



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS ATAS PENGARUH PEMANFAATAN SISTEM
E-FILING TERHADAP COST OF COMPLIANCE**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi**

**ANDRI PARWITO
0706186562**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Perpajakan**

**JAKARTA
JUNI, 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Andri Parwito
NPM : 0706186562

Tanda Tangan :

Tanggal : 22 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Andri Parwito
NPM : 0706186562
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Analisis atas Pengaruh Pemanfaatan Sistem
e-Filing terhadap *Cost of Compliance*.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (.....)

Pembimbing : Dr. Haula Rosdiana, M.Si (.....)

Penguji : Dr. Machfud Sidik, M.Sc (.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Heri Fathurahman, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmatNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono M.Sc sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
2. Ibu Dr. Haula Rosdiana sebagai pembimbing tesis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan Ketua Sidang yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak Dr. Machfud Sidik, M.Sc selaku Penguji Ahli yang telah memberikan saran dan masukan pada penulis
5. Bapak Sigit Priadi Pramudito sebagai Direktur Teknologi Informasi Perpajakan yang telah membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
6. Bapak Drs. Heri Fathurahman, M.Si, sebagai sekretaris sidang.
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril yang sebesar-besarnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
8. Pihak-pihak lainnya yang penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan.

Jakarta, Juni 2009

Andri Parwito

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andri Parwito
NPM : 0706186562
Program Studi : Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Atas Pengaruh Pemanfaatan Sistem e-Filing terhadap cost of compliance

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Juni 2009
Yang menyatakan

(Andri Parwito)

ABSTRAK

Nama : Andri Parwito
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Analisis Atas Pengaruh Pemanfaatan Sistem e-Filing terhadap Cost of Compliance

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membuat berbagai perubahan dalam berbagai bidang. Pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat termasuk bidang yang mengalami perubahan seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Layanan pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi disebut juga dengan e-Government.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu institusi pemerintah dalam bidang perpajakan, telah mengimplementasikan layanan sistem elektronik kepada wajib pajak, layanan tersebut diwujudkan dalam layanan pendaftaran (e-Registration), layanan pelaporan (e-Filing), layanan pembayaran (e-Payment).

e-Filing merupakan layanan pelaporan SPT secara elektronik dengan menggunakan teknologi internet, e-Filing diharapkan dapat membantu wajib pajak melaporkan SPT secara *online* tanpa terkendala dengan jam kerja Kantor Pelayanan Pajak, dan mengurangi kehadiran wajib pajak di kantor pelayanan pajak.

Keuntungan dari layanan e-Filing adalah dapat mengurangi beban biaya pelaporan, mengurangi waktu pelaporan SPT dan juga mengurangi dokumentasi yang digunakan oleh wajib pajak serta mengurangi kesalahan dalam memasukan data SPT.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh sistem e-Filing terhadap biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Cost of Compliance) dengan subyek penelitian adalah pengguna e-Filing di wilayah Jakarta. Penelitian ini akan mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan dari cost of compliance wajib pajak dengan adanya sistem e-Filing.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan hubungan asosiatif antara dua variabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem e-Filing ternyata tidak ada pengaruh dengan cost of compliance wajib pajak

Kata kunci :

e-Filing, *Cost of Compliance*, pelayanan elektronik

ABSTRACT

Name : Andri Parwito
Study Program : Ilmu Administrasi
Heading : Analysis of the Impact of the utilization of e-Filing System
on Cost of Compliance

The advancement of information and communication technology has made various changes in various fields. The services provided by the government to the community are included in the fields that experience changes in line with the advancement of information technology. The services provided by the government to the community by utilizing information technology are also called e-Government.

Directorate General of Tax, as one of the governmental institutions in the field of taxation, has implemented electronic system services to tax payers, which are realized in e-Registration service, e-Filing service, and e-Payment service.

E-Filing constitutes a service of annual tax return (SPT) reporting electronically by using internet technology. E-Filing is expected to be able to help tax payers report annual tax return (SPT) online without being hampered by the working hours of Tax Service Offices, and which reduces the presence of tax payers at tax service offices.

The advantages of e-Filing service are to reduce the charge of reporting cost, reduce annual tax return (SPT) reporting time, and reduce documentation used by tax payers as well as reduce mistakes in entering the data of SPT.

This research is aimed to analyze the impact of e-Filing system on the costs incurred by tax payers in fulfilling the Cost of Compliance, with e-Filing users within the territory of Jakarta as the subject of the research. This research will find out whether or not e-Filing system has significant impact on tax payers' cost of compliance.

This research applies quantitative approach using associative relation between two variables. The result of this research shows that the application of e-Filing system does not have impact on tax payers' cost of compliance.

Key words:

E-Filing, Cost of Compliance, electronic service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	14
2.1 e-Government.....	16
2.1.1 Manfaat e-Government.....	16
2.1.2 Tingkatan e-Government	18
2.1.3 Tahapan Pengembangan e-Government	19
2.1.4 Penilaian terhadap kinerja e-Government	20
2.2 Administrasi Perpajakan	21
2.1.3 Sistem Pelaporan Pajak.....	24
2.3 Kebijakan Publik	25
2.4 Biaya Kepatuhan	27
2.5 e-Filing	35
2.1.3 Hubungan e-Filing dengan Cost of Compliance ..	40
BAB3 METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Jenis Penelitian	44
3.3 Model Analisis.....	44
3.4 Operasionalisasi Konsep.....	48
3.5 Hipotesis Penelitian.....	49
3.6 Alasan Pemilihan objek Penelitian..	50
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.8 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	53
3.9 Menentukan Sumber Data.....	55
3.10 Teknik Penarikan Sampel.....	55
3.11 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	55
BAB 4 PEMBAHASAN	56

4.1	Latar Belakang Sistem e-Filing.....	58
4.2	Prosedur Pelaporan e-Filing.....	60
4.3	Produk dan Jasa yang disediakan ASP.....	63
4.4	Program Aplikasi Elektronik SPT.....	67
4.5	Evolusi Sistem Teknologi Informasi DJP.....	68
4.6	Perbandingan e-Filing Indonesia dan Amerika Serikat.....	69
4.7	Analisis Hasil Penelitian.....	71
4.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
4.7.3	Statistik Deskriptif.....	80
4.7.4	Statistik Residual.....	82
4.7.5	Persyaratan Normalitas.....	87
4.7.8	Korelasi Pearson Product Moment.....	89
4.7.11	Uji z Test.....	92
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	99
5.2	Saran	100
	DAFTAR REFERENSI	101
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pemakai Internet.....	3
Tabel 1.2	Penerimaan Pajak dan PDB	7
Tabel 1.3	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar.....	8
Tabel 1.4	Jumlah SPT Masuk.....	9
Tabel 1.5	Pelaporan SPT dengan e-Filing.....	10
Tabel 2.1	Biaya per Unit Transaksi.....	34
Tabel 2.2	Cost of Benefit Automation Service.....	35
Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep.....	38
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen untuk mengukur variable penelitian.....	41
Tabel 3.3	Pengguna e-Filing Jakarta tahun 2007.....	44
Tabel 4.1	e-Government Index.....	60
Tabel 4.2	SPT e-Filing Individual yang diterima IRS.....	62
Tabel 4.3	Perbandingan metode penyampaian e-Filing.....	64
Tabel 4.4	Perbandingan e-Filing di Indonesia dengan Amerika Serikat ..	65
Tabel 4.5	Nilai Skor Kuesioner.....	67
Tabel 4.6	Uji Validitas variabel sistem e-Filing.....	69
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas variabel Sistem e-Filing.....	70
Tabel 4.8	Uji Validitas variabel Cost of Compliance.....	71
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas variabel Cost of Compliance.....	72
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif sistem e-Filing dan cost of compliance.....	73
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik Residual.....	74
Tabel 4.12	Hasil Korelasi Pearson Product Moment.....	78
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 4.14	Hasil Uji Anova.....	80
Tabel 4.15	Hasil Uji z Test.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Domain <i>e-Government</i>	16
Gambar 4.1	Tampilan Website Application Service Provider ..	53
Gambar 4.2	Alur penyampaian SPT dengan e-Filing	54
Gambar 4.3	Data Normalitas Regresi.....	75
Gambar 4.4	Nilai Regresi Variabel Cost of Compliance.....	76
Gambar 4.5	Nilai Regresi model fit variabel cost of compliance.....	77



DAFTAR SINGKATAN:

Email	: Electronic Mail
e-book	: Electronic Book
e-GOV	: <i>Electronic Government</i>
SPT	: Surat Pemberitahuan
IRS	: Internal Revenue Service
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
ISP	: Internet Service Provider
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
ASP	: Application Service Provider



DAFTAR LAMPIRAN

Bagan Infrastruktur Teknologi Informasi DJP
Hasil Uji Statistik
Pedoman Wawancara
Kuesioner Penelitian
Bagan DJP IT Milestone

