

**ANALISA PERANAN E-FILING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN
PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**

Gusma Dwi Avianto

Sri Mangesti Rahayu

Bayu Kaniskha

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)

115030400111037@mail.ub.ac.id

ABSTRACT

The government continues to maximize the potential of tax to finance the state annually. One of the efforts to improve compliance is launching the E-Filing product or it can be called the Electronic Filing System because of the low level of compliance of individual taxpayers. It is caused by the taxpayers who have registered themselves, then do not report the Annual Tax Return. In this study, is using a descriptive research with qualitative approach. This research aims to determine whether the application of E-Filing services play a role in improving compliance individual taxpayer and to know the supporting factors also inhibiting factors that is encountered in the implementation of the tax service. The Results of this research has been quite successful to increased taxpayer compliance through the submission of Annual Tax Return increased the number of individual taxpayers. Then there are many taxpayers who feel more practical, easy, fast and efficient in reporting their annual tax return. Moreover taxpayers are aware of their obligations as taxpayers. But there are several obstacles in the implementation of e-filing either a lack of knowledge of the taxpayer or the difficulty to convince taxpayers of usage e-filing will be more easily and efficiently.

Keyword : The Usage E-filing, the Compliance, Taxpayer.

ABSTRAK

Pemerintah terus memaksimalkan potensi pajak yang ada untuk memenuhi pembiayaan Negara setiap tahunnya. Salah satu upayanya dengan meluncurkan produk E-Filing atau Electronic Filing System karena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan wajib pajak yang sudah mendaftarkan dirinya namun kemudian tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Penelitian ini termasuk ke jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi setelah adanya E-Filing serta faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan e-filing sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya angka penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Lalu banyak pula wajib pajak yang merasakan lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan e-filing. Selain itu wajib pajak menyadari akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Namun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan e-filing baik kurangnya pengetahuan wajib pajak maupun sulitnya meyakinkan wajib pajak akan penggunaan e-filing yang lebih mudah dan efisien.

Kata Kunci: Penggunaan E-filing, Kepatuhan, Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Sasaran utama dari kebijaksanaan keuangan negara yang dilakukan oleh pemerintah di bidang penerimaan dalam negeri adalah untuk menggali mendorong dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri agar jumlahnya dapat terus meningkat sesuai dengan kebutuhan pembangunan (Haryuda, 2013:1). Format anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) disusun atas dasar rencana kerja pemerintah dalam pembangunan.

Sasaran pendapatan dari sektor pajak dalam rangka pembiayaan yang tiap tahun

mengalami peningkatan merupakan tantangan bagi pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak untuk merealisasikan pendapatan dari sektor pajak dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, antara lain dengan mengubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System* yang mulai diterapkan sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 yang sangat berpengaruh bagi wajib pajak dengan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang.

Self Assessment Sistem menuntut adanya peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban. Kesadaran dan kepatuhan merupakan hal yang terpenting dari berlangsungnya *Self Assessment System*.

Kondisi tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia relatif rendah yang diakibatkan wajib pajak orang pribadi yang sudah mendaftarkan dirinya namun kemudian tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya, maka membuat pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak terus berupaya menciptakan sistem perpajakan baru dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunannya sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan tersebut adalah dengan membuat pembaharuan sistem atau metode yang sederhana, mudah, dan cepat. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dimulai pada tahun 2014 ini adalah dengan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan yaitu dengan dilaksanakannya jenis pelayanan kepada wajib pajak dalam rangka penyampaian Surat Pemberitahuan menggunakan elektronik atau melalui internet yang selanjutnya dinamakan *E-Filing*. Dengan sistem *E-Filing* yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak tujuannya dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak orang pribadi.

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah penerapan pelayanan *E-Filing* berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan pelayanan pajak dengan sistem *E-Filing*. Maka peneliti mengambil judul "**Analisa Peranan *E-Filing* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi**".

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Menurut Adriani (2005) dalam Agustian (2011) pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapatkan kontraprestasi

kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum untuk menyelenggarakan pemerintahan. Definisi pajak secara umum dapat ditemui pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Sistem Pemungutan Pajak

Pada tahun 1983 terjadilah reformasi perpajakan yang pada intinya mengubah sistem pemungutan yang awalnya dengan *Official Assesment System* diubah menjadi *Self Assesment System*. Menurut Soemitro (1992) *Self Assesment* jika di terjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia adalah sebagai berikut: kata "self" berarti sendiri dan "assessment" berarti taksiran atau menaksir. Jadi *self assessment* sistem mengandung maksud bahwa kegiatan pemungutan pajak diletakan kepada aktivitas dari masyarakat sendiri, dimana wajib pajak diberikan kewajiban untuk menentukan besarnya pajak yang terutang mulai dari menghitung besarnya pendapatan/kekayaan yang terutang, melaporkannya, dan menyeterkannya ke kas Negara.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan pasal 3 ayat (1) Undang-Undang No.28/2007 Setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jendral Pajak (DJP) tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh DJP. Terdapat beberapa cara menyampaikan surat pemberitahuan Tahunan yaitu secara langsung, dikirim melalui pos, dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi, dan melalui *e-filing*.

Electronic Filing (E-filing)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-06/PJ./2014 *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id). Dengan adanya sistem *e-Filing* ini para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajiban perpajakannya tanpa harus keluar rumah dan mengantri di kantor pelayanan pajak sehingga lebih efektif dan efisien. Dan juga penghematan dalam segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas, amplop, perangko, dan data akan

dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan internet.

Kepatuhan

Menurut Badan Bahasa (2015) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, patuh yang menjadi kata dasar dari kepatuhan, bermakna taat, selalu penurut. Menurut Nurmanto dalam Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Zain (2004), kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu "Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Kepatuhan sebagai fondasi self assessment dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci (Ismawan, 2001:83) yakni program pelayanan yang baik kepada wajib pajak, prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak, program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif, dan pemantapan law enforcement secara tegas dan adil. Menurut Alan Lewis (dalam Dewi, 2010) berpendapat bahwa sistem pajak yang merangsang tumbuhnya kesadaran membayar pajak haruslah memiliki unsur Kemudahan (*Simplicity*) dan perangsang (*Incentive*).

Pengukuran Kepatuhan Perpajakan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak; c) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah; d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2007:5) penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah untuk

menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan beberapa fenomena yang ada, yakni untuk mendeskripsikan dan menganalisis beberapa fenomena yaitu fenomena yang pertama adalah Mendeskripsikan dan menganalisis apakah penerapan pelayanan E-Filing berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan. Fenomena yang kedua yaitu mendeskripsikan dan menganalisis tentang faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan pelayanan pajak dengan sistem E-Filing di KPP Pratama Malang Selatan.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh langsung dari lapangan atau yang langsung dikumpulkan dari sumbernya (informan) yang berhubungan dengan obyek penelitian yaitu Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Waskon I, Kepala Seksi Pengolahan data dan Informasi, *Account Representative*, dan wajib pajak. Sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung yaitu diperoleh dari dokumen profil KPP Pratama Malang Selatan, peraturan terkait pelaksanaan E-Filing dan data statistik terkait jumlah pelaporan E-Filing.

(Pasolong, 2012:130) Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Untuk memperoleh data-data yang valid saat dilaksanakannya penelitian, maka teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini bersifat interaktif karena peneliti langsung melakukan penelitian di lapangan dan berinteraksi dengan informan. Menurut Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2010 : 337), analisis metode interaktif terdiri tiga alur, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Layanan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. Pelaksanaan penerapan layanan E-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan orang pribadi.

Latar belakang adanya layanan e-filing adalah terkait proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang panjang dan

memakan waktu yang lama serta pentingnya inovasi berbasis teknologi untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih baik.

Ada beberapa cara pelaporan SPT Tahunan yang dapat dilakukan oleh wajib pajak, pertama dapat diberikan secara langsung baik ke Kantor Pelayanan Pajak dan atau ke tempat lain seperti pojok pajak, drop box, dan mobil pajak. kedua secara tidak langsung melalui kantor pos, perusahaan ekspedisi (dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat wajib pajak terdaftar). Ketiga secara online yaitu wajib pajak menggunakan aplikasi *e-filing*, yakni memanfaatkan teknologi informasi penyampaian SPT Tahunan dapat dilakukan secara elektronik, secara online dan realtime melalui internet.

Pelaksanaan penerapan layanan *e-filing* baru dilaksanakan selama 2 (dua) tahun yaitu *e-filing* tahun 2014 dan *e-filing* tahun 2015. Direktorat jendral pajak selalu berusaha untuk membuat pengadministrasian perpajakan menjadi lebih baik. Dapat diketahui bahwa dengan adanya *e-filing* proses pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak menjadi lebih sederhana, mudah, praktis, cepat, dan efisien. Baik dalam hal penerimaan, pengolahan, maupun pengarsipan SPT. Berikut alur penggunaan *e-filing*

- 1) Menggunakan aplikasi e-Reg untuk mendapatkan NPWP
- 2) Mengajukan permohonan e-FIN dengan datang langsung ke KPP terdekat dan e-FIN akan diberikan langsung kepada wajib pajak.
- 3) Melakukan registrasi sebagai wajib pajak pengguna *e-filing*.
- 4) Menyampaikan SPT melalui *e-filing*
 - a) Mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-filing*
 - b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT* yang akan dikirimkan melalui *email* yang sudah didaftarkan
 - c) Mengirim SPT secara *online* dengan mengisikan kode verifikasi
 - d) Notifikasi status *e-SPT* dan bukti penerimaan elektronik akan diberikan kepada wajib pajak melalui *email* yang sudah didaftarkan.

Berbicara tentang *e-filing* sangat bersinggungan dengan wajib pajak orang pribadi karena *e-filing* memang diperuntukan untuk wajib pajak orang pribadi maka dari itu *e-filing* digunakan hanya untuk SPT 1770 S dan 1770 SS.

Tabel 1. Target dan Realisasi Pengguna *E-filing*.

Tahun	Jumlah WP OP	Target <i>E-filing</i>	Realisasi <i>E-filing</i>
2014	90.302	1.508	3.403
2015	95.928	8.654	11.161

Sumber: Data Diolah, 2015.

Hasil tersebut sangat jelas melampaui target yang ditetapkan dari Direktorat Jendral Pajak hal ini menggambarkan minat dari wajib pajak yang cukup tinggi untuk menggunakan layanan *e-filing* karena lebih praktis, mudah, cepat, dan efisien.

Pertama praktis, dikarenakan dengan adanya *e-filing* wajib pajak dapat menghitung serta melaporkan SPT Tahunannya dengan satu aplikasi sekaligus. Praktis disini juga berkaitan dengan prosedural. Kedua mudah, karena mudah dalam pengoperasiannya. kita tinggal login ke aplikasi tersebut setelah itu tinggal memasukan data perpajakan yang diperlukan, ditambah lagi dengan tampilan dari website yang hampir menyerupai lembar SPT Tahunan manual. Ketiga cepat, wajib pajak tidak harus mengantri dan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya dapat dilakukan secara *realtime* 24 jam dilakukan dimanapun selama terhubung dengan koneksi internet. Keempat efisien, wajib pajak menunaikan kewajiban perpajakannya tanpa harus keluar rumah. Dari sisi petugas pajak pun demikian, sistem *e-filing* dapat meringankan beban kerja yang ada karena sudah sistem yang bekerja dan langsung masuk ke *database* sehingga menghemat waktu dan meminimalisir kesalahan juga penghematan dalam segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas yang mendukung program go green.

2. Peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tulang punggung sistem self assessment. Wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dalam bidang perpajakan Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Lebih lanjut bahwa dengan berbagai kemudahan yang diberikan dari layanan *e-filing*, tujuan dari Direktorat Jendral Pajak membuat layanan ini untuk memudahkan

wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan.

Kepatuhan sukarela merupakan suatu fondasi dari self assessment system yang dapat dicapai dengan menggunakan elemen-elemen kunci yang diterapkan secara efektif. Berdasarkan elemen-elemen kunci kepatuhan sebagai fondasi dari self assessment system menurut Nasucha dalam Rahayu (2010:139) diantaranya program pelayanan yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak. Bisa dikatakan *e-filing* memiliki elemen-elemen kunci kepatuhan sebagai suatu hal yang membantu berjalannya *self assessment system* baik karena program pelayanan yang baik dan *e-filing* merupakan suatu prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak. Dikatakan baik karena banyak perkembangan didalamnya. Terbukti dari angka penggunaannya yang terus bertambah disetiap tahunnya.

Berikut ini peneliti berikan tabel jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing*.

Tabel 2. Jumlah WP Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing*

Tahun	Jumlah Pelapor SPT	Target <i>E-filing</i>	Realisasi <i>E-filing</i>
2014	32.464	1.508	3.403
2015	40.825	8.654	11.161

Sumber: Data Diolah, 2015.

Jika dilihat dari tabel diatas dan dibandingkan dengan wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan, ditahun 2014 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya berjumlah 32.464 orang. *E-filing* hanya ditargetkan sejumlah 1.508 atau hanya 4,6 %. Di tahun 2015 berjumlah 40.825 orang, *e-filing* hanya di targetkan sejumlah 8.654 atau hanya 21,2 %. Meskipun dari pelaksanaan selama 2 tahun nilainya tidak begitu besar tetapi tetap berpengaruh, meski tidak terlalu signifikan. Disini lah peran dari *e-filing*. Dengan kemudahannya *e-filing* dapat membantu meningkatkan jumlah SPT yang masuk dengan begitu tingkat kepatuhan pun akan meningkat pula. Berikut tabel angka pelaporan SPT Tahunan dari tahun 2013 sampai dengan 2015.

Tabel 3. Realisasi Penyampaian SPT Tahunan wajib pajak Orang Pribadi

Keterangan	2013	2014	2015
SPT secara Manual	32.909	29.061	29.664
SPT secara <i>E-filing</i>	-	3.403	11.161
total	32.909	32.464	40.825

Sumber: Data Diolah, 2015.

Dari tabel realisasi penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi diatas terlihat bahwa setelah adanya program *e-filing* ini antusias wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan meningkat terlihat dari peningkatan jumlah SPT Tahunan yang masuk yaitu ditahun 2015. Ditahun 2014 jumlah pelapor SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi tergolong stabil dengan tahun 2013. Namun ditahun tersebut terjadi penurunan jumlah pelapor SPT Tahunan secara manual karena munculnya layanan *e-filing* dan terdapat wajib pajak yang beralih menggunakan layanan *e-filing*. Ditahun 2015 terjadi peningkatan pelaporan SPT tahunan yang cukup tinggi. Hal ini diakibatkan makin meningkatnya antusias wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya karena adanya layanan *e-filing* dan hal tersebut dapat dibuktikan dengan jauh meningkatnya pengguna layanan *e-filing* walaupun wajib pajak yang melakukan pelaporan secara manual masih cukup stabil.

Sebuah tingkat kepatuhan dapat dikatakan meningkat apabila angka pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi meningkat. *E-filing* dapat membantu meningkatkan jumlah SPT yang masuk. Banyak hal yang menyebabkan seorang wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Baik itu disebabkan oleh sanksi, tingkat pengetahuan wajib pajak itu sendiri, serta pelayanan. Berbicara tentang meningkatnya kepatuhan, itu bukan berarti *e-filing* yang mempengaruhi sepenuhnya. Namun semua hal diatas baik sanksi, tingkat pengetahuan wajib pajak, dan pelayan itu saling terkait.

Namun pada intinya di 2 tahun berjalannya *e-filing* ini, target yang diberikan selalu tercapai dan *e-filing* dapat membantu meningkatkan kepatuhan dan perkembangan jumlah pelapor untuk SPT Tahunan secara manual tidak lebih besar daripada perkembangan dari pelaporan melalui *e-filing* serta diharapkan suatu saat nanti seluruh wajib pajak orang pribadi dapat memanfaatkan layanan *e-filing* dalam melakukan pelaporannya.

Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Faktor Penghambat Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan *E-Filing*

1. Faktor Pendukung

Terdapat faktor-faktor yang mendukung dalam hal pelaksanaan penerapan

layanan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan yaitu :

a) Kesadaran wajib pajak itu sendiri

Melaporkan SPT disetiap tahunnya merupakan kewajiban perorangan bagi setiap wajib pajak yang terdaftar. Sebagai wajib pajak yang patuh dan taat terhadap peraturan perpajakan pastinya akan melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya baik itu membayar ataupun melaporkan SPT nya. Jika wajib pajak hanya membayar namun tanpa melaporkan SPTnya maka akan diberikan sanksi karena tidak melaporkan SPT Tahunannya. *E-filing* dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan pelaporan SPT dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakan karena kemudahannya. Jika diperhatikan sebuah sanksi perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karna itu layanan *e-filing* dapat mengakomodir wajib pajak yang akan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

b) Ingin Mencoba

Melalui *e-filing* ini wajib pajak orang pribadi diberikan layanan pelaporan SPT Tahunan yang praktis, mudah, cepat, dan efisien. Dengan layanan aplikasi *e-filing* ini proses pelaporan menjadi cepat, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa wajib pajak harus datang ke KPP terdaftar. Berhubung sistem pelaporan melalui *e-filing* ini masih cenderung baru, maka terdapat wajib pajak yang belum menggunakan layanan aplikasi *e-filing* ini. Dengan banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh *e-filing* maka wajib pajak cenderung penasaran dan ingin mencoba layanan aplikasi ini.

c) Sosialisasi

Dalam memperkenalkan kepada khalayak umum tentang *e-filing* ini maka menurut peneliti cara yang mudah dan efektif dengan cara sosialisasi. Sosialisasi yang diberikan pun baik dari aparat pajak itu sendiri maupun dari perusahaan yang menganjurkan *e-filing* kepada karyawannya secara langsung. KPP juga melakukan sosialisasi secara langsung ke instansi untuk menjaring lebih banyak angka pengguna *e-filing*. Dengan sosialisasi yang terus menerus dapat semakin mendorong wajib pajak untuk

melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan layanan *e-filing*.

d) Jaringan Internet

Pelaksanaan *e-filing* ini menggunakan sistem *online* dimana jaringan internet menjadi elemen penting dalam pelaksanaannya. Tanpa jaringan internet maka tidak dapat terlaksananya sistem pelaporan ini.

2. Faktor Penghambat

Terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam hal pelaksanaan penerapan layanan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan yaitu :

a) Pengetahuan Wajib Pajak

E-filing erat kaitannya dengan wajib pajak orang pribadi karena wajib pajak orang pribadi merupakan pengguna dari sistem ini. Dan wajib pajak itu sendiri juga dapat menghambat berjalannya sistem *e-filing* ini dikarenakan pengetahuan wajib pajak yang masih kurang. Kurangnya pengetahuan wajib pajak bisa berupa kekurangpahaman wajib pajak tentang teknologi maupun internet dan kurang pahamnya wajib pajak tentang hak dan kewajiban masing-masing wajib pajak itu sendiri. Kurang pahamnya wajib pajak tentang teknologi maupun internet ini dikarenakan oleh faktor usia dalam hal ini wajib pajak yang berusia tua dan terdapat pula wajib pajak yang pada dasarnya kurang paham dengan teknologi.

Jika dibayangkan, jangankan untuk melaporkan SPT Tahunan bahkan untuk masalah hak dan kewajiban wajib pajak masih ada yang belum memahaminya. Walaupun pihak aparat pajak telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, namun hambatan ini akan tetap ada karena pada dasarnya setiap orang memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda.

b) Jaringan Internet

Jaringan internet merupakan elemen kunci untuk terlaksananya layanan *e-filing*. Namun disisi lain jaringan internet selain dapat mendukung sistem *e-filing* tapi juga dapat menghambat terlaksananya *e-filing* ini. Hal ini dikarenakan di Indonesia sendiri jaringan internet belum merata dan memadai. Terdapat wajib pajak yang merasa merasakan jaringan internet yang bermasalah. Terutama saat akhir-akhir batas pelaporan. Karena pada saat yang bersamaan banyak wajib pajak lain juga melakukan hal

yang sama yang mengakibatkan server yang drop disebabkan koneksi jaringan internet karena terlalu banyak yang mengakses.

c) Meyakinkan Wajib Pajak

E-filing merupakan suatu program baru, untuk sesuatu hal yang baru biasanya seseorang akan timbul keragu-raguan dan bertanya-tanya tentang bagaimana dan apakah program yang baru ini memang lebih baik dari sebelumnya. Selanjutnya meyakinkan wajib pajak bahwasanya pelaporan pajak merupakan kewajiban perorangan, seperti karyawan dari 1 pemberi kerja yang sudah terbiasa pajaknya dipotong oleh bendahara perusahaannya maka dia akan malas untuk melaporkan SPT tahunan sendiri. Terlihat bahwa wajib pajak kurang paham dan familiar dengan *e-filing* padahal pada dasarnya sistem *e-filing* sangat membantu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Melalui *e-filing* wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam hal ini pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien. *E-filing* dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan.

Ditahun 2013 (sebelum ada *e-filing*) jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya sejumlah 32.909, selanjutnya ditahun 2014 dimana pertama kalinya *e-filing* berjalan jumlah wajib pajak yang melaporkan tidak meningkat namun masih cukup stabil dengan 32.464, dan ditahun 2015 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya jauh meningkat dengan 40.825. Hal ini dibuktikan karena meningkatnya jumlah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* ditahun 2014 sejumlah 3.403 dan ditahun 2015 sejumlah 11.161 serta perkembangan jumlah pelapor untuk SPT Tahunan secara manual tidak lebih besar daripada perkembangan dari pelaporan melalui *e-filing*. Dengan meningkatnya angka pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi maka dapat menggambarkan peran dari *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan.

Faktor pendukung antara lain terdapat wajib pajak yang secara pribadi menyadari kewajibannya sebagai wajib pajak, rasa ingin mencoba layanan aplikasi tersebut, sosialisasi, dan jaringan internet.

Faktor penghambat antara lain pengetahuan wajib pajak yang masih kurang. Kurangnya pengetahuan wajib pajak berupa kekurangpahaman wajib pajak tentang teknologi maupun internet dan kurang pemahannya wajib pajak tentang hak dan kewajiban masing-masing wajib pajak itu sendiri. Setelah itu jaringan internet dan sulitnya meyakinkan wajib pajak dikarenakan rasa keraguan-raguan yang timbul dalam diri wajib pajak tentang bagaimana dan apakah program yang baru ini memang lebih baik dari sebelumnya dan pandangan masyarakat tentang pengisian SPT yang rumit serta sulitnya meyakinkan wajib pajak bahwa lapor SPT Tahunan merupakan kewajiban perorangan.

Saran

- Lebih ditingkatkan kembali sosialisasi yang dilakukan kepada wajib pajak, dengan cara memberikan pemahaman tentang penggunaan *e-filing* ataupun pemberian pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dan diperbanyak juga sosialisasi dan penjangkaran langsung ke perusahaan yang ada dalam wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan agar semakin mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan layanan *e-filing*.
- Memberikan ujicoba yang luas agar meningkatkan minat dari wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dan mengerti dalam menggunakan *e-filing* dengan membuat kelas pelatihan penggunaan aplikasi *e-filing*.
- Lebih mengoptimalkan dan memaksimalkan sistem informasi untuk lebih mengembangkan aplikasi *e-filing* itu sendiri.
- Wajib pajak disarankan untuk menggunakan koneksi internet berkecepatan tinggi untuk memudahkan dalam pelaporan serta untuk mengantisipasi keadaan dimana koneksi internet di Indonesia yang masih kurang stabil.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Widi. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum pajak*. Jakarta: PT. Gramedia
- Badan Bahasa. 2015. "*Pengertian Patuh*". Diakses pada tanggal 17 Januari 2016 dari <http://kbbi.web.id>

- Dewi, Siska Juwita. 2010. *“Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan KPP Pratama Malang Selatan)”*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya. Malang
- Direktorat Jendral Pajak. 2014. *Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-06/PJ./2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 SS Secara E-filing dan Merupakan Pegawai Tetap Pada Pemberi Kerja Tertentu*.
- Haryuda, Agil Anggara. 2013. *Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kondisi Keuangan Serta Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Sukoharjo)*. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy J . 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Perubahan Keempat Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012. Tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Soemitro, Rochmat. 1992. *Asas dan Dasar Perpajakan I*. Bandung: Eresco.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Zain, Mohammad. 2004. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat, Jakarta.