Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam penilaian laporan Program Pengalaman Lapangan.

Medan, Agustus 2021

Ketua Program Studi

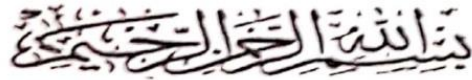

(ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si)

Pembimbing


(ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi UMSU

(H. JANURI, SE, MM, M.Si)



BERITA ACARA BIMBINGAN LAPORAN MAGANG

UNIV / PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
 FAKULTAS : EKONOMI
 PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERPAJAKAN
 JENJANG : DIPLOMA (D3)

KETUA PROG. STUDI : ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si
 PEMBIMBING MAGANG: ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si

NAMA MAHASISWA : CUT PUTRI AULINA ZAITUN
 NPM : 1705190022
 PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERPAJAKAN
 TEMPAT MAGANG : KPP PRATAMA BINJAI

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF	KETERANGAN
25-8-2021	- Perbaiki buku catatan - Bab 1, perbaiki Rumus Lyk - perbaiki Rupa & Reput.	Ef.	
4-9-2021	Bab-2 : Struktur organisasi - perbaiki Kertas PPL - perbaiki prosedur kerja	Ef.	
15-9-2021	Bab-3: - Perbaiki Kertas vdm. - Legkopi laporan PPL.	Ef.	
17-9-2021	Selaku Bab Acc. R. Lyk PPL. Kertas vdm.	Ef.	

Medan, Agustus 2021

Diketahui / Disetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing Magang

ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si

ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya yang penuh dengan ilmu kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dan Penulisan Laporan Program Pengalaman Lapangan (PPL) yang berjudul “ANALISIS KENDALA PELAPORAN SPT TAHUNAN DALAM SISTEM E-FILING DI MASA PANDEMI” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah magang pada jurusan Manajemen Perpajakan D3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penyusunan laporan PPKL ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama kedua orang tua penulis ayahanda tercinta **T. Muslem Djunaidy** dan ibunda **Rosmawaty Abda** yang telah memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis mengikuti pendidikan.. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak **Prof.Dr.Agussani,M.AP.** sebagai rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **H.Januri,SE MM M.Si** sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Ade Gunawan., S.E, M.Si** selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung S.E., M.Si** selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu **Elizar Sinambela,SE.,M.Si** sebagai Ketua Program Studi Manajemen Perpajakan D3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berguna bagi penulis untuk menyelesaikan laporan..
6. Bapak **Riva Ubar Harahap SE,.AK,.M.Si, CA CPAi** selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Perpajakan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh Staff dan Pengajar program studi Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
8. Bapak **Yan Santoso Purba** selaku kepala kantor, Bapak **Salom Paruhsoran Panggabean** selaku kepala sub bagian umum, dan bapak/ibu beserta seluruh Staff Kantor Pelayanan Pratama Binjai.
9. Serta sahabat-sahabat PPL sekaligus teman seperjuangan yaitu **Fatwa Fadilla, Lyssartika, Elan Muchacha S Nasution, Karin Ainaya Azli Nasution, Rosmalinda Pane, Lailan Sabrina, Muhammad Ahsanul War'i** yang telah mendukung dari awal sampai sekarang.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini masi jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan sebagai masukan yang berharga. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Medan, Agustus 2021

CUT PUTRI AULINA ZAITUN
NPM: 1705190022

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Program Pengalaman Lapangan (PPL).....	1
B. Ruang Lingkup Program Pengalaman Lapangan (PPL).....	2
C. Tujuan dan Manfaat Program Pengalaman Lapangan (PPL).....	3
BAB II DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data.....	4
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Binjai.....	4
2. Lokasi Geografis KPP Pratama Binjai.....	7
3. Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	7
B. Kajian Teori.....	10
1. Pengertian E-Filling	11
2. Surat Pembitahuan (SPT)	14
C. Pelaksanaan Program Pengenalan Lapangan.....	11
1. Jenis dan Bentuk Kegiatan PPL.....	18
2. Prosedur Kerja, Kendala dan Pemecahan Masalah.....	18
D. Analisis dan Pembahasan.....	21
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
A. Kesimpulan.....	23
B. Saran.....	23

DAFTAR PUSTAKA.....	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Nama dan Jabatan Pegawai KPP Pratama Binjai	10
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat

Lampiran 2 Daftar Absensi Kehadiran PPL

Lampiran 3 Lembar Penilaian Laporan

Lampiran 4 Lembar Penilaian PPL

Lampiran 5 Agenda Kegiatan PPL

Lampiran 6 Dokumentasi PPL

Lampiran 7 Contoh Formulir Aktivasi Efin

Lampiran 8 Contoh EFIN

Lampiran 9 Contoh Formulir Bukti Potong 1771-A1

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Program Pelatihan Lapangan (PPL)

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat dewasa ini membawa pengaruh besar bagi seluruh aspek kehidupan. Salah satu dari pengaruh yang biasa kita rasakan adalah tingginya tingkat persaingan dalam memperoleh kesempatan kerja. Hal ini tentunya menjadi pendorong bagi kita untuk dapat menjadi tenaga kerja yang berkualitas dengan sumber daya manusia yang memadai guna meraih peluang yang terbatas.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) sebagai salah satu lembaga pendidikan tertinggi, mempunyai program yang lebih menitik beratkan pada sistem pendidikan profesionalisme. Dengan harapan sistem tersebut dapat melahirkan sumber daya yang berkualitas, terampil, dan berdisiplin tinggi yang nantinya dapat memenuhi permintaan dunia kerja usaha.

Dalam usaha pencapaian tujuan tersebut, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menciptakan suatu program yang berkualitas dan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa/i sebelum menyelesaikan studinya. Program tersebut adalah melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL). Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan salah satu mata kuliah yang ada di dalam kurikulum D-III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sebagai salah satu prasyarat untuk mendapat gelar Ahli Madya (A.Md).

Melalui PPL, mahasiswa/i berkesempatan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh pada masa perkuliahan dan memperaktekkannya dengan terlibat langsung pada pekerjaan yang diberikan instansi pemerintah agar dapat meningkatkan pengalaman, keahlian, dan memperoleh gambaran dunia kerja nyata. Dengan demikian, Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) ini merupakan langkah awal bagi mahasiswa/i untuk lebih mengenal dunia kerja. Karena dengan mengikuti PPKL, mahasiswa/i dituntut untuk memiliki kompetensi seperti: mandiri, mampu berkomunikasi, memiliki jejaring (*Networking*) yang luas, mampu mengambil keputusan peka terhadap situasi tertentu di dunia luar, dan lain-lain.

A. Ruang Lingkup Program Pengalaman Lapangan (PPL)

Pengalaman Lapangan (PPL) dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai, yang beralamat di Jalan Jambi No. 1, Rambung Barat, Binjai. PPL ini berlangsung selama satu bulan dimulai dari tanggal 01 Maret sampai tanggal 26 Maret 2021. Jadwal PPL disesuaikan dengan pegawai KPP Pratama Binjai yaitu hari senin sampai dengan jum'at mulai pukul 08.00-17.00 WIB. Berhubung jadwal PPL

bertepatan dengan waktu pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan, maka penulis ditempatkan dibagian Pelayanan untuk membantu pegawai kantor melayani wajib pajak. Adapun tugas penulis dibagian pelayanan yaitu :

a. Penyuluhan perpajakan

Penyuluhan pajak merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membangun kesadaran, meningkatkan pemahaman, pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku, khususnya mengenai bagaimana caranya menjalankan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan undang-undang, selain itu penyuluhan pajak juga bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan

Administrasi pajak adalah penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan serta pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak.

c. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan

melakukan pengelolaan administrasi penetapan, penerbitan, dan/atau pembetulan produk hukum dan produk layanan perpajakan; pengelolaan kinerja dan pengelolaan risiko; penjaminan kualitas data hasil perekaman dan hasil identifikasi data internal dan eksternal;

d. Penerimaan dan pengelolaan Surat Pemberitahuan (SPT)

penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, penerimaan, tindak lanjut, dan proses penyelesaian permohonan, saran dan/atau pengaduan, dan surat lainnya dari Wajib Pajak atau masyarakat penyelesaian tindak lanjut pengajuan/pencabutan permohonan Wajib Pajak maupun masyarakat;

e. Melakukan kerjasama perpajakan

pelaksanaan tindak lanjut kerja sama perpajakan; pengelolaan dokumen perpajakan dan nonperpajakan; pelaksanaan administrasi kantor, edukasi, pelayanan dan pengelolaan pelaporan wajib pajak.

B. Tujuan dan Manfaat Program Pengalaman Lapangan (PPL)

1. Tujuan Program Pengalaman Lapangan (PPL)

Adapun tujuan dalam pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh mahasiswa selama perkuliahan dan tanggap terhadap kemajuan teknologi serta dapat menerapkan dalam dunia kerja.
- 2) Melatih mahasiswa menjadi pribadi yang disiplin, bertanggung jawab dan berpikirmaju serta

Mewujudkan sosok praktisi yang terampil, kreatif, dan jujur serta mampu bertanggung jawab terhadap pribadi, Masyarakat, Bangsa dan Negara.

- 3) Untuk mengembangkan cara berfikir mahasiswa agar bisa lebih cepat dalam mengembangkan kemampuan diri.
- 4) Menumbuhkan kemampuan berinteraksi social dengan orang lain di dalam duniakerja.
- 5) Meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa sesuai dengan latar belakang bidang studi.

2. Manfaat Program Pengalaman Lapangan (PPL)

A. Manfaat bagi Mahasiswa/I yaitu:

- 1) Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan diperkuliahan.
- 2) Memberikan pengalaman yang berharga tentang membangun hubungan kerja yang profesional.
- 3) Meningkatkan kedisiplinan mahasiswa/i dalam melaksanakan pekerjaan.
- 4) Melatih mahasiswa/i untuk bertanggung jawab atas pekerjaan.

B. Manfaat bagi perusahaan yaitu:

- 1) Terjadi kerja sama yang baik antara lembaga pendidikan dan perusahaan.
- 2) Dapat membantu staf dan karyawan di perusahaan.

C. Manfaat bagi lembaga pendidik yaitu:

- 1) Program magang dijadikan standar atau patokan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas.
- 2) Dapat menjalin hubungan baik antara lembaga pendidikan dan perusahaan.

BAB II

DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai

Sebelum disebut Kantor Pelayanan Pajak (KPP), kantor ini bernama Kantor Inspeksi Pajak (KIP). Pada bulan Juni 1976, Kantor Inspeksi Pajak diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak yang saat itu dibagi menjadi 2 (dua) yaitu KPP Medan Utara dan KPP Medan Selatan. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara didirikan pada tanggal 1 April 1994 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 758/KMK.01/1993 tanggal 03 Agustus 1993. Dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi para wajib pajak wilayah Kotamadya Medan, Binjai dan sekitarnya maka Wilayah Kantor Pelayanan Pajak dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

- 1) KPP Medan Utara
- 2) KPP Medan Timur
- 3) KPP Medan Barat

Kemudian dengan SK Nomor 94//KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 terhitung mulai 1 April Kantor Pelayanan Pajak di Medan dipecah menjadi 4 (empat) Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

- 1) KPP Medan Utara
- 2) KPP Medan Timur
- 3) KPP Medan Barat
- 4) KPP Medan Binjai

Dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001 perihal Kantor Pelayanan Pajak, jajaran kantor wilayah I Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara Bagian Utara (KANWIL I DJP SUMBAGUT) terhitung 1 Januari 2002 Kantor Pelayanan Pajak Medan diubah menjadi 6 (enam) Kantor Pelayanan Pajak, meliputi :

- a. KPP Medan Timur, berdomisili di Jl. Diponegoro No. 30A Medan.

- b. KPP Medan Kota, berdomisili di Jl. Diponegoro No. 30A Medan.
- c. KPP Medan Barat, berdomisili di Jl. Sukamulia No. 17A Medan.
- d. KPP Medan Polonia, berdomisili di Jl. Diponegoro No. 30A Medan.
- e. KPP Medan Belawan, berdomisili di Jl. Asrama No. 7A Medan.
- f. KPP Binjai, berdomisili di Jl. Jambi No.1 Rambung Barat Binjai.

Dengan adanya Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor 535/KMK.01/2001 tentang “Kordinator Pelaksana Direktorat Jenderal Pajak”, telah diadakan reorganisasi Direktorat Jendral Pajak, yang didalam keputusan tersebut telah berubahnya sebagian garis instruksi, dan juga terbentuknya Kantor-Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

Kantor Pelayanan Pajak Binjai yang didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 94/KMK01/1994 tanggal 29 Maret 1994 memiliki wilayah kerja sebagai berikut:

- a. Kotamadya Binjai
- b. Kabupaten Langkat
- c. Kabupaten Deli Serdang
 - a) Kecamatan Labuhan Deli
 - b) Kecamatan Sunggal
 - c) Kecamatan Pancur Batu
 - d) Kecamatan Hamparan Perak
 - e) Kecamatan Sibolangit
 - f) Kecamatan Kutalimbaru
- d. Kabupaten Tanah Karo

Pada tanggal 19 Mei 2008 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 95/PJ./2008 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nanggroe Aceh Darussalam dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan/atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan

Riau, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan Barat dan Tenggara, maka Kantor Pelayanan Pajak Binjai berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai yang artinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai telah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Modern dimana pelayanan perpajakan telah menjadi pelayanan satu atap. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai memiliki wilayah kerja sebagai berikut:

- a. Kotamadya Binjai
 - a) Kecamatan Binjai Timur
 - b) Kecamatan Binjai Kota
 - c) Kecamatan Binjai Utara
 - d) Kecamatan Binjai Barat
 - e) Kecamatan Binjai Selatan
- b. Kabupaten Langkat
 - a. Kecamatan Pangkalan Susu
 - b. Kecamatan Gebang
 - c. Kecamatan Hinai
 - d. Kecamatan Secanggang
 - e. Kecamatan Sawit Seberang
 - f. Kecamatan Babalan
 - g. Kecamatan Sei Lapan
 - h. Kecamatan Stabat
 - i. Kecamatan Sirapit
 - j. Kecamatan Binjai
 - k. Kecamatan Besitang
 - l. Kecamatan Tanjung Pura
 - m. Kecamatan Wampu
 - n. Kecamatan Pematang Jaya
 - o. Kecamatan Brandan Barat
 - p. Kecamatan Kuala

- q. Kecamatan Selesai
- r. Kecamatan Bahorok
- s. Kecamatan Kutambaru
- t. Kecamatan Sei Bingai
- u. Batang Serangan
- v. Kecamatan Walapian

Seiring perubahan organisasi Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, pelayanan Perpajakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Binjai telah diserahkan kepada Pemerintah daerah terhitung mulai tanggal 1 Januari 2013 sedangkan untuk Kabupaten Langkat diserahkan terhitung mulai tanggal 1 Januari 2014.

2. Lokasi Geografi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Binjai terletak di Jalan Jambi Nomor 1 Rambung Barat, Binjai Selatan. Kantor ini mempunyai kewajiban untuk memudahkan pengawasan dan pemberian pelayanan terhadap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. KPP Pratama Binjai dikepalai oleh seorang Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang terdiri atas Kepala Kantor, Sub Bagian Umum, dan beberapa seksi yang dipimpin oleh masing-masing seorang kepala seksi.

3. Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi

1) Kedudukan

KPP Pratama Binjai adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara dan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor. KPP Pratama Binjai terletak pada jalan Jambi No. 1, Binjai.

2) Tugas

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tanggal Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPn BM, PBB dan Pajak Tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3) Fungsi

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai memiliki fungsi:

- a. Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
 - a) Penyuluhan Perpajakan
 - b) Pelaksanaan Registrasi Wajib Pajak
 - c) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
 - d) Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak
 - e) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
 - f) Pelaksanaan Konsultasi Perpajakan
 - g) Pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi
 - h) Pembetulan ketetapan pajak
 - i) Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak

4) Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai adalah:

a. Subbagian Umum

Subbagian Umum memiliki tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

d. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, memproses surat keterangan fiskal, Surat Keterangan Bebas, dan proses administrasi surat lainnya.

h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Seksi Pengawasan dan Konsultasi III Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib

pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

i. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Tabel II.1 Nama dan Jabatan Pegawai Kpp Pratama Binjai

Jabatan	Nama
Kepala Kantor	YAN SANTOSO PURBA
Kasi Seksi Pengolahan Data dan Informasi	RONDANG FRISCA LUNARIS
Kasi Seksi Pelayanan	RUDY MATONDANG
Kasi Seksi Penagihan	MARHINGGAN TAMBA
Kasi Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	MADONG RIAN TO SITANGGANG
Kasi Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	AGUST FIRMANDO
Kasi Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	ERIK MANSON AMBARITA
Kasi Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	RAHMADI KUNCORO
Kasi Seksi Pemeriksaan	JAULIMAN PURBA
Kasi Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan	SAHRUL ALAM
Ka Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal	SALOM PARHUSORAN PANGGABEAN
Pemeriksa Pajak Madya	TEDIK NUGROHO DAN GELORYOS SURBAKTI

Sumber : KPP Pratama Binjai (2020)

B. Kajian Teori

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya meningkatkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya

dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*.

1. e-Filing

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER=02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan *e-filing* adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak. Sementara SPT *e-filing* adalah SPT dalam bentuk dokumen elektronik yang disampaikan Wajib Pajak melalui *e-filing*.

Sedangkan Wajib Pajak diwajibkan menyampaikan SPT dalam bentuk dokumen elektronik (*e-filing*) menurut Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana yang tertuang dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 adalah SPT:

- 1) SPT Masa
- 2) SPT Masa PPh Pasal 21 dan/atau Pasal 26
- 3) SPT Masa PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26
- 4) SPT Masa PPN
- 5) SPT Tahunan

Latar Belakang e-Filing

Apa yang dimaksud dengan *e-Filing* dan latar belakang diberlakukannya sistem perpajakan digital ini merupakan suatu transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Jika sebelumnya proses pelaporan pajak dilakukan dengan cara yang masih terbelang konvensional dengan wajib pajak harus selalu datang ke kantor pajak, kini tidak lagi.

Disamping itu, proses lapor pajak sebelum adanya eFiling tentu sangat berbeda, banyak kendala-kendala yang dihadapi seperti:

- a. Sebelum diberlakukan eFiling DJP memiliki beban administrasi yang cukup besar untuk melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun.
- b. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang sangat panjang dan memakan waktu yang lama.
- c. DJP mementingkan inovasi berbasis teknologi untuk menuju proses

administrasi perpajakan yang lebih “*lean*” (ramping).

Hal-hal tersebutlah yang melatarbelakangi diciptakannya proses penyampaian SPT yang lebih praktis, minim biaya, waktu, dan lebih memudahkan wajib pajak, yaitu dengan e-filing.

Penggunaan *e-Filling*

Pengguna *e-Filling* adalah Wajib Pajak, dimana dalam Undang-Undang No. 28/2007 wajib pajak adalah orang pribadi maupun badan yang terdiri pemungut pajak, pembayar pajak dan pemotong pajak yang hak dan kewajiban pajaknya diatur dalam undang-undang perpajakan. Tiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan baik secara subjektif dapat mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP (Nomer Pokok Wajib Pajak) yang digunakan sebagai bentuk tanda identitas diri. Penggunaan *e-Filing* adalah proses dimana wajib pajak orang pribadi atau badan yang menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT dengan cara *online*.

e-Filing ini diluncurkan bertujuan untuk memudahkan wajib pajak maupun Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam pelaporan SPT. Efektifitas dan efisiensi dari pengguna *e-Filing* dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak (WP) maupun DJP. Sikap dari wajib pajak terkait menerima sistem tersebut memiliki dampak yang tinggi dalam penentu keberhasilan *e-Filling*. Apabila wajib pajak dapat menerima dan menggunakan sistem tersebut dengan baik, maka sistem tersebut memberikan manfaat yang maksimal kepada DJP (Direktorat Jendral Pajak). Dan sebaliknya, jika pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut dan tidak merasa puas, maka tidak mungkin memberikan manfaat secara maksimal kepada DJP (Direktorat Jendral Pajak).

Manfaat dan Kelebihan *e-Filling*

Apa yang dimaksud dengan *e-filling* dan manfaatnya bagi wajib pajak kerap kali belum banyak dipahami oleh masyarakat awam. Dengan hadirnya sistem lapor SPT online sebenarnya memberikan beragam manfaat bagi wajib pajak dan proses penyampaian SPT itu sendiri, yaitu:

- a. Mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan

waktu yang cukup banyak, kini dengan sistem lapor pajak online tentu menghemat lebih banyak waktu.

- b. Mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak. Wajib pajak sudah tidak harus selalu datang ke KPP, apalagi terkena macet hanya untuk melaporkan pajak mereka.
- c. Mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Adanya lapor SPT online bertujuan agar mengurangi jumlah wajib pajak yang datang ke KPP sehingga tidak ada lagi antrean panjang.
- d. Mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan. Pemanfaatan sistem online tentu akan mengurangi pengurangan penggunaan kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh wajib pajak dan juga berisiko hilang dan rusak saat melakukan penyimpanan.

Kekurangan Sistem *e-Filing*

Menurut Iim Ibrahim Nur (2010) dengan begitu banyaknya kelebihan system penyampaian SPT dengan aplikasi *e-filing*, masih terdapat kelemahan-kelemahan yang harus diperhatikan diantaranya :

- a. Di atas kertas, perpindahan pelaporan pajak konvensional ke pelaporan digital terlihat mudah. Namun dilapangan bisa terjadi berbagai permasalahan. Pada tahap awal penerapan sistem ini di KPP di bawah Kanwil DJP Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar upload data sering gagal. Pengiriman SPT digital melalui internet sering macet, sehingga Wajib Pajak sering menyampaikan SPT digitalnya dalam bentuk disket ke KPP.
- b. Wajib Pajak masih harus mengirimkan SPT secara manual. Hal ini dikarenakan kondisi sistem teknologi informasi yang masih belum di dukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur tentang validitas dokumen elektronik. Di Indonesia belum ada undang- undang yang mengatur keabsahan tanda tangan digital. Sehingga baik Wajib Pajak ataupun Direktorat Jendral Pajak belum sepakat akan keabsahan tanda tangan digital.
- c. Akses jalur koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal. Koneksi internet di Indonesia terkadang lambat bahkan terputus, sehingga

ketika Wajib Pajak akan *meng- upload* data SPT dengan aplikasi *e-filing* dan kemudian terputus, maka Wajib Pajak harus mengulanginya dari awal. Hal ini sangat dirasakan oleh banyak Wajib Pajak yang sudah mengaplikasikan *e-filing*.

- d. Terdapat perbedaan format data digital yang dimiliki oleh Wajib Pajak dengan ASP serta DJP. Sehingga perlu dilakukan penyesuaian oleh pihak ASP agar format data digital yang ada bisa *compatible* dengan format yang dimiliki oleh DJP.
- e. Kondisi ril dilapangan, di luar KPP yang berada di bawah Kanwil DJP Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, kesadaran masyarakat Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi *e-filing* masih sangat rendah.

2. Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah laporan pajak yang disampaikan kepada pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak. Ketentuan mengenai SPT diatur dalam Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Fungsi Surat Pemberitahuan

Dalam undang-undang tersebut ditegaskan, pemerintah mengharuskan seluruh wajib pajak untuk melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Secara garis besar dapat disimpulkan fungsi dari SPT adalah:

- a. Melaporkan pelunasan atau pembayaran pajak yang sudah dilakukan, baik secara personal maupun melalui pemotongan penghasilan dari perusahaan dalam jangka waktu satu tahun.
- b. Melaporkan harta benda yang dimiliki di luar penghasilan tetap dari pekerjaan utama.
- c. Melaporkan penghasilan lainnya yang termasuk ke dalam kategori objek pajak maupun bukan objek pajak.

Bentuk dan Jenis SPT

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia

No.534/KMK.04/200 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan serta Keterangan dan/atau Dokumen yang Dilampirkan, bentuk SPT dibagi Menjadi:

a. SPT Tahunan

SPT Tahunan merupakan laporan pajak yang disampaikan satu tahun sekali (tahunan) baik oleh wajib pajak badan maupun wajib pajak pribadi, yang berhubungan dengan perhitungan dan pembayaran pajak penghasilan, objek pajak penghasilan, dan/atau bukan objek pajak penghasilan, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan pajak untuk satu tahun pajak, atau bagian dari tahun pajak.

b. SPT Masa

Di Indonesia terdapat 10 jenis SPT Masa. SPT Masa tersebut dinamakan berdasarkan nomor pasal, di mana aturan pajak tersebut diatur, 10 jenis SPT Masa tersebut adalah:

- a) PPh Pasal 21/26.
- b) PPh Pasal 22.
- c) PPh Pasal 23/26.
- d) PPh Pasal 25.
- e) PPh Pasa 4 ayat (2).
- f) PPh Pasal 15.
- g) PPN (Pajak Pertambahan Nilai).
- h) PPN bagi Pemungut .
- i) PPN bagi Pengusaha Kena Pajak Pedagang Eceran yang menggunakan nilai lain sebagai Dasar Pengenaan Pajak.
- j) Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Sanksi Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan pasal 7 ayat (1) UU no. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Tidak/terlambat menyampaikan SPT dikenakan sanksi sebagai berikut:

- a. SPT Masa PPN dikenakan denda sebesar Rp.500.000,-
- b. SPT Masa Pajak lainnya dikenakan denda sebesar Rp.100.000,-
- c. SPT Tahunan PPh Orang pribadi dikenakan denda sebesarRp.100.000,-

d. SPT Tahunan PPh Badan dikenakan denda sebesar Rp.1.000.000,-

Berdasarkan pasal 8 ayat (2a), (3) dan (5) UU no. 28 tahun 2008 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pembetulan ketidakbenaran SPT sendiri dikenakan sanksi:

- a. Sebelum pemeriksaan dikenakan bunga sebesar 2%.
- b. Sebelum penyidikan dikenakan denda sebesar 150%.
- c. Sebelum menerbitkan SKP dikenakan kenaikan 50%.

Berdasarkan pasal 38 UU no.28 tahun 2008 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan, apabila Wajib Pajak menyampaikan SPT yang isinya tidak benardikenakan denda paling sedikit 1 dan paling banyak 2 kali pajak terutang atau kurungan paling sedikit 3 bulan dan paling banyak 1 tahun penjara.

Faktor yang Mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*

Direktorat Jenderal Pajak selalu mengupayakan pelayanan pajak semaksimal mungkin agar Wajib Pajak selalu taat dalam membayar pajak. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak dengan melakukan reformasi perpajakan. Fasilitas seperti *e-Filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang diciptakan oleh DJP untuk memberi kemudahan kepada Wajib Pajak dalam mempermudah kewajiban perpajakannya. Ditetapkannya sistem *e-Filing* diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Banyak faktor yang mempengaruhi perubahan sistem perpajakan dari SPT manual yang kemudian beralih ke sistem *e-Filing* seperti diantaranya;

1) Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu ukuran diman/a penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Pratama, 2016). Persepsi kebermanfaatan *e-Filing* adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat membantu serta memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* merupakan faktor yang dominan untuk menjelaskan manfaat dari penggunaan suatu

sistem teknologi. Persepsi kebermanfaatan yang dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* yaitu menghemat biaya, penghitungan pajak menjadi lebih cepat dan akurat, tepat waktu dalam melaporkan dan membayar pajak, serta ramah lingkungan sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

2) Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Pratama, 2016). Persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan yang dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* yaitu flexibel saat digunakan, mudah dipahami, tidak rumit, serta mudah berinteraksi dengan sistem *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*

3) Kepuasan

Pratama (2016) mengemukakan kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian tersebut merupakan hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan terhadap sistem *e-Filing* merupakan tingkat perasaan seseorang bahwa setelah membandingkan kinerja yang dirasakan ketika menggunakan *e-Filing* dengan harapan yang dihasilkan setelah menggunakan *e-Filing*.

Kepuasan yang dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* yaitu tepat waktu dalam melaporkan pajak, menghemat biaya, memperoleh informasi yang dibutuhkan, memberikan tingkat kepuasan dalam pelayanan sistem dan informasi yang dihasilkan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*

4) Keamanan dan kerahasiaan

Keamanan *e-Filing* berarti bahwa data dan informasi yang dimiliki Wajib Pajak ketika menggunakan *e-Filing* aman dan terjamin kerahasiaannya. Penyampaian

informasi yang lebih aman, memberikan tingkat jaminan yang tinggi, serta dapat menjaga kerahasiaannya dapat meningkatkan penggunaan e-Filing.

C. Pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan

1. Jenis dan Bentuk Kegiatan Program Pengalaman Lapangan

Penulis melaksanakan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Pelayanan Pajak Binjai, yang beralamat di Jalan Jambi No. 1, Rambung Barat, Binjai. PPL ini berlangsung selama satu bulan dimulai dari tanggal 01 Maret sampai tanggal 26 Maret 2021. Jadwal PPL disesuaikan dengan pegawai KPP Pratama Binjai yaitu hari senin sampai dengan jum'at mulai pukul 08.00-12.00 WIB, kemudian istirahat sampai pukul 13.00 WIB, lalu selesai pada pukul 16.00 dikarenakan terjadinya pandemi covid-19 terjadinya waktu perubahan jadwal menjadi lebih cepat dari biasanya dan diwajibkan bagi setiap orang untuk mematuhi protocol kesehatan 3M yaitu memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak agar kondisi lingkungan dapat terjaga dengan baik. Berhubung jadwal PPL bertepatan dengan waktu pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan, maka penulis ditempatkan dibagian Pelayanan tepatnya di Aula KPP Pratama Binjai untuk membantu pegawai kantor melayani wajib pajak. Adapun tugas penulis dibagian pelayanan yaitu : Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak (WP)

- 1) Membantu Wajib Pajak dalam pembuatan gmail.
- 2) Membantu Wajib Pajak mendapatkan EFIN (*Electronic Filing Identification Number*).
- 3) Membantu Wajib Pajak Mendaftar DJP Online.
- 4) Mengasistensi para Wajib Pajak baik Orang Pribadi, pegawai swasta, honorer, Aparatur Sipil Negara (ASN), TNI-Polri.
- 5) Membantu wajib pajak dalam mendaftarkan NPWP bagi usahawan
- 6) Mengantarkan dokumen ke sekertariat

2. Prosedur Kerja, Kendala dan Pemecahan Masalah

1) Prosedur Kerja

Sebelum melaksanakan pekerjaan penulis diberikan pengarahan dari staff/pegawai di seksi pelayanan tentang tata cara yang harus diperhatikan, agar

pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat/ditetapkan di KPP Pratama Binjai. Adapun prosedur kerja yang penulis kerjakan yaitu :

- a. Membantu Wajib Pajak Mendaftar DJP Online:
 - a) Masuk ke situs resmi DJP Online di pajak.go.id.
 - b) Klik “**Login**” pada sudut kanan atas halaman DJP
 - c) Kemudian klik “**Belum Registrasi**”
 - d) Kemudian masukkan nomor **NPWP** dan **EFIN**
 - e) Masukkan juga **Kode Keamanan** atau *captcha*
 - f) Lalu klik *button* “**Submit**”
 - g) Berikutnya masukkan alamat “**Email**” aktif dan “**Nomor Ponsel**” dimulai dengan angka “62” diikuti nomor ponsel, contoh” 62811112223
 - h) Buat kata sandi untuk *login* DJPP Online Anda, lalu masukkan **Kode Keamanan**, dan klik “**Submit**”
 - i) Setelah klik *Submit*, Anda akan mendapatkan email dari **efiling@pajak.go.id**, yang berisi tautan atau *link* untuk mengaktifkan akun DJP Online Anda
 - j) Jika tidak menerima email verifikasi dari DJP, **cek folder spam email** Anda atau melakukan **pendaftaran ulang**
 - k) Perlu diingat, lakukan pendaftaran ulang menggunakan email aktif Anda, karena **satu email hanya untuk satu NPWP**
 - l) Setelah berhasil *login*, Anda sudah bisa melakukan pelaporan SPT secara *online* melalui e-Filing

- 1 Jika Lupa EFIN Saat Registrasi Akun DJP Online untuk eFiling Pajak:
 - 1) Buka email dan carilah email masuk dari Ditjen Pajak yang berisi nomor pendaftaran EFIN pertama kali mengajukan EFIN.
 - 2) Jika jejak email tak lagi ditemukan, coba periksa berkas perpajakan dari KPP yang mencantumkan EFIN
 - 3) Jika masih belum ketemu, hubungi pihak DJP, bisa dengan

menggunakan fitur Layanan Pengaduan & Live Chat pada situs resmi DJP di pajak.go.id. WP juga bisa meminta bantuan melalui Twitter di @kring_pajak, atau menghubungi call center Kring Pajak di 1500200. Bisa juga mendatangi KPP terdekat untuk meminta bantuan.

2 Jika lupa *password* akun DJP Online:

- 1) Kalau masih ingat alamat email yang digunakan untuk mendaftar akun DJP Online, maka lakukan reset password. Caranya, masuk ke DJP Online di <https://djponline.pajak.go.id/account/login>
- 2) Kemudian klik **“Lupa Kata Sandi”**
- 3) Anda akan diarahkan pada halaman **Permohonan Ubah Kata Sandi**
- 4) Isi setiap kolom, mulai dari NPWP dan EFIN
- 5) Centang kolom **“Lupa Email?”** centang **“Ya”**
- 6) Masukkan **Kode Keamanan** dan klik **Submit**
- 7) *Password* baru akun DJP Online akan dikirim ke e-mail yang Anda gunakan untuk mendaftar

3 Jika lupa alamat email yang digunakan untuk mendaftar akun DJP Online

- 1) Jika WP masih menyimpan nomor EFIN, lakukan reset sama seperti ketika lupa *password*
- 2) Buka situs DJP Online dan klik **Login**
- 3) Klik tautan (link) **“Lupa Password?”**
- 4) Isi setiap kolom yang ada, mulai dari NPWP dan EFIN
- 5) Centang kolom **Lupa Email?**
- 6) Masukkan alamat email Baru yang ingin digunakan
- 7) Masukkan **Kode Keamanan** dan klik **Submit**
- 8) Alamat email baru untuk akun DJP Online akan dikirim email Anda. Selesai.

- c. Mengasistinsi para Wajib Pajak baik Orang Pribadi, pegawai swasta, honorer, Aparatur Sipil Negara (ASN), dan TNI-Polri dan juga Wiraswasta:
 - a) Bersalaman dengan Wajib Pajak sembari mengenalkan diri dan menanyakan hal yang bisa dibantu;
 - b) Mempersilahkan Wajib Pajak untuk duduk;
 - c) Siap membantu Wajib Pajak sesuai dengan asistensi yang dibutuhkan.
 - d) Siapkan dokumen pendukung yaitu bukti potong 1721 A1 untuk pegawai swasta, atau 1721 A2 untuk ASN.
 - e) Buka situs <https://djponline.pajak.go.id>.
 - f) Masukkan NPWP dan password yang dibuat saat mendaftar akun DJP Online.
 - g) Klik “login”.
 - h) Pilih layanan “*e-filing*”.
 - i) Pilih “Buat SPT”
 - j) Ikuti Panduan pengisian *e-filing* dengan menjawab beberapa pertanyaan sebelum masuk ke SPT.
 - k) Setelah itu melakukan pengisian *e-filing*.
 - l) Input data sesuai dengan keadaan Wajib Pajak yang sebenarnya.
 - m) Setelah selesai periksa kembali data yang telah dimasukkan.
 - n) Kirim kode verifikasi ke gmail.
 - o) Setelah mendapatkan kode verifikasi pilih Kirim SPT.
- b. Membantu WP dalam mendaftarkan NWPW usahawan
 - a) Membantu WP mengisi formulir tertulis
 - b) Menginput data kedalam computer
 - c) Menunggu falidasi oleh TPT
 - d) Menjelaskan kewajiban WP jika sudah mempunyai NPWP
 - e) Membantu membuatkan E-billing jika WP memintanya
- c. Mengantarkan surat kesekretariatan
 - a) Menerima surat

- b) Mengantarkan ke sekretariat
- c) Menunggu tanda terima
- d. Membantu dalam pembuatan email
 - a) Memastikan WP mempunyai nomor yang dapat dihubungi
 - b) Mengisi data dalam membuat email
 - c) Email selesai
- e. Membantu WP mendaftarkan EFIN
 - a) Menanyakan kelengkapan data yang dibutuhkan
 - b) Mengisi formulir EFIN
 - c) Mencetak kertas EFIN
 - d) Menunggu tanda terima EFIN di tanda tangani WP

2) Kendala Yang Dihadapi

Setiap menjalankan aktivitas dalam pelaksanaan kerjanya pasti akan mendapatkan berupa kendala. Begitu pula dengan pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan penulis mendapatkan kendala-kendala. Adapun Kendala yang dihadapi penulis yaitu:

- a. Sebagian Wajib Pajak tidak membawa buki potong PPh Pasal 21 (Formulir 1721 A1 untuk pegawai dan 1721 A2 untuk ASN) sehingga penulis tidak dapat membantu WP dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-filling*.
- b. Wajib Pajak tidak membawa NPWP.
- c. Wajib Pajak yang sudah pernah melaporkan SPT secara elektronik tahun lalu sudah lupa password login DJP Online.
- d. Wajib Pajak sering kali tidak mempunyai *e-mail* atau lupa kata sandi *e-mail*.
- e. Koneksi internet tidak stabil bahkan buruk, sehingga penulis gagal Submit untuk pelaporan SPT dengan kata lain *Error 732 : Internal Server Error*.

3) Upaya Pemecahan Masalah

Dengan adanya kendala-kendala yang penulis hadapi, penulis dapat melakukan pemecahan masalah yang terjadi. Pemecahan masalah yang dapat dilakukan

adalah sebagai berikut :

- a. Menyarankan Wajib Pajak untuk datang kembali besok dan membawa atau melengkapi segala keperluan pengisian SPT Tahunan seperti: NPWP dan Bukti Potong 1721.
- b. Mendampingi serta membantu Wajib Pajak mendapatkan password baru agar Wajib Pajak bisa mengerti cara mendapatkan password baru jika lupa password saat akan login ke DJP online tahun berikutnya. Cara mendapatkan password baru yaitu :
 - a) Masuk ke website DJP Online.
 - b) Bila sudah berada pada halaman Login, maka silahkan klik lupa password.
 - c) Masukkan nomor NPWP dan nomor EFIN.
 - d) Klarifikasi kode keamanan.
 - e) Klik “submit”.
 - f) Password baru akan dikirim ke email.
- c. Membuat *e-mail* baru untuk Wajib Pajak yang belum mempunyai *e-mail* melalui gmail.
- d. Menggunakan wifi atau menggunakan *hotspot* atau *tethering* handphone pribadi dan ketika Error 732 : *Internal Servic* penulis melakukan *reload* pada halaman *browser*.
- e. Jika terjadi server atau website DJP sedang bermasalah, penulis menyarankan Wajib pajak untuk menunggu atau datang besok karena jika website bermasalah membutuhkan waktu yang tidak sedikit agar kembali seperti semula.

D. Analisis dan Pembahasan

Kendala Pelaporan SPT Tahunan Di Masa Pandemi

1) Menggunakan sistem daring sebagai batasan layanan tatap muka

Dikarenakan terjadinya pandemi covid-19, adanya Pembatasan layanan tatap muka ini sendiri dilakukan guna meminimalisir kunjungan wajib pajak dalam rangka pencegahan penyebaran pandemi Covid-19. Maka dari itu, diberlakukan adanya

layanan sosialisasi daring dan konsultasi via telepon dan saluran elektronik online lainnya seperti surat-menyurat, email, chat, dan video conference untuk memudahkan pelaporan. Akan tetapi di tengah kemudahan tersebut masih banyak yang belum mengerti dan paham cara melaporkan spt dikarenakan tidak ada pendamping untuk menjelaskan secara detail walaupun bisa bertatap muka dan dijelaskan melalui aplikasi virtual daring tetapi masih kurang pemahamannya dibanding tatap muka secara langsung oleh wp.

2) Kurangnya Pemahaman penerapan sistem e-filing melalui website DJP online

DJP telah memberikan berbagai kemudahan untuk pelaporan SPT melalui sistem e-filing. Namun, kemudahan tersebut kurangnya sosialisasi penerapan dan penjelasan terhadap sistem e-filing kepada wp sehingga berdampak pada ketidaktahuan dalam memahami tata cara dan mekanisme pelaporan spt dengan menggunakan sistem e-filing tersebut.

3) Terjadinya server error pada saat lapor pajak online

Dikarenakan banyak data yang terinput pada saat melapor spt serta laman DJP yang muncul di beberapa tab sehingga dapat mempengaruhi jaringan internet yang menyebabkan terjadinya server error pada laporan pajak.

4) Koneksi internet yang tidak stabil

Banyaknya penggunaan komputer ketika sedang bertugas menyebabkan koneksi internet yang tidak stabil akibatnya pelayanan yang dilakukan sedikit terhambat yang mana membuat wp harus menunggu beberapa saat.

5) Bingung saat menginput data

Dikarenakan jumlah wp yang melapor spt meningkat sehingga kadang-kadang bantuan yang dibutuhkan untuk membantu menginput data karena kurangnya pemahaman seputar data tersebut sedikit berkurang, disebabkan sibuknya pegawai dalam melayani mengakibatkan kebingungan dalam hal menginput data yang mana terhambatnya sistem kerja tersebut.

6) Ketidapatuhan wajib pajak dalam melaporkan spt karena merasa tidak bermanfaat

Faktanya, tidak semua WP berniat menjalankan kewajiban pajaknya. Salah satu alasan kenapa WP memang malas melapor karena mereka merasa tidak mendapatkan manfaat dari pajak yang sudah dibayarkan ke negara. Diantaranya, dari segi Infrastruktur, masih banyak jalanan yang rusak hingga layanan publik yang dinilai belum memuaskan.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang penulis ambil selama melakukan Program Pengalaman Lapangan yaitu:

1. Dikarenakan terjadinya pandemic covid-19 adanya pembatasan layanan tatap muka yang mana menyebabkan wp susah dalam berkomunikasi dan kurang paham mengenai penjelasan dalam pelaporan pajak.
2. Dikarenakan seringnya terjadi server error dan koneksi internet yang tidak stabil pada saat pelaporan pajak menyebabkan wp harus menunggu sedikit lebih lama, yang mana membuat wp menjadi tidak sabar karena ada kegiatan lain yang harus dikerjakan dikarenakan hambatan dalam pelaporan tersebut.
3. Adanya ketidakpatuhan wp dalam melaporkan pajaknya dikarenakan kurangnya dalam memahami dan menerapkan sistem e-filling serta tidak merasakan adanya manfaat dari pelaporan tersebut.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan ialah;

1. KPP Pratama Binjai menghimbau para Wajib Pajak pada saat selesai melakukan asistensi pelaporan SPT agar menyimpan atau mengingat nomor EFIN dan akun Gmail untuk digunakan dalam pelaporan SPT di tahun berikutnya.
2. KPP Pratama Binjai dapat membuat edaran di wilayah kerjanya kepada bendahara kantor mengeluarkan bukti potong untuk karyawan agar bisa melakukan/mempermudah proses penyampaian SPT.
3. KPP Pratama Binjai juga senantiasa mengingatkan agar para wp selalu taat dan patuh dalam melaporkan SPT tahunannya agar lebih peduli dan sadar bahwa sangat penting membayar pajak yang mana tujuannya untuk mensejahterakan kita semua dalam berbagai manfaat.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.pajak.go.id/id>

<https://www.online-pajak.com/spt-surat-pemberitahuan>

<https://www.online-pajak.com/apa-yang-dimaksud-dengan-e-filing>

<https://www.online-pajak.com/e-filing-pajak-manfaat-lapor-spt-online-dengan-onlinepajak>

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.534/KMK.04//2000 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Pratama, A. P., Fauziati, P., & Herawati. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). Jurnal JFEK. Vol. 9, No. 1, 2016.

<https://www.mucglobal.com/id/news/2113/ini-sejumlah-alasan-yang-membuat-wp-malas-atau-telat-lapor-spt#:~:text=Salah%20satu%20alasan%20kenapa%20WP,publik%20yang%20dinilai%20belum%20memuaskan.>

<https://klikpajak.id/blog/berita-regulasi/kendala-saat-lapor-spt-tahunan-online-dan-solusinya/>

DAFTAR LAMPIRAN

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA



Jln. Kapt. Muhktar Basri No. 3 Telp. 6624567 Medan 20238

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Cut Putri Aulina Zaitun
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 10 Oktober 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Rajawali No. 14 Medan Sunggal
Anak Ke- : 3 dari 4 Bersaudara

Nama Orang Tua

Nama Ayah : T. Muslem Djunaidy
Nama Ibu : Rosmawaty Abda
Alamat : Jl. Rajawali No. 14 Medan Sunggal

Pendidikan Formal

TKQ – TPQ Al - Ishlah	2004 – 2005
SDN 060834 (INTI 1)	2005 – 2011
MTs. PP Ar – Raudhatul Hasanah	2011 – 2014
Yayasan Al – Fityan School Medan (SMA-IT)	2014 – 2017

Tahun 2017-2021 tercatat sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan,....Agustus 2021

CUT PUTRI AULINA ZAITUN



PROGRAM MAGANG MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
(UMSU)

LEMBARAN PENILAIAN LAPORAN MAGANG

NAMA : CUT PUTRI AULINA ZAITUN
NPM : 1705190022
TEMPAT MAGANG : KPP PRATAMA BINJAI

No.	ASPEK YANG DINILAI	NILAI	KETERANGAN
1	Sistematika Penulisan	90	
2	Isi Laporan: a. Pendahuluan b. Gambaran Umum Perusahaan c. Pelaksanaan Magang d. Kesimpulan dan Saran	90 --- --- ---	
3	Kelengkapan Data	90	

Medan, Agustus 2021

Dosen Pembimbing


(ELIZAR SINAMBELA, SE., M.Si)

ND = $\frac{2 \text{ SP} + 4 \text{ IL} + 2 \text{ KD}}{8}$

8





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
FORMULIR AKTIVASI EFIN**

ISILAH DENGAN HURUF KAPITAL/CETAK DAN BERIKAN TANDA "X" PADA KOLOM JAWABAN YANG SESUAI

WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI BADAN

A. IDENTITAS WAJIB PAJAK

NPWP : 47.615.375.1-735.217 EFIN* :
NAMA : PT AWESOME
TEMPAT LAHIR : TANGGAL LAHIR :
WARGA NEGARA INDONESIA NIK :
 ASING - NEGARA :
- NO PASPOR :
- NO KITAS/KITAP :

B. IDENTITAS WAKIL WAJIB PAJAK (HANYA DIISI OLEH UNTUK WAJIB PAJAK BADAN)

NPWP : 36.872.168.7-164.819 EFIN* :
NAMA : TONY STARK
TEMPAT LAHIR : CALIFORNIA TANGGAL LAHIR : 10/01/1975
WARGA NEGARA INDONESIA NIK : 97139179271942
 ASING - NEGARA :
- NO PASPOR :
- NO KITAS/KITAP :

C. TELEPON DAN ALAMAT EMAIL

(NOMOR TELEPON DAN EMAIL SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI DALAM RANGKA PELAKSANAAN HAK DAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN MELALUI LAYANAN PAJAK ONLINE)

TELEPON SELULER : 02155559999
ALAMAT EMAIL : DEMO2@ONLINE-PAJAK.COM

D. PERNYATAAN

Dengan ini, saya mengajukan permohonan aktivasi EFIN dan mendaftarkan alamat email serta nomor telepon yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban melalui Layanan Pajak Online. Berkenaan dengan permohonan di atas, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya:

1. telah mengisi data di atas dengan benar dan lengkap;
2. siap untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktur Jenderal Pajak terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan;
3. menjamin nomor telepon dan alamat surat elektronik yang didaftarkan tetap aktif;
4. akan menjaga kerahasiaan dan keamanan Sertifikat Elektronik, PIN, token, *username* dan *password* dan bertanggung jawab penuh akan segala kerugian dan/atau konsekuensi hukum apabila melanggar kerahasiaan tersebut; dan
5. menyadari sepenuhnya akan hak, kewajiban, dan segala akibat penyampaian SPT Elektronik melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Demikian surat permohonan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Kolom ini diisi petugas Telah diteliti, tanggal	
<input type="checkbox"/> Syarat lengkap	Petugas	Pemohon
<input type="checkbox"/> Kebenaran fisik pemohon	Nama Petugas NIP	TONY STARK DIREKTUR

*Biarlah kosong, kantor pajak terdaftar akan menginformasikan nomor EFIN saat proses aktivasi.

Electronic Filing Identification Number (EFIN)

Nomor Referensi : 78799885
 Tanggal : 06/06/2018
 Kepala
 RUMAH SAKI

EFIN 1234567890

- Nomor ini adalah EFIN Wajib Pajak berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak pada saat melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang timbul.
- EFIN ini telah diaktifkan dan dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri pada layanan Elektronik di Direktorat Jenderal Pajak.
- EFIN bersifat rahasia dan digunakan sebagai alat autentikasi, Wajib Pajak berkewajiban untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan EFIN dari penggunaan yang tidak sah.
- Simpunlah EFIN ini dengan baik.

area staples



KEMENTERIAN KEUANGAN RI
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

BUKTI PEMOTONGAN PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 BAGI PEGAWAI TETAP ATAU PENERIMA PENSUN ATAU TUNJANGAN HARI TUA/JAMINAN HARI TUA BERKALA

FORMULIR 1721 - A1

Lembar ke-1 : untuk Penerima Penghasilan
 Lembar ke-2 : untuk Pemotong

MASA PEROLEHAN
 PENGHASILAN (mm - mm)
 1 - 12

NOMOR : 1 . 1 - 12 . 2017 - 0000042

NPWP : 18.909.313.4 - 001 - 213
 NAMA PEMOTONG : test

A. IDENTITAS PENERIMA PENGHASILAN YANG DIPOTONG

1. NPWP : 09.087.545.4 - 778 - 992
 2. NIK/NO. PASPOR : 1232423425
 3. NAMA : Tisyia
 4. ALAMAT : Jl. Rasuna said no. 20
 5. JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI PEREMPUAN
 6. STATUS / JUMLAH TANGGUNGAN KELUARGA UNTUK PTKP : K / TK / 0 HB /
 7. NAMA JABATAN : A10 Staff
 8. KARYAWAN ASING : YA
 9. KODE NEGARA DOMISILI : A12

B. RINCIAN PENGHASILAN DAN PENGHITUNGAN PPh PASAL 21

URAIAN	JUMLAH (Rp)
KODE OBJEK PAJAK: <input checked="" type="checkbox"/> 21-100-01 <input type="checkbox"/> 21-100-02	
PENGHASILAN BRUTO:	
1. GAJI/PENSUN ATAU THR/HT	36.000.000
2. TUNJANGAN PPh	0
3. TUNJANGAN LAINNYA, UANG LEMBUR DAN SEBAGAINYA	0
4. HONORARIUM DAN IMBALAN LAIN SEJENISNYA	0
5. PREMI ASURANSI YANG DIBAYAR PEMBERI KERJA	108.000
6. PENERIMAAN DALAM BENTUK NATURA DAN KENYAMATAN LAINNYA YANG DIKENAKAN PEMOTONGAN PPh PASAL 21	0
7. TANTIEM, BONUS, GRATIFIKASI, JASA PRODUKSI DAN THR	0
8. JUMLAH PENGHASILAN BRUTO (1 S.D.7)	36.108.000
PENGURANGAN:	
9. BIAYA JABATAN/BIAYA PENSUN	1.805.400
10. IURAN PENSUN ATAU IURAN THR/HT	0
11. JUMLAH PENGURANGAN (9 S.D.10)	1.805.400
PENGHITUNGAN PPh PASAL 21:	
12. JUMLAH PENGHASILAN NETO (8 - 11)	34.302.600
13. PENGHASILAN NETO MASA SEBELUMNYA	0
14. JUMLAH PENGHASILAN NETO UNTUK PENGHITUNGAN PPh PASAL 21 (SETAHUNDISETAHUNKAN)	34.302.600
15. PENGHASILAN TIDAK KENA PAJAK (PTKP)	54.000.000
16. PENGHASILAN KENA PAJAK SETAHUNDISETAHUNKAN (14 - 15)	0
17. PPh PASAL 21 ATAS PENGHASILAN KENA PAJAK SETAHUNDISETAHUNKAN	0
18. PPh PASAL 21 YANG TELAH DIPOTONG MASA SEBELUMNYA	0
19. PPh PASAL 21 TERUTANG	0
20. PPh PASAL 21 DAN PPh PASAL 26 YANG TELAH DIPOTONG DAN DILUNASI	0

C. IDENTITAS PEMOTONG

1. NPWP : 00.000.000.0 - 000 - 000
 2. NAMA : adaqr
 3. TANGGAL & TANDA TANGAN