

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan**

Setiap perusahaan tidak luput dari permasalahan yang ada, mulai dari internal maupun eksternal. Dalam menganalisa permasalahan yang dihadapi perusahaan, perlu mempertimbangkan beberapa aspek internal dan eksternal. Yang terbanyak adalah permasalahan yang dihadapi dalam pihak internal. Sistem pelaporan pajak merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan keuangan di perusahaan.

Namun, seringkali proses pelaporan yang rumit dan tidak efisien dan efektif seperti pelaporan pajak secara manual. Hal ini dapat menimbulkan kesulitan dan kebingungan bagi karyawan dalam melakukan pelaporan pajak di PT. Dimitra Adi Wijaya.

##### **3.1.1 Temuan Masalah**

Pada PT. Dimitra Adi Wijaya Masih banyak kalangan pekerja yang masih belum menggunakan sistem e-filing untuk pelaporan pajak, mereka lebih memilih untuk melakukan pelaporan pajak ke kantor Pelayanan Pajak secara langsung.

Namun mereka belum mengenal apa saja yang sudah Direktorat Jendral Pajak Keluarkan untuk mempermudah pelaporan pajak dengan menggunakan E-filing.

### 3.1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dari laporan kerja praktik saya terkait Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing pada PT. Dimitra Adi Wijaya. Perumusan masalah didasarkan pada fakta bahwa banyak karyawan di PT. Dimitra Adi Wijaya belum sepenuhnya menerapkan pelaporan pajak menggunakan e-Filing. Hal ini terjadi karena beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman terhadap sistem e-Filing, serta anggapan bahwa proses pelaporan pajak secara manual lebih mudah dan familiar.

Akan dianalisis bagaimana pola pelaporan pajak yang selama ini dilakukan oleh karyawan, apakah masih menggunakan metode manual atau sudah beralih ke e-Filing.

Penelitian akan menggali bagaimana sistem pelaporan pajak yang selama ini diterapkan di PT. Dimitra Adi Wijaya

Akan diidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam menggunakan e-Filing, seperti kurangnya sosialisasi, kendala teknis, atau hambatan lainnya.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh solusi yang dapat mendorong penggunaan e-Filing secara lebih luas di kalangan karyawan PT. Dimitra Adi Wijaya. Penerapan e-Filing yang lebih baik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepatuhan pajak perusahaan.

### 3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecah masalah dalam kerja praktik yang berjudul Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing pada PT. Dimitra Adi Wijaya. Kerangka masalah yang dapat digunakan

1. Melakukan observasi terhadap sistem pelaporan pajak yang telah diterapkan di PT. Dimitra Adi Wijaya.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan **e-Filing**, seperti kurangnya pemahaman, keterbatasan akses internet, atau ketidaktahuan prosedur pelaporan pajak secara elektronik.
3. Menganalisis sejauh mana pemahaman karyawan mengenai **e-Filing**

4. Menerapkan sistem pendampingan atau konsultasi pajak internal untuk membantu karyawan dalam mengisi dan mengajukan laporan pajak secara digital.

### **3.2 Landasan teori**

Landasan teori dalam laporan Kerja Praktik tentang Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filling Pada PT. Dimitra Adi Wijaya. Dalam Kerja Praktik terdapat cara melaporkan pajak menggunakan system digital. Untuk kerja praktik ini berfokus pada Penerapan pelaporan pajak menggunakan E-Filling terdiri dari beberapa komponen :

1. Penyampaian SPT lebih cepat dan murah.
2. Pengisian lebih mudah dengan sistem yang validasi otomatis.
3. Ramah lingkungan karena mengurangi penggunaan kertas.

#### **3.2.1 Pengertian Pajak**

##### **1. Menurut Bahasa**

Kata ‘pajak’ berasal dari bahasa latin ‘taxo’ yang memiliki arti iuran wajib yang dibayarkan oleh rakyat untuk kepentingan pemerintah dan kepentingan masyarakat itu sendiri.

##### **2. Menurut KBBI**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pajak adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang, dan sebagainya..

##### **1. E-Filling**

##### **1. Pengertian E-Filling**

Electronic Filing atau e-filing merupakan sebuah sistem yang mengatur cara penyampaian atau pelaporan pajak (Surat Pemberitahuan Tahunan/SPT) dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik

melalui penyedia jasa aplikasi yang dilakukan secara online dan real time. Pelapor yang akan melaporkan pajaknya harus memiliki Electronic Filing Identity Number (EFIN) sebelum melakukan pelaporan pajak SPT. Penyedia jasa aplikasi atau penyedia layanan pajak merupakan pihak yang telah ditunjuk untuk menyelenggarakan layanan terkait proses penyampaian e-filing. Pihak tersebut juga bertugas sebagai penyedia aplikasi SPT elektronik dan penyalur SPT elektronik. Di Indonesia penyedia layanan pajak elektronik yang menyediakan layanan tersebut adalah DJP Online.

## 2. Tujuan E-Filing

E-Filing DJP Online memiliki tujuan memberikan kemudahan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dikarenakan sistemnya yang berbasis online, e-Filing DJP Online memungkinkan Wajib Pajak untuk mengisi dan mengirim SPT kapanpun dan dimanapun selama mempunyai koneksi internet yang baik dan stabil.

Adanya e-Filing DJP Online juga memudahkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT secara praktis, karena tidak lagi memerlukan dokumen fisik berupa kertas. Semua dokumen yang dibutuhkan untuk pengisian dan pengiriman SPT melalui DJP Online akan dikirimkan dalam bentuk file elektronik. Wajib Pajak juga dimudahkan dalam memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE).

## 3. Kualitas Sistem E-Filing

Dalam Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk E-filing. E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut DeLone and McLean (2016) kualitas sistem sebagai karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi, misalnya kemudahan dalam penggunaan, fleksibilitas

sistem, keandalan sistem dan kemudahan dalam mempelajari, memiliki fitur-fitur sistem seperti kecanggihan dan desain yang mudah dipahami, memuat informasi yang akurat serta memuat informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Jadi kualitas sistem E-filing adalah suatu karakteristik yang diinginkan dalam sistem E-filing seperti halnya kemudahan dalam penggunaan, keandalan dari sistem E-filing serta fitur-fitur yang mendukung dalam penggunaan e-Filing.

#### 4. Prinsip Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Penerapan E-filing

Pengertian persepsi menurut berbagai ahli, salah satunya menurut Herlan dan Yono : “Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari dalam (Ermawati dan Delima 2016, 164)” . Persepsi kemudahan (perceived ease of use) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Indikator untuk persepsi kemudahan tentang kegunaan sistem teknologi menurut Venkatesh and Davis (2000) yaitu :

- a) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti
- b) Interaksi dengan sistem tidak membutuhkan banyak usaha
- c) Sistem mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan dalam mengerjakan pekerjaan individu.

## **2. Keamanan dan Kerahasiaan Sistem E-filing**

Virtual Keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan

yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan illegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki oleh pengguna (Andi dan Sari, 2017). Dalam hal ini dengan keamanan data yang dilaporkan oleh wajib pajak bahwa hanya orang yang berkepentingan yang dapat mengakses data wajib pajak tersebut. kerahasiaan data perpajakan dapat didefinisikan sebagai setiap data Wajib Pajak yang sifatnya tersembunyi (rahasia) dan hanya diketahui oleh seseorang atau beberapa orang saja. Indikator yang digunakan dalam penelitian (Wibisiono dan Toly, 2014) tentang E-filing untuk variabel keamanan dan

kerahasiaan sebagai berikut :

1. Aman terhadap resiko pihak luar (hacker)
2. Aman terhadap resiko pihak dalam (Pegawai Pajak)
3. Mengantisipasi data
4. Kemampuan validasi pengisian SPT

### **1. Manfaat Sistem E-Filing**

Ada banyak manfaat *Sistem E-Filing* bagi para penggunanya diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Hemat waktu dan biaya

Melalui eFiling online, Anda tidak perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat dan membuang-buang waktu, tenaga, biaya untuk mengurus pelaporan pajak.

#### 2. Lebih fleksibel

Manfaat e-Filing juga membuat pelaporan SPT pajak lebih fleksibel karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet serta masih dalam masa pelaporan.

#### 3. Terhindar dari sanksi pajak

Pada saat sudah mendekati batas akhir pelaporan, melalui e-Filing pajak, Anda dapat dengan cepat segera melaporkannya, sehingga terhindar dari sanksi terlambat lapor SPT.

#### 4. Tepat dan akurat

Manfaat e-Filing berikutnya yakni pengisian SPT dan perhitungan secara komputerisasi, sehingga data yang dihasilkan tepat dan akurat.

#### 5. Bukti lapor tersimpan aman

Melalui eFiling pajak, data pelaporan pajak juga akan tersimpan dengan aman tanpa khawatir hilang.

#### 6. Peluang untuk keuntungan bisnis

Manfaat lapor pajak melalui eFiling online juga bisa menguntungkan bagi bisnis yang dijalankan karena perusahaan dapat menekan biaya mengurus administrasi perpajakan..

## **2. Cara Kerja *E-Filling***

### 1. Login dan Pengisian SPT

- Masuk ke <https://djponline.pajak.go.id> dengan NPWP, password, dan kode keamanan (captcha).
- Pilih layanan e-Filing dan klik Buat SPT.
- Jawab pertanyaan terkait status pajak, seperti:
- Apakah menjalankan usaha atau pekerjaan bebas?
- Apakah penghasilan kurang dari Rp60 juta per tahun?
- Pilih formulir SPT yang sesuai (misalnya 1770S atau 1770SS).

### 2. Pengisian Data Pajak

- Isi data terkait penghasilan, pajak yang telah dipotong, harta, utang, tanggungan, serta pengurangan pajak seperti zakat atau sumbangan.
- Jika memiliki pajak kurang bayar, wajib melakukan pembayaran terlebih dahulu melalui e-Billing dan memasukkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN).

### 3. Verifikasi dan Pengiriman

- Sistem akan memberikan ringkasan SPT yang perlu diperiksa kembali oleh Wajib Pajak.
- Minta kode verifikasi melalui email atau SMS.
- Masukkan kode tersebut dan kirim SPT secara online.

### 4. Bukti Pelaporan

- Setelah SPT terkirim, Wajib Pajak akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) sebagai tanda bahwa pelaporan pajak telah berhasil.



## 5. Project Terkait

Beberapa Project terkait dengan penerapan pelaporan pajak menggunakan e-Filing yang telah dilakukan.

### 1. Pengembangan Aplikasi E-Filing Berbasis Mobile

Membuat aplikasi mobile sederhana yang memandu pengguna dalam melaporkan pajak mereka melalui e-Filing.

Integrasi dengan API Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk pengiriman langsung ke sistem pajak nasional.

### 2. Sistem Reminder Pajak Otomatis

Mengembangkan chatbot atau aplikasi yang mengirimkan notifikasi pengingat kepada wajib pajak tentang batas waktu pelaporan SPT.

Bisa diintegrasikan dengan WhatsApp atau email agar pengguna lebih mudah diingatkan.

### 3. Studi Kasus Penerapan E-Filing di Berbagai Sektor

Melakukan penelitian tentang tantangan dan peluang e-Filing di sektor tertentu (misalnya, manufaktur, UMKM, atau perusahaan multinasional).

Menyusun strategi peningkatan penggunaan e-Filing di sektor tersebut.

## 3.3 Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam laporan kerja praktik yang berjudul Penerapan Pelaporan pajak menggunakan E-Filing pada PT. Dimitra Adi Wijaya. Adapun beberapa metode yang dapat digunakan dalam laporan ini adalah sebagai berikut :

### a. Observasi

Metode observasi dapat membantu dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna, serta melihat langsung bagaimana pelaporan pajak yang dilakukan di kantor.

### b. Wawancara

Metode wawancara dapat digunakan untuk mengetahui pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang ada, hambatan apa yang dihadapi saat menggunakan sistem, dan apa yang bisa ditingkatkan dari sistem tersebut.

### **3.4 Rancangan Program yang akan dibuat**

Rancangan program yang akan dibuat dalam laporan kerja praktik adalah menjelaskan bagaimana program tertentu akan di implementasikan selama kerja praktik. Untuk tujuan rancangan program yang akan dibuat dalam laporan praktik ini terkait Penerapan pelaporan pajak menggunakan E-Filling pada PT. Dimitra Adi Wijaya adalah sebuah sistem yang akan membantu karyawan dalam mengelola dan melaporkan pajak secara digital.