

ANALISIS PENERAPAN *E-FILING* DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (DI KPP PRATAMA MULYOREJO)

Maulida Krismentari¹, Rina Fariana²

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2}

Email : maulidakrismentari17@gmail.com¹, fareeyna@gmail.com²

ABSTRAK

Electronic filing atau yang biasa disebut dengan *e-filing* merupakan sebuah sistem pelaporan SPT masa maupun tahunan yang penggunaannya dilakukan secara online di website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Tujuan dari penelitian ini guna mengetahui penerapan *e-filing* yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan faktor yang menghambat serta faktor pendukungnya. Metode penulisan menggunakan kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Mulyorejo sudah optimal. Peningkatan kepatuhan dibuktikan dengan bertambahnya wajib pajak orang pribadi dari tahun pajak 2015 sampai tahun pajak 2019.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, *E-filing*.

ABSTRACT

Electronic filing or commonly referred to as *e-filing* is a reporting system for annual and annual tax returns that is used online at the Directorate General of Tax's website (www.pajak.go.id). The purpose of this study is to determine the application of *e-filing* that can improve taxpayer compliance and inhibiting factors and supporting factors. The writing method uses descriptive qualitative. The results of this study explain that the application of the *e-filing* system to improve compliance with Annual SPT reporting at the Mulyorejo KPP has been optimal. The increase in compliance is evidenced by the increase in individual taxpayers from the 2015 tax year to the 2019 tax year.

Keywords: Taxpayer Compliance, *E-filing*.

PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber terbesar pemasukan negara, khususnya di Indonesia. Pajak ialah iuran rakyat pada suatu negara yang disetorkan dan dihimpun ke dalam pemasukan negara yang diatur dalam undang-undang yang berlaku tanpa adanya timbal jasa (kontraprestasi) yang ditunjukkan untuk pembangunan nasional (Mardiasmo, 2016). Di tahun 2018 realisasi pada pendapatan negara dari setoran pajak tumbuh hingga 14,3% atau sebesar 1.315,9 triliun. Perkembangan pada tahun 2018 merupakan yang tertinggi sejak tahun 2012.

Pada awalnya seluruh kegiatan perpajakan yang dilakukan secara manual ini menyebabkan wajib pajak harus menyisihkan waktu lebih banyak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya, dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk mencetak Surat Pemberitahuan (SPT) dan lampiran-lampiran lain yang mendukung dalam melakukan pelaporan. Selain pelaporan perpajakan yang masih dilakukan secara manual adapun kendala sulit yang dihadapi yakni masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Sebuah kebijakan sistem baru yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak yakni memaksimalkan manfaat teknologi dengan menciptakan *e-filing* guna meningkatkan pelayanan dan kemudahan pelaporan SPT masa maupun tahunan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Dalam penelitian terdahulu oleh (Saputri et al., 2018) di KPP Pratama Mulyorejo di tahun 2018 mengenai penerapan sistem *e-filing* angka yang menyampaikan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi manual masih cukup tinggi meskipun terdapat peningkatan jumlah wajib pajak menggunakan *e-filing* dikarenakan total Wajib Pajak Orang Pribadi setiap tahunnya terus bertambah. Dan sejak tanggal 1 April 2018 Direktorat Jenderal Pajak memberlakukan kewajiban lapor pajak online yakni melalui sistem *e-filing*.

Oleh sebab itu penelitian ini perlu diteliti guna mengetahui selama pelaksanaan sistem *e-filing*, serta faktor penghambat dan faktor pendukungnya. Sehingga menjadi dasar pemilihan judul dari penelitian ini “Analisis Penerapan Sistem *E-filing* dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (di KPP Pratama Mulyorejo)”.

Definisi Pajak (UU No 16 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, Tahun 2009), pajak ialah iuran yang dibayarkan kepada Negara oleh wajib pajak dan sifatnya dapat dipaksakan UU tanpa mendapatkan keuntungan langsung serta digunakan untuk pembangunan nasional.

Definisi wajib pajak (UU No 16 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, Tahun 2009), Wajib pajak merupakan perorangan atau bisa juga badan, antara lain pembayar besaran pajak, pemotong penghasilan, dan sebagai pemungut besaran pajak, yang memiliki hak serta kewajiban sesuai pada ketetapan peraturan pajak.

Definisi Surat Pemberitahuan (SPT) berdasarkan (UU Nomor 28 Tahun 2007) Surat Pemberitahuan ialah surat Wajib Pajak yang diperuntukan guna menyampaikan total

besaran pajak dan/atau pembayaran jumlah pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban telah sesuai ketetapan UU perpajakan.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ./2014 menjabarkan *e-filing* merupakan sistem yang digunakan pelaporan SPT tahunan yang dapat diakses secara *online* di laman website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP).

Pengertian Kepatuhan wajib pajak: “Kepatuhan Wajib Pajak dapat disimpulkan dalam suatu situasi dimana sebagai wajib pajak harus mematuhi kewajiban serta hak perpajakan” (Nurmantu, 2010).

METODE

Metode dalam penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini ialah Kepala Seksi Pelayanan dan Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi di KPP Pratama Mulyorejo. Dan Objek penelitian berfokus pada penerapan *e-filing*, serta faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi selama pelaksanaan sistem *e-filing*.

- a. Dokumentasi, dapat diartikan suatu aktivitas menghimpun data yang dilakukan dengan cara memahami serta menggaris bawahi hal yang penting, dokumen, beserta arsip yang ada di KPP. Penelitian ini jenis data yang didapat dan dikumpulkan adalah data Kuantitatif yang berisikan jumlah statistik diantaranya total wajib pajak yang sudah terdaftar serta total wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan di tahun 2015 hingga 2019.
- b. Wawancara, ialah percakapan yang memiliki tujuan tertentu. Diskusi ini dapat dilakukan kedua belah pihak yakni pewawancara beserta terwawancara menjawab beberapa pertanyaan sesuai kebutuhan data yang dibutuhkan peneliti berupa hasil penilaian melalui wawancara dan sistem yang digunakan.

Jenis triangulasi yang digunakan peneliti ialah triangulasi sumber dalam mencari data dan mengumpulkan data dengan teknik yang sama dari berbagai sumber (Sugiyono, 2014). Setelah melakukan teknik triangulasi sumber peneliti selanjutnya akan melakukan *membercheck* untuk memastikan keabsahan data kepada sumber informan langsung dan dapat langsung di *cross check* kebenarannya melalui rangkuman atau kesimpulan jawaban yang telah didapat pada tahap wawancara sebelumnya.

Analisis data kualitatif menggunakan Miles and Huberman dilakukan secara langsung dan tepat sasaran berawal reduksi data yang dikumpulkan (*reduction*), Penyajian hasil data yang didapat (*display*), yang terakhir *conclusion drawing / verification* (Sugiyono, 2017:484).

HASIL

Pelaksanaan penerapan *e-filing* dalam Keputusan peraturan 9/PMK.03/2018 telah mengharuskan bagi wajib pajak yang sudah terdaftar untuk menyampaikan SPT tahunan melalui online, sehingga secara tidak langsung hal ini berdampak antrean yang ada di KPP berkurang dan cenderung stabil, dan hal ini akan dimanfaatkan pihak KPP untuk memberikan pelayanan konsultasi secara maksimal ke setiap wajib pajak yang memerlukan arahan untuk menggunakan sistem ini. Tak hanya itu, pihak KPP sebagai instansi pertama yang berhubungan langsung dengan wajib pajak telah menerapkan rancangan bimbingan kepada setiap wajib pajak atau biasa disebut asistensi, yakni pendampingan selama wajib pajak melakukan kewajibannya membayar pajak, pendampingan ini biasa dilakukan oleh *Account Representative (AR)*.

Hasil akhir wawancara dengan informan menyimpulkan bahwa pelaksanaan dari penerapan *e-filing* sudah menunjukkan hasil positif cenderung optimal dimana sesuai dengan prosedur penggunaan sistem. Berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak No PER-02/PJ/2019 mengenai Tata cara Pelaporan, Pemasukan, dan Pengolahan SPT.

Tabel 1.1: Jumlah WPOP Efektif, Jumlah WPOP terdaftar dan Jumlah Penerimaan SPT Tahun 2015 – 2019

Tahun	Jumlah WPOP Efektif	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah Penerimaan SPT
2015	56.117	77.004	40.900
2016	60.881	81.555	40.756
2017	66.684	89.429	41.170
2018	73.338	94.936	40.975
2019	80.667	101.467	37.017

*Jumlah Penerimaan SPT Tahunan hanya jumlah WPOP, Tanpa WP Badan
(Data diambil 1 juni 2020)

Sumber: Seksi PDI KPP Pratama Surabaya Mulyorejo

Pada tabel 1.1 diatas, dapat diperoleh jumlah WPOP terdaftar pada KPP Pratama Mulyorejo terus meningkat setiap tahun. Dalam 5 (lima) tahun terakhir Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar rata-rata tumbuh sekitar 7,15%. Persentase pertumbuhan tersebut dihitung dan tercantum pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 : Persentase Tingkat Pertumbuhan WPOP Terdaftar

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Selisih	Persentase
2014	71.618	-	-
2015	77.004	5.386	7,5 %

2016	81.555	4551	5,58 %
2017	89.429	7.874	9,6 %
2018	94.936	5.507	6,61 %
2019	101.467	6.531	6,9 %
Rata-rata		Persentase	7,15 %
Pertumbuhan WPOP terdaftar			

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari data diatas tabel 1.2 dapat diperhatikan secara seksama rata-rata pertumbuhan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar tumbuh sekitar 7,15% selama jangka 5 (lima) tahun terakhir. Perubahan total tersebut disebabkan oleh adanya Wajib Pajak baru yang mendaftarkan dirinya guna mendapatkan NPWP serta data yang terus bertambah setiap tahunnya bersifat fluktuatif. Dari tahun ke tahun Jumlah pelaporan SPT tahunan WPOP mengalami peningkatan, dibarengi dengan adanya penyuluhan serta pendampingan oleh pihak KPP mengenai pengisian SPT melalui laman *e-filing* di KPP Pratama Mulyorejo.

Tabel 1.3: Presentase SPT Tahunan PPh WPOP menggunakan *e-filing* dan manual

Tahun	SPT Tahunan WPOP			
	<i>E-Filing</i>	%	Manual	%
2015	16.240	39,7 %	24.034	58,76 %
2016	21.774	53,42 %	18.540	45,5 %
2017	36.211	87,95 %	4727	11,48 %
2018	39.684	96,85 %	1.193	2,9%
2019	36.510	98,6 %	455	1,23 %

Sumber: Seksi PDI KPP Pratama Mulyorejo Data Diolah kembali (2020)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah penerimaan SPT dengan *e-filing* mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Untuk tahun 2019 persentase menunjukkan peningkatan yaitu sebesar 98,6% untuk SPT yang dilaporkan menggunakan *e-filing* dari seluruh jumlah SPT yang disampaikan, sedangkan SPT yang dilaporkan secara manual persentasenya mengalami penurunan yaitu mencapai 1,23%. Karena sejak tanggal 1 April 2018 pihak Direktorat Jenderal Pajak memberlakukan kewajiban lapor pajak online yakni memakai *e-filing*.

Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami kenaikan cukup signifikan setiap tahunnya. Pada penelitian ini telah sesuai dengan teori sebagai berikut: "Kepatuhan Wajib Pajak dapat disimpulkan dalam suatu situasi dimana wajib pajak harus mematuhi kewajiban serta hak perpajakan" (Nurmantu, 2010).

Dalam hal ini tinggi dan rendahnya jumlah penerimaan SPT tahunan akan dijadikan pertimbangan kepatuhan pelaporan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan

penyuluhan, pendampingan, sosialisasi serta akan diteruskan kepada Wajib Pajak. Sebagai contoh, apakah akan diberlakukan dan diadakan himbauan, bimbingan, penyidikan dan pemeriksaan lainnya yang akan dilakukan pada wajib pajak.

A. Faktor Pendukung

a) Kesadaran wajib pajak itu sendiri

Menyampaikan dan melaporkan SPT tahunan adalah hal yang wajib sebagai warga negara yang baik dan bagi wajib pajak yang sudah terdaftar sebelumnya. Bicara mengenai faktor pendukung salah satunya adalah kesadaran yang dimiliki setiap individu wajib pajak yang perlu ditingkatkan. Hal ini sangat penting karena dengan tingginya angka kesadaran warga negara sebagai wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak pasti pencapaian realisasi kepatuhan dapat terwujud dengan sendirinya dan hal ini dapat menunjang perekonomian negara dikemudian hari.

b) Rasa Keinginan untuk Mencoba bagi wajib pajak

Bicara mengenai sistem baru mungkin disebagian besar orang akan merasa pembaharuan itu sulit. Sama halnya dengan sistem yang diciptakan Direktorat Jenderal Pajak mengenai *e-filing*. Rasa penasaran yang timbul disebagian besar masyarakat harus di manfaatkan secara maksimal untuk mengedukasi sistem baru ini. Jika wajib pajak sudah ada keinginan untuk memulai pasti tidak akan lama akhirnya mencoba sistem baru ini. Namun, untuk awalan pihak KPP perlu menyediakan layanan pendampingan untuk mengantisipasi kesalahan dalam menggunakan sistem *e-filing* ini. Dan tidak langsung hal ini juga dapat meningkatkan pertumbuhan kepatuhan pelaporan SPT tahunan.

c) Sosialisasi atau Penyuluhan

Sebagai awalan dalam melakukan sosialisasi ataupun penyuluhan ini perlu adanya usaha keras, membuat projek, event, seminar dan edukasi mengenai pentingnya membayar pajak dan kesadaran diri sendiri untuk mau diedukasi. Sosialisasi tidak harus di Kantor pajak, bisa juga dilakukan diruang terbuka dan pusat keramaian, seperti mall, kampus, perusahaan dan instansi lainnya. Pada bagian ini sangat perlu dilakukan rutin atau terjadwal jadi penyampaian pesan pentingnya membayar pajak bisa tersampaikan tepat sasaran dan menghasilkan tujuan yang ingin dicapai.

d) Kecepatan Jaringan Internet

Untuk dapat mengakses layanan sistem *e-filing*, wajib pajak sangat memerlukan sambungan internet yang memadai serta kecepatan jaringan internet yang cepat tidak lambat. Untuk daerah perkotaan sangat mudah menjangkau jaringan internet cepat, dan sudah cukup banyak tempat umum memiliki fasilitas wifi gratis.

e) Kemudahan akses diberbagai perangkat elektronik

Dalam penerapan sistem *e-filing*, yang sangat menunjang kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan ialah mudahnya sistem ini diakses diberbagai

perangkat elektronik seperti Smartphone, Laptop, dan Komputer. Kemudahan ini dimanfaatkan oleh wajib pajak yang masuk dalam kategori milenial untuk menyampaikan SPT tahunannya karena wajib pajak yang masuk dalam kategori ini sangat erat hubungannya dengan gadget dan selalu mengikuti perkembangan teknologi sehingga upaya dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT dapat diwujudkan.

B. Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan penerapan sistem *e-filing* terdapat faktor - faktor yang menghambat yakni:

a) Minimnya Pengetahuan Wajib Pajak

Sistem *e-filing* sangat erat kaitannya dengan wajib pajak dikarenakan wajib pajak adalah pengguna sistem *e-filing* ini. Wajib pajak itu sendiri juga dapat menghambat pelaksanaan sistem *e-filing* ini disebabkan kurangnya edukasi wajib pajak berupa kurang pahaman wajib pajak mengenai internet, teknologi dan kurang pahamiannya wajib pajak mengenai hak serta kewajiban sebagai wajib pajak yang taat. Dan dalam hal gagap teknologi (gaptek) dapat disebabkan oleh faktor usia yang yang dimaksud adalah wajib pajak yang berusia tua dan ada pula wajib pajak yang pada dasarnya kurang begitu memahami teknologi.

Dalam hal kurangnya pengetahuan, Penyuluhan dan edukasi akan pentingnya menyampaikan SPT tahunan dengan berbagai cara akan terus dilakukan, namun hambatan ini akan tetap ada sebab pada dasarnya tingkat pemahaman setiap orang akan suatu hal berbeda-beda.

b) Meyakinkan Wajib Pajak

Sistem baru seperti *e-filing* ini wajar jika menimbulkan keragu-raguan dan pertanyaan bagaimana, apakah dan cara penggunaan sistem. Dan meyakinkan wajib pajak perlu adanya pendekatan dan edukasi secara bertahap bahwasanya membayar pajak merupakan kewajiban warga negara yang baik dan taat untuk menunjang pembangunan nasional negara. Tidak berhenti disitu meyakinkan wajib pajak bukanlah perkara mudah karena perlu rasa percaya dan yakin pada setiap wajib pajak untuk mempercayakan bahwa membayar pajak merupakan suatu hal yang seharusnya dilakukan bukan sekadar kewajiban semata.

SIMPULAN

Sistem *e-filing* sangat mempermudah dan mempersingkat waktu penyampaian SPT tahunan. Direktorat Jenderal Pajak melalui KPP akan terus meningkatkan kualitas sistem ini untuk menunjang kepatuhan wajib pajak.

Dapat ditarik garis besar penerapan sistem *e-filing* ini dapat menanggulangi berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan penerapan sistem *e-filing* antara lain membludaknya antrian dalam pelaporan SPT di Kantor Pajak yang cukup panjang dan memakan waktu lama.

Pelaksanaan penerapan di KPP Pratama Mulyorejo sudah sesuai pada tata cara pendaftaran yang ada di peraturan perpajakan yang berlaku. Dibalik banyaknya manfaat sistem ini, realisasi dalam pelaksanaan pelaporan SPT masih belum berjalan sesuai harapan dikarenakan adanya beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala dari sisi wajib pajak ataupun KPP Pratama Mulyorejo.

IMPLIKASI

Manfaat bagi instansi pemerintah diharapkan dapat digunakan untuk gambaran dan masukan selama penerapan sistem *e-filing* agar kedepannya sistem ini dapat bekerja lebih optimal guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mulyorejo.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan, yakni:

- 1) Adanya beberapa informasi yang bersifat rahasia yang tidak dapat disampaikan oleh beberapa narasumber sehingga data yang didapatkan tidak bisa digali lebih dalam.
- 2) Narasumber wawancara dalam penelitian ini hanya menjangkau fiskus pajak saja dikarenakan ditengah pandemi covid-19 sehingga tidak dapat melakukan wawancara secara langsung dengan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Mulyorejo.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Perubahan Ketiga UU Nomor 6 Tahun 1983 (2009).
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007. tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (*UU KUP yang baru*).
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi 2016. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nurmantu, safri. (2010). Pengantar perpajakan. *Pengantar Perpajakan*.
- Saputri, D. L. R., Syafi'i, & Wahyuni, S. T. (2018). Efektivitas Penggunaan Program E-Filing Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. *Equity*, 4(2), 34–50.
- Laksono, B., & Wilasittha, A. (2021, September 7). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Samaco. *Behavioral Accounting Journal*, 4(1), 249-258.
- Sugiyono. (2014). *Open Library - Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. In Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>