

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN E-SPT DALAM
PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
MEDAN PETISAH**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*

Oleh :

RINALDI AKBAR MATONDANG
NPM : 1805170005



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 23 April 2025, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Nama : RINALDI AKBAR MATONDANG
NPM : 1805170005
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN E-SPT DALAM PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK-MEDAN PETISAH

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

(M. Fahmi Panjaitan, S.E., M.Si)

Penguji II

(Siti Aisyah Siregar, S.E., M.Ak)

Pembimbing

(Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA)

Panitia Ujian

Ketua

(Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA)

Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan Telp. 061-6624567 Kode Pos 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

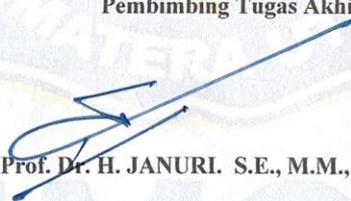
Skripsi ini disusun oleh :

Nama : RINALDI AKBAR MATONDANG
N.P.M : 1805170005
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN E-SPT
DALAM PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
MEDAN PETISAH

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan Tugas Akhir.

Medan, September 2024

Pembimbing Tugas Akhir


Assoc. Prof. Dr. H. JANURI. S.E., M.M., M.Si., CMA

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU


Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, S.E., M.Si.)


(Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Rinaldi Akbar Matondang
NPM : 1805170005
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Nama Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. H. JANURI. S.E., M.M., M.Si., CMA
Judul Penelitian : Analisis Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Spt Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	18/5/24 <i>Strom</i>		
Bab 2	- <i>Perbaikan Perbaikan</i>		
Bab 3	- <i>Analisis Antipras Perulas</i>		
Bab 4	<i>Hasil masalah ke Daftar Pustaka</i>		
Bab 5	<i>As reconcept</i>		
Daftar Pustaka			
Persetujuan Sidang Meja Hijau			

Diketahui oleh :
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Medan, September 2024
Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. H. JANURI. S.E., M.M., M.Si., CMA



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

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : RINALDI AKBAR MATONDANG

N.P.M : 1805170005

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

**Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN E-SPT
DALAM PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
MEDAN PETISAH**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



RINALDI AKBAR MATONDANG

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN E-SPT DALAM PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN PETISAH

Rinaldi Akbar Matondang
Program Studi Akuntansi
Email: rinaldiakbarmt@gmail.com

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah dan mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak orang pribadinya dengan menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah. Teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara dan Dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* pada KPP Pratama Medan Petisah sudah sesuai dengan ketentuan administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak orang pribadi yang melaksanakan pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi *E-Filling* dan *E-SPT* meningkat setiap tahun dan memberikan pengaruh positif dalam pelaporan SPT Tahunan. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak yang sejalan dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang lapor SPTnya dengan sistem *E-Filling* dan *E-SPT*. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT*. Selain itu Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT diperlukan adanya kesadaran dari Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak dan kewajiban perpajakannya. Adapun upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* di KPP Pratama Medan Petisah adalah Penyuluhan ataupun pendekatan dari segi lainnya agar manfaat dapat dirasakan oleh Wajib Pajak dan diharapkan dapat semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak, membantu wajib pajak yang tidak bisa menggunakan E-mail serta Prosedur penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* lebih disederhanakan agar mudah dipelajari oleh Wajib Pajak yang belum menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT*.

Kata Kunci: Sistem *E-Filling* dan *E-SPT* dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Penerapan Sistem E-Filling Dan E-Spt Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda yang telah mengasuh dan membesarkan penulis dengan rasa cinta dan kasih sayang, yang memberikan dorongan serta semangat selama penulis menjalani pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riva Ubar Harahap, SE, M.Si, Ak, CA, CPA selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan nasihat selama membimbing mahasiswa.
8. Seluruh staf dan biro Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Buat seluruh Keluarga Besar dan teman yang tidak dapat disebutkan secara satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan motivasi.

Akhirnya penulis mengharapkan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan taufik dan hidayah-Nya pada kita semua serta memberikan keselamatan dunia dan akhirat. Aamiin.

Medan, Agustus 2024
Penulis

RINALDI AKBAR MATONDANG
NPM : 1805170005

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	9
2.1.2. Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	10
2.1.3. Penerapan Sistem <i>E-SPT</i>	17
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak Reklame	22
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Kerangka Pemikiran	30
BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	32

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.3. Jenis dan Sumber Data	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Teknik Analisis Data.....	34
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Hasil Penelitian.....	36
4.1.1. Sejarah Singkat dan Bidang Usaha Perusahaan.....	36
4.1.2. Visi dan Misi KPP Pratama Medan Petisah.....	40
4.1.3. Struktur Organisasi.....	41
4.1.4. Deskripsi Tugas Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah..	42
4.1.5. Penerapan sistem <i>E-Filling</i> dan <i>E-SPT</i> pada KPP Pratama Medan Petisah.....	45
4.1.6. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Menggunakan Sistem <i>E-Filling</i> dan <i>E-SPT</i>	47
4.2. Pembahasan.....	52
4.2.1. Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> dan <i>E-SPT</i> Pada KPP Pratama Medan Petisah.....	52
4.2.2. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Menggunakan Sistem <i>E-Filling</i> dan <i>E-SPT</i>	58
BAB 5 PENUTUP.....	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Tahun 2019-2023	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	33
Tabel 4.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Tahun 2019-2023	48
Tabel 4.2 Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Medan Petisah Tahun 2019-2023	49
Tabel 4.3 Penyampaian SPT Tahunan WP OP Melalui <i>E-Filling</i> dan <i>E-SPT</i> Tahun 2019-2023	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Aplikasi e-SPT	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 <i>Standart Operating Procedure (SOP)</i> Pelaporan SPT Melalui Sistem <i>E-Filling</i> dan <i>E-SPT</i>	53

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak sebagai sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat yang dikelola untuk langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak. Aturan perpajakan Indonesia diatur melalui pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. Pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dipaksakan penagihannya berdasarkan undang-undang (Bahri, 2019).

Sistem pemungutan pajak ada 3 jenis yaitu *Official Assessment System* (OAS), *With Holding Tax System* (WHTS) dan *Self Assessment System* (SAS). Indonesia menggunakan sistem perpajakan *Self Assessment System* (SAS) yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan.

e-Registration, e-SPT, e-Filling, dan e-Paymeent merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, agar wajib pajak

memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Kemudahan untuk memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu perlu dukungan semua pihak dan sosialisasi secara intens serta terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan, tercapainya administrasi perpajakan yang modern.

Dengan melakukan reformasi perpajakan seperti memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *E-Filling* atau *Electronic Filling System*. *E-Filling* 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. Dengan diterapkannya sistem *E-Filling*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan, memudahkan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-Filling* juga dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT.

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau

pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2016).

Menurut Mahyudin (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dengan diterapkannya program e-SPT dalam melaporkan SPT pada KPP Pratama Bitung” menyatakan bahwa dengan diterapkannya program e-SPT, terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan program e-SPT dalam melaporkan SPT yang diterima.

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019), dalam jurnal yang berjudul “Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak atas penyampaian SPT di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara dengan penerapan Elektronik (e-SPT) menunjukkan bahwa penerapan e-SPT meningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar yang menyampaikan SPT, sedangkan untuk tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT penerapan e-SPT tidak terlalu berdampak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Hafsah, 2019), dalam jurnal yang berjudul “Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak atas penyampaian SPT dengan penerapan Elektronik SPT (e-SPT) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota” menyatakan bahwa dengan diterapkannya program e-SPT berpengaruh cukup baik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPTnya karena e-SPT memiliki beberapa kelebihan antara lain cepat, aman, data perpajakan terorganisasi dengan baik, dan menghindari pemborosan kertas.

Sistem ini dibuat sedemikian rupa untuk lebih memberikan kenyamanan pada WP dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya. Penggunaan *E-Filling*

ini diharapkan dapat meningkatkan kemauan dan kemudahan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Tidak hanya bermanfaat bagi wajib pajak, sistem ini juga memberikan kemudahan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengurus dan melakukan administrasi wajib pajak karena semua telah terdata dalam sistem.

Penggunaan *E-Filling* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. *E-Filling* sangat bermanfaat bagi wajib pajak, dengan kemudahan yang telah tersedia Direktorat Jenderal Pajak mengharapkan semakin bertambah banyak wajib pajak yang patuh. Kepatuhan wajib pajak menjadi suatu capaian bagi Direktorat Jenderal Pajak dengan banyaknya wajib pajak yang patuh semakin bertambah pendapatan negara dari sektor pajak. Penyampaian SPT menggunakan *E-Filling* juga diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Berikut jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *E-Filling* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Tahun 2019-2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	WP OP Yang Melapor SPT	Rasio Kepatuhan (%)
2019	111.231	39.376	35,40%
2020	116.003	36.366	31,34%
2021	122.125	38.294	31,36%
2022	128.693	35.625	27,68%
2023	143.341	34.242	23,88%

Sumber : KPP Pratama Medan Petisah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari tahun 2019 sampai tahun 2023 wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT di KPP Medan Petisah mengalami penurunan mulai dari 35,40% (2019) menurun menjadi 31,34% (2020). Kemudian pada tahun 2021 sampai tahun 2023 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi semakin menurun (rendah), mulai dari 31,36% (2021) menurun menjadi 27,68% (2022), kemudian menurun lagi menjadi 23,88% (2023). Hal ini dapat dikatakan bahwa WP OP tidak patuh dalam menyampaikan SPT dikarenakan hasil persen kepatuhan dibawah 50%. Penurunan rasio kepatuhan WP OP yang melapor SPT tidak sebanding dengan peningkatan jumlah WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan Gusma Dwi Avianto (2016), pelaksanaan *E-Filling* sudah cukup berhasil dan meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya angka penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Namun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan *E-Filling* baik kurangnya pengetahuan wajib pajak maupun sulitnya meyakinkan wajib pajak akan penggunaan *E-Filling* yang lebih mudah dan praktis.

Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Desyana (2017) wajib pajak orang pribadi yang melaksanakan pelaporan SPT Tahunan melalui *E-Filling* masih sangat sedikit dan Kurangnya pengetahuan dan kesadaran WPOP dalam melaporkan SPT Tahunan *online* sehingga banyak kesalahan dalam pengisian SPT. Wajib pajak berpersepsi bahwa *E-Filling* kurang fleksibel dan masih sulit untuk dipahami, sedangkan Direktorat Jendral Pajak mengungkapkan bahwa *E-Filling* merupakan produk inovasi teknologi informasi untuk memudahkan serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan hak dan

kewajiban perpajakannya. Berdasarkan teori tersebut seharusnya wajib pajak lebih banyak menggunakan *E-Filling* untuk memudahkan dalam melaporkan SPT Tahunan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, yang menjadi fokus adalah penerapan sistem e-filling dan e-spt dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul, “**Analisis Penerapan Sistem E-Filling Dan E-Spt Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah**”

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Meningkatnya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar setiap tahunnya tidak diikuti dengan meningkatnya kepatuhan yang menyampaikan SPT.
2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor *e-SPT* dengan *e-filling* mengalami meningkat dan mengalami penurunan.
3. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dilihat dari responden WPOP yang belum melaksanakan sistem *e-filling* dan *e-spt* pada KPP Medan Petisah.

1.3. Batasan Masalah

Untuk lebih memudahkan penelitian maka penelitian ini diberikan batasan dalam permasalahannya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu

analisis penerapan sistem *e-filling* dan *e-spt* dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah.

1.4. Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan batasan masalah diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem *e-filling* dan *e-spt* pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah?
2. Bagaimana meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak orang pribadinya dengan menggunakan *e-filling* dan *e-spt* pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem *e-filling* dan *e-spt* pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak orang pribadinya dengan menggunakan *e-filling* dan *e-spt* pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti yaitu menambah pengetahuan dalam hal analisis penerapan sistem *e-filling* dan *e-spt* dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah.

2. Bagi pihak universitas yaitu sebagai bahan masukan bagi pihak universitas yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan sehingga tujuan universitas dapat dicapai secara optimal.
3. Bagi peneliti lain yaitu dapat dijadikan sebagai dasar perbandingan bagi peneliti lain yang meneliti masalah yang sama.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh (noncompliance) sangat dipengaruhi oleh variable dari sikap, norma subyektif, serta kontrol berperilaku yang dipersepsikan. Perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. (Tiraada, 2013).

Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu (Siregar, 2020) :

1. *Behavioral Beliefs* yaitu merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Atau (*normative belief*) adalah kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan (*normative beliefs*) adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.
3. *Control Beliefs* yaitu merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*)

Sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan pelayanan fiskus dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. *Normative beliefs* mengasumsikan bahwa seorang individu akan berniat menampilkan suatu perilaku tertentu jika berfikir seseorang yang ahli dibidang tersebut mendorongnya untuk

melakukan hal tersebut. Hal ini mengandung makna bahwa seseorang individu akan melakukan sesuatu jika seseorang yang dianggap penting mendorongnya untuk melakukan hal tersebut (<http://www.pajak.go.id>)

Dengan demikian, *normative beliefs* dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, penyuluhan-penyuluhan pajak dengan mengundang tokoh yang berkompeten dibidang perpajakan sehingga mampu mendorong masyarakat agar semakin taat dan patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban dibidang perpajakan. Sosialisasi pajak dilakukan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan-peraturan perpajakan. Peningkatan pemahaman dan pengetahuan masyarakat yang semakin baik melalui sosialisasi sistem perpajakan ini, diharapkan akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan Negara (*behavioral beliefs*).

2.1.2. Penerapan Sistem *E-Filling*

2.1.2.1. Pengertian *E-Filling*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) yaitu: “*E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal

Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*”.

Online berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *real time* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Menurut Yuliano Osvaldo Lado & M. Budiantara (2018:72) *E-filling* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, Penerapan sistem *E-Filling* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak

2.1.2.2. Tujuan *E-Filling*

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 ini bertujuan untuk:

1. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek – praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan sistem *E-Filling* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat.
3. *E-Filling* mempermudah dalam penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

2.1.2.3. Manfaat *E-Filling*

1. Pelaporan SPT *Online* dapat dilakukan dengan cepat dan aman karena melalui jaringan internet yang proses penerimaannya datanya dilakukan secara *realtime*.
2. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
3. Murah karena tidak dikenakan biaya saat pelaporan SPT.
4. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
5. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
6. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
7. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.

2.1.2.4. Keuntungan *E-Filling*

Menurut Direktorat Jendral Pajak terdapat beberapa keuntungan bagi wajib pajak dengan diterapkannya media *e-filling*, yaitu :

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.

4. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account representative.

2.1.2.5. Dasar Hukum

Wajib Pajak yang menggunakan sistem *E-Filling* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan jaminan kepada Wajib Pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tanda tangan digital yang dibutuhkan dalam *E-SPT* merupakan proses menyisipkan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar.

1. Keputusan DJP Nomor PER-39/PJ/2011 Pasal (10 tentang Tata Cara Penyampaiana Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Secara *E-Filling* yang dimaksud dengan :
 - a. SPT Tahunan adalah SPT Pajak Penghasilan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
 - b. E-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak.

- c. *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website DJP (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).
 - d. *Elektronic Filling Identification Number* (E-FIN) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *E-Filling*.
 - e. Bukti Penerimaan Elektronik adalah informasi yang meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tanggal, Jam, Nomor Tanda Terima Elektronik yang tertera pada hasil cetakan bukti penerimaan, dalam hal *E-Filling* dilakukan melalui website DJP, atau informasi yang meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tanggal, Jam, Nomor Tanda Terima Elektronik dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang tertera pada hasil cetakan induk, dalam hal *e-filling* dilakukan melalui Penyedia Jasa Aplikasi.
2. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan
 3. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770, 1770 S atau 1770 SS secara *e-filling* melalui website direktorat jenderal pajak
 4. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT

5. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.

2.1.2.6. Prosedur *E-Filling*

1. Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan E-FIN

- a. Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan E-FIN (*Electronic Filling Identification Number*) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan: Fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau surat keterangan terdaftar, dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotocopy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta mengisikan alamat E-mail yang aktif.
- b. Permohonan aktivisasi E-FIN ini harus dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri dan tidak bisa dikuasakan kepada orang lain.
- c. Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila : Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (masterfile) wajib pajak di Direktorat Jenderal Pajak .
- d. Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh *Electronic Filling Identification Number* (E- FIN) paling lama 2 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.

2. Pendaftaran Layanan Pajak Online

- a. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan E-FIN dapat mendaftar melalui penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

- b. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, website pajak akan memberikan: User ID dan Password, Aplikasi e- SPT (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya, Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan e-FIN yang didaftarkan oleh wajib pajak pada jasa aplikasi resmi yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. *Digital certificate* sebagai pengaman data wajib pajak dalam proses *E-Filling*

3. Laporan SPT Melalui *E-Filling*

- a. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara *offline* oleh Wajib Pajak.
- b. Setelah pengisian SPT lengkap maka Wajib Pajak dapat mengirimkan secara online (*E-Filling*) ke Direktorat Jenderal Pajak dengan cara :
 - 1) Buka Website <https://djponline.pajak.go.id/>
 - 2) Masukkan NPWP dan Password (NPWP ditulis hanya angka saja tanpa tanda baca)
 - 3) Klik *E-Filling*
 - 4) Kemudian klik buat SPT.
 - 5) Jawab semua pertanyaan yang ada terkait jenis formulir SPT yang sesuai dengan profile data diri dan pilihlah opsi jenis Formulir SPT yang akan digunakan.
 - 6) Kemudian Upload SPT
 - 7) Klik Browser File CSV, Lalu pilih file CSV yang telah diselesaikan. Jika ada file Pdf, klik browse file pdf lalu pilih file pdf yang telah disiapkan. Baca baik-baik petunjuk yang ada di kotak orange.

- 8) Klik Start Upload.
- 9) Lalu Klik tulisan Disini dan Pilih E-mail.
- 10) Buka E-mail anda di tab/windows baru catat atau copy/salin kode verifikasi yang telah diterima.
- 11) Kembali ke portal DJP Online dan masukkan kode verifikasinya.
- 12) Berikutnya akan muncul notifikasi info SPT anda berhasil dikirim, bukti penerimaan elektronik telah dikirim ke email anda.
- 13) Silakan pilih respon anda terhadap layanan ini.
- 14) Anda telah selesai melaporkan SPT Tahunan PPh Anda. Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) akan diemail ke email Anda

2.1.3. Penerapan Sistem *E*-SPT

2.1.3.1. Pengertian dan Karakteristik Pelaporan *E*- SPT

Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 yang dimaksud dengan e-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi eSPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan yang dimaksud dengan aplikasi e-SPT adalah aplikasi dari Direktorat Jenderal Pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk membuat e-SPT.

Karakteristik Pelaporan e-SPT menurut Juwita (2007:38) adalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak masih harus berhubungan langsung dengan pegutas pajak
- b. Waktu lebih cepat untuk merekam data SPT, karena pada prinsipnya Wajib Pajak merekam SPTnya sendiri dan KPP hanya men"load" saja

- c. Kesalahan langsung terdeteksi pada saat proses ‘load’ data yang dituangkan Wajib Pajak dalam e-SPT sama dengan data yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak
- d. Pelaporan SPT melalui media komputer (disket, CD, flashdisk) kadangkala rusak sehingga menghambat proses “load” di KPP
- e. Proses “load” membutuhkan waktu yang lama karena jenis media yang digunakan.

2.1.3.2. Tata Cara Pelaporan e-SPT

Menurut Sari (2019) tata cara pelaporan e-SPT adalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya.
- b. Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, antara lain:
 - 1) Data identitas wajib pajak pemotong/pemungut dan identitas wajib pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, nama, alamat, kode pos, nama KPP, pejabat penandatanganan, kota, format nomor bukti potong/pungut, nomor awal bukti potong/pungut, kode kurs mata uang yang digunakan.
 - 2) Bukti pemotongan/pemungutan PPh.
 - 3) Faktur Pajak
 - 4) Data Perpajakan yang terkandung dalam SPT
 - 5) Data Surat Setoran Pajak (SSP) seperti masa pajak, tahun pajak, tanggal setor, Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN), kode Akun Pajak/kode Jenis Setoran (KJS) dan jumlah pembayaran pajak.

- c. Wajib pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat dilakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki wajib pajak ke dalam aplikasi e-SPT dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT.
- d. Wajib pajak mencetak bukti potong/pungut dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong/dipungut.
- e. Wajib pajak mencetak formulir induk SPT menggunakan aplikasi e-SPT.
- f. Wajib pajak menandatangani formulir hasil cetakan aplikasi e-SPT
- g. Wajib pajak membentuk data e-SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media komputer (CD/flash disk).
- h. Wajib pajak melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa Formulir induk SPT hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta file data SPT yang tersimpan dalam media computer.

2.1.3.3. Fasilitas yang Tersedia Dalam Aplikasi e-SPT

Fasilitas yang tersedia dalam aplikasi e-SPT menurut Sari (2019) adalah sebagai berikut:

- a. Perekaman data SPT beserta lampirannya

Sistem e-SPT menyediakan fasilitas perekaman data SPT dan lampirannya, dan melakukan perhitungan-perhitungan secara otomatis pada saat perekaman serta sinkronisasi data lampiran dan SPT induk.

- b. Perekaman data SPT pembetulan beserta lampirannya

Sistem e-SPT menyediakan fasilitas untuk melakukan perekaman data SPT pembetulan.

c. User Profiles

Sistem e-SPT memiliki kemampuan untuk mengatur profil masing-masing pengguna sesuai dengan tanggung jawabnya.

d. Memelihara Data wajib Pajak Lawan Transaksi

Sistem e-SPT memiliki fasilitas untuk merekam dan memelihara data wajib pajak lawan transaksinya

e. Impor Data

Lampiran Sistem e-SPT memiliki kemampuan untuk mengimpor data Faktur Pajak dengan format tertentu, yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan Wajib Pajak atau data Faktur Pajak hasil ekspor dari terminal sistem eSPT.

f. Generate Data Digital SPT

e-SPT memiliki fasilitas untuk menghasilkan data digital SPT yang nantinya akan diberikan ke KPP dalam bentuk disket ataupun dikirimkan secara online melalui fasilitas yang disediakan oleh DJP

2.1.3.4. Keunggulan Aplikasi e-SPT

Keunggulan Aplikasi e-SPT menurut Noviana (2012) adalah sebagai berikut:

- a. Data perpajakan yang terorganisasi dengan baik. Sistem aplikasi eSPT mengorganisasi data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
- b. Mempermudah dalam perhitungan perpajakan SPT. Operator entry hanya diperlukan untuk menginput data SPT dalam sistem aplikasi eSPT, dan sistem aplikasi e-SPT akan melakukan penghitungan perpajakan yang kompleks dengan mudah dan akurat.

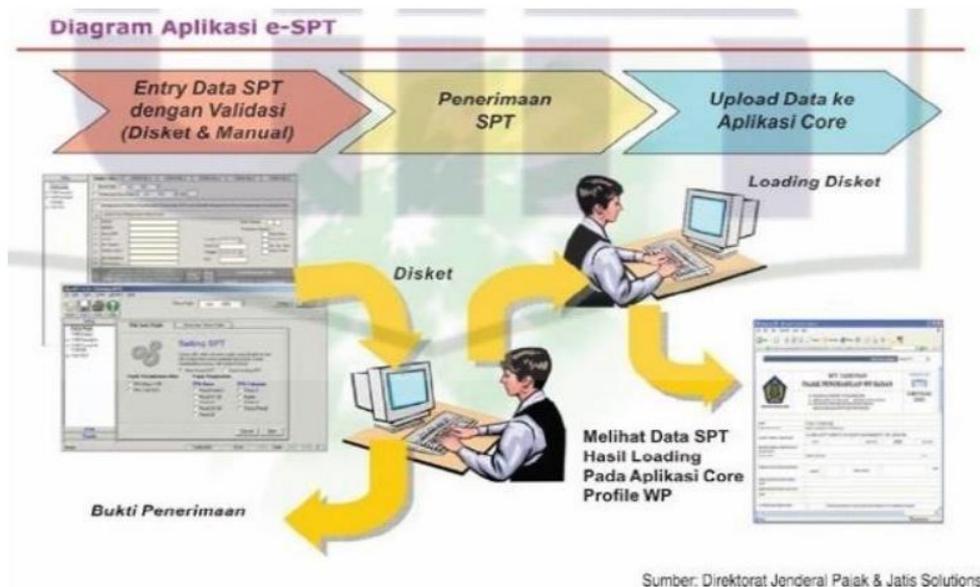
- c. Kemudahan dalam pembuatan laporan perpajakan. Dengan hasil entry yang telah dilakukan operator entry, cukup dengan beberapa langkah dapat mencetak laporan SPT dengan seluruh perhitungannya.
- d. Mudah dan efisien untuk pelaporan pajak. Sistem aplikasi e-SPT memiliki kemampuan untuk membuat SPT dalam media penyimpanan (disket) dengan format tertentu sehingga memudahkan dalam pelaporan SPT ke kantor pajak (tidak perlu membuat laporan yang bertumpuk-tumpuk) dan memiliki keamanan yang pasti.

2.1.3.5. Kelemahan aplikasi e-SPT

Menurut Noviana (2012) kelemahan aplikasi e-SPT adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi e-SPT memerlukan updating setiap kali terdapat perubahan peraturan perpajakan. Peraturan pelaksana Undang-Undang seringkali diubah, bahkan mungkin terjadi perubahan peraturan dalam setiap masa pajak. Maka, aplikasi yang ada harus senantiasa diubah mengikuti perubahan peraturan yang ada.
- b. Karena aplikasi e-SPT merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak, sehingga konsekuensinya adalah Direktorat Jenderal Pajak yang diwakili oleh Account Representative harus bekerja lebih karena harus melakukan pengawasan yang lebih apakah Wajib Pajak dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan baik atau tidak.
- c. Aplikasi e-SPT sangat sensitif terhadap kondisi komputer yang digunakan dalam satu komputer, namun bisa digunakan di komputer lain. Penggunaan

Operating sistem yang tidak compatible dengan aplikasi e-SPT di dalam komputer dapat menyebabkan aplikasi tidak bisa dijalankan dengan baik.



Gambar 2.1
Diagram Aplikasi e-SPT

2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1. Pengertian dan Fungsi Pajak

Salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar pada saat ini adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan negara. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, 2010).

Menurut (Waluyo, 2011) bahwa Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintahan, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Fungsi pajak dalam peraturan perpajakan terdiri atas :

1. Fungsi Penerimaan

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur

Pajak berfungsi sebagai alat ukur mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contoh : dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

3. Jenis Pajak

Pajak dapat digolongkan kedalam tiga kelompok, yaitu berdasarkan golongan, berdasarkan wewenang pemungut dan berdasarkan sifat (Waluyo, 2011).

2.1.4.2. Pengertian dan Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat definisi mengenai kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh (Rahayu, 2017) sebagai berikut: “Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Kepatuhan Wajib Pajak

menurut (Harjo, 2013) mengemukakan bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Sedangkan menurut (Rahayu, 2017) menyatakan bahwa menggunakan teori psikologi, dalam kepatuhan Wajib Pajak yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut (Isroah, 2013) adalah: Kepatuhan formal dan Kepatuhan material. Berikut penjelasannya.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sebelum tanggal 31 Maret ke Kantor Pelayanan Pajak, dengan mengabaikan apakah isi Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Untuk kepatuhan Wajib Pajak secara formal menurut Undang-undang KUP dalam (Suandy, 2019) adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri

Pasal 2 Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan

Pasal 3 ayat (1) Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

4. Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan

Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma

Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan pemeriksa pajak.

6. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak

Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan meyetorkan ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip *withholding system*".

Adapun kepatuhan material menurut Undang-undang KUP dalam (Suandy, 2019) disebutkan bahwa setiap Wajib Pajak membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak dan jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.4.3. Manfaat dan Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi

fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal. Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan (Rahayu, 2017) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penebitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.

Menurut Erly Suandy (2019) ukuran kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat atas dasar:

1. Patuh terhadap kewajiban interim, yakni dalam pembayaran atau laporan masa, SPT masa, SPT PPN setiap bulan;
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan, yakni dalam menghitung pajak atas dasar sistem *self assessment* melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pajak akhir tahun pajak serta tidak memiliki tunggakan pajak atau melunasi pajak terutang;
3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan melalui pembukuan sebagaimana mestinya.

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak yang dikutip (Mardiasmo, 2018) menjelaskan bahwa sebagai suatu iklim dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memenuhi semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar;
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Chaizi Nasucha dalam (Adiasa, 2013) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT);
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini yang berkaitan dengan Analisis Penerapan Sistem E-Filling Dan E-Spt Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

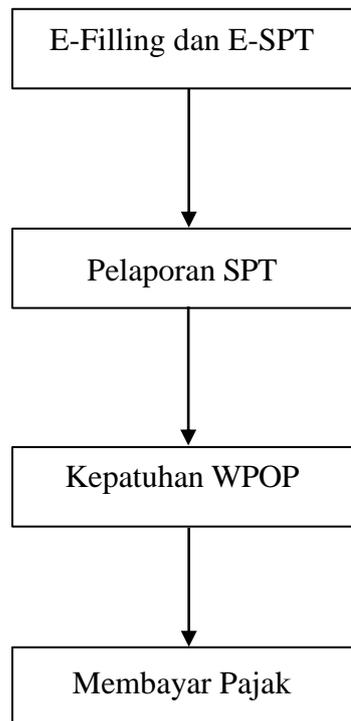
Penulis	Judul	Kesimpulan
(Via, 2020)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Langsa	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Mahyudin, 2015)	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dengan diterapkannya program e-SPT dalam Melaporkan SPT pada KPP Pratama Bitung	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan diterapkannya program e-SPT terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan program e-SPT dalam melaporkan SPT
(Mayasari, 2019)	Analisis Sistem Penggunaan E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Tebing Tinggi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi yaitu pada tahun 2016 sampai tahun 2018 mengalami penurunan disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, dan penggunaan e-filling dalam menyampaikan SPT pada tahun 2018 masih lebih rendah jumlahnya dibandingkan dengan penggunaan manual.
(Retnosari, 2018)	Analisis Penerapan Sistem E – Filling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Dan Tahunan (Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)	Hasil Penelitian ini adalah pengimplementasian sistem E-filling di KPP Sidoarjo Utara sudah sangat baik dan tanpa kendala, akan tetapi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan tidak dibarengi dengan peningkatan penyampaian penggunaan sistem e-filling.
(Sari, 2018)	Analisis Penerapan Sistem E-Filling dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Kota.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan <i>e-filling</i> belum efektif, karena belum mampu meningkatkan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya pemahaman wajib pajak orang pribadi terhadap sistem <i>e-filling</i> dan masih kurang meratanya sosialisasi pihak KPP Pratama Medan Kota

2.3. Kerangka Pemikiran

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbaiki atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu bagian dari proses reformasi administrasi perpajakan adalah adanya Sistem E-Filling dan E-SPT dalam penyampaian SPT secara elektronik. *E-Filling* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *E-Filling* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. E-SPT merupakan program aplikasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk elektronik agar memberikan kemudahan dan kenyamanan wajib pajak sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan adanya E-Filling dan E-SPT diharapkan dapat membantu wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak. Dalam hal ini peneliti ingin melihat tingkat kepatuhan wajib pajak sesudah adanya E-Filling dan E-SPT, apakah kepatuhan wajib pajak selama diterapkannya sistem E-Filling dan E-SPT meningkat.



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dengan melakukan analisis diawali dengan pengumpulan data-data yang dibutuhkan kemudian setiap data yang ada kemudian diproses sedemikian rupa sehingga data yang diperoleh menjadi lebih sederhana, selanjutnya data dianalisis kembali untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang diteliti. Setelah memperoleh gambaran yang lebih jelas maka setiap data disajikan secara lengkap sehingga diharapkan dapat menjawab setiap permasalahan yang dialami tentang analisis penerapan sistem e-filling dan e-spt dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kemudian ditarik kesimpulan dengan hasil penelitian yang dilakukan

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah.

3.3.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang direncanakan dimulai pada bulan Maret 2024 sampai dengan April 2025.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024 - 2025																												
		Mar - Apr				Mei - Jun				Jul - Agt				Sep - Ok				Nov - Des				Jan - Feb				Mar - Apr				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Prariset	■	■																											
2	Penyusunan proposal			■	■																									
3	Perbaikan proposal					■	■	■	■																					
4	Seminar Proposal										■																			
5	Pengumpulan data										■	■	■	■																
6	Penyusunan Skripsi																		■	■	■	■								
7	Bimbingan Skripsi																										■			
8	Meja Hijau																											■		

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data kuantitatif, merupakan data yang dapat diukur dan dinyatakan dalam angka yang menunjukkan jumlah atau banyaknya sesuatu. Dalam penelitian ini, jenis data kuantitatif yang diperlukan berupa data statistik yang meliputi jumlah wajib pajak terdaftar dan jumlah pelaporan SPT Tahunan di KPP Medan Petisah.
2. Data Kualitatif, yaitu data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Dalam penelitian ini, jenis data kualitatif yang diperlukan melalui wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.3.2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan penulis dalam menyusun penelitian ini adalah:

1. Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Sumber data ini berasal dari hasil pengamatan (observasi) dan membagikan wawancara dan kuesioner melalui media *online* kepada responden.
2. Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang bersumber dari kantor pelayanan pajak yang diteliti dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data-data yang relevan bagi penelitian, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data :

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pegawai di KPP Pratama Medan Petisah, sehingga diperoleh data yang berguna bagi penelitian ini.
2. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dan mencari data-data objek penelitian yang telah diperoleh dibagian pengelolaan data dan informasi berupa data tentang jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, laporan jumlah wajib pajak lapor serta yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode analisis deskriptif adalah suatu metode analisis dimana data yang ada dikumpulkan, dikelompokkan, menginterpretasikan, dan menganalisis data serta dibandingkan dengan teori-teori, kemudian dianalisis sehingga diperoleh suatu gambaran yang sebenarnya mengenai jumlah WPOP terdaftar dan jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan E-Filling Dan E-SPT serta kaitannya dengan hasil observasi yang dilakukan di KPP Pratama Medan Petisah.

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data

Data yang dikumpulkan berdasarkan kebutuhan berupa angka seperti jumlah Wajib pajak yang terdaftar, jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT, serta wajib pajak yang melaporkan SPT dengan sistem E-Filling dan E-SPT.

2. Menyortir atau menyeleksi data

Menyeleksi data yang dilakukan untuk memilih data yang diperlukan

3. Menganalisis data

Selanjutnya menganalisis dengan membahas penerapan sistem E-Filling dan E-SPT dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi, dalam langkah ini penulis membandingkan teori dan kenyataan dalam pelaksanaan pelaporan SPT melalui sistem E-Filling dan E-SPT

4. Membuat kesimpulan

Kesimpulan dalam hasil akhir dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan sistem E-Filling dan E-SPT dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat dan Bidang Usaha Perusahaan

Sejarah umum dari Kantor Pelayanan Pajak dimulai pada masa penjajahan Belanda. Kantor Pelayanan Pajak bernama Belasting, yang kemudian setelah kemerdekaan berubah menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Kemudian berubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak, dengan induk organisasinya Direktorat Jendral Pajak Keuangan Republik Indonesia. Di Sumatera Utara pada tahun 1976 berdiri tiga Kantor Inspeksi Pajak, yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan, Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara dan Kantor Inspeksi Pajak Pematang Siantar

Di tahun 1978 Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dipecah menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Kisaran. Untuk memudahkan pelayanan pembayaran pajak dari masyarakat, dan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat, maka didirikanlah Kantor Inspeksi Pajak Medan Timur (sekarang Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur dan Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota) dan untuk semakin memantapkan pelayanannya kepada masyarakat dalam pelayanan pembayaran pajak, maka berdasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 267/KMK.01/198, diadakanlah perubahan secara menyeluruh pada Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup reorganisasi Kantor Pelayanan Pajak yang diganti nama Kantor Pelayanan Pajak yang sekaligus dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan pada keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep.758/KMK.01/1993 tetanggal 3 Agustus 1993, maka pada tanggal 1 April 1994 didirikanlah Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur merupakan pecahan tiga Kantor Pelayanan Pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Medan Selatan, Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat dan Kantor Pajak Medan Utara Dan terhitung mulai pada tanggal 1 April 1994, Kantor Pelayanan Pajak berubah menjadi 4 wilayah kerja, yaitu

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
4. Kantor Pelayanan Pajak Medan Binjai

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 443/KMK.01/2001 tentang “Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak” diamana Kantor Pelayanan Pajak di Kota Madya Medan menjadi enam wilayah kerja, yaitu:

- a. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur, dengan ruang lingkup meliputi wilayah
 - 1) Kecamatan Medan Timur
 - 2) Kecamatan Medan Tembung
 - 3) Kecamatan Medan Perjuangan
- b. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat, dengan ruang lingkup meliputi wilayah:
 - 1) Kecamatan Medan Barat
 - 2) Kecamatan Medan Sunggal
 - 3) Kecamatan Medan Petisah
 - 4) Kecamatan Medan Helvetia

c. Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota, dengan ruang lingkup meliputi wilayah:

- 1) Kecamatan Medan Kota
- 2) Kecamatan Medan Denai
- 3) Kecamatan Medan Area
- 4) Kecamatan Medan Amplas

d. Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia, dengan ruang lingkup meliputi wilayah:

- 1) Kecamatan Medan Polonia
- 2) Kecamatan Medan Maimun
- 3) Kecamatan Medan Baru
- 4) Kecamatan Medan Tuntungan
- 5) Kecamatan Medan Selayang

e. Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan, dengan ruang lingkup meliputi wilayah:

- 1) Kecamatan Medan Belawan
- 2) Kecamatan Medan Labuhan
- 3) Kecamatan Medan Marelan
- 4) Kecamatan Medan Deli

f. Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah

Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah adalah sebagai institusi pemerintahan yang mempunyai tugas pokok dalam menyelenggarakan urusan perpajakan. Karena pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang berhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan

digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya untuk kepentingan rakyat. Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah berada di Gedung Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah SUMUT I lantai 3 di Jalan Sukamulia No. 17A Medan. Adapun sejarah singkat dari Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah adalah sebagai berikut:

- a. Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah merupakan pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur yang berdasarkan kepada:
 - 1) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 Tanggal 23 Juli 2001
 - 2) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 65/KMK.01/2002 Tanggal 26 Februari 2002
 - 3) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 58/KMK.03/2002 Tanggal 26 Februari 2002
- b. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diseluruh jajaran Direktorat Jendral Pajak terdiri dari 3 jenis, yaitu:
 - 1) KPP Wajib Pajak Besar
 - 2) KPP Madya
 - 3) KPP Pratama

Berdasarkan karakteristik untuk setiap jenis KPP, Diantaranya dapat dijelaskan dalam pernyataan berikut: Skala Wajib Pajak BUMN, Wajib Pajak Besar Nasional, Wajib Pajak Besar Kanwil (Regional) dan Wajib Pajak Menengah

Berdasarkan penjelasan sejarah Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Petisah berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah pada tanggal 27 Mei 2008 sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 131/PMK.01/2006 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Departemen Keuangan yang telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 54/PMK.01/2007 dan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Keuangan Nomor: 67/PMK.01/2008.

Sebagaimana lazimnya KPP yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern, KPP Pratama juga memiliki karakteristik-karakteristik, Organisasi berdasarkan fungsi, Sistem Informasi yang terintegrasi, Sumber Daya Manusia yang kompeten, sarana kantor yang memadai, tata kerja yang transparan, Penggabungan KPP, Prinsip Utama Penggabungan padahal tidak menghilangkan tugas dan fungsi yang sebelumnya ada di masing-masing seksi pada KPP Pratama sesuai dengan fungsinya. Seksi-seksi yang memiliki tugas dan fungsi yang sama digabung menjadi seksi yang ada di KPP Pratama Medan Petisah.

4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Keberhasilan program modern ini di lingkungan Direktorat Jendral Pajak, tidak hanya dapat membawa perubahan paradigma dan perubahan perilaku pegawai DJP. Tetapi lebih jauh juga dapat memberikan dampak positif terhadap percepatan penerapan praktik-pratik “*good governance*” pada institusi

pemerintahan secara keseluruhan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Direktorat Jendral Pajak telah menerangkan visi dan misi sebagai pedoman dalam melakukan setiap kegiatan.

1. Visi

Menjadi institusi pemerintahan yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

2. Misi

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-undang perpajakan dalam tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

4.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu rangkaian yang mewujudkan pola tetap dari hubungan diantara bidang kerja, namun orang mewujudkan kedudukan wewenang dan tanggung jawab dalam sistem kerjasama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai bersama

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah membawahi 1 (satu) bagian dan 10 (sepuluh) seksi, ditambah kelompok jabatan fungsional. Adapun bidang-bidang yang ada di KPP Medan Petisah antara lain:

1. Sub Bagian Umum

- a. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
- b. Seksi Pelayanan
- c. Seksi Penagihan

- d. Seksi Pemeriksaan
- e. Seksi Ekstensifikasi
- f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
- i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
- j. Kelompok Jabatan Fungsional

Dengan adanya masing-masing jabatan petugas pajak tersebut dapat dipahami dengan mudah oleh wajib pajak yang mempunyai kepentingan dengan petugas pajak.

4.1.4. Deskripsi Tugas Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah

1. Kepala Kantor

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas mengkoordinasi pelaksanaan penyuluhan pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak tidak langsung lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Prolehan Hak atas Tanah Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

2. Sub Bagian Umum

Membantu dan menunjang kelancaran tugas kantor dalam mengkoordinasi tugas dan fungsi pelayanan sekretarian terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian keuangan rumah tangga serta perlengkapan.

3. Seksi Ekstensifikasi

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendapatan objek pajak dan subjek pajak, penilaian objek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Seksi Pengolahan

Data dan Informasi Membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, dan urusan tata usaha angka penerimaan pajak, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan E-SPT, E-FILLING, E-FAKTUR, E-BILLING dan penyajian laporan kinerja

5. Seksi Pelayanan

Membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON I, II, III, IV)

Membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak (PPh, PPN, PBB, BPHTB dan Pajak lainnya) bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak dalam

rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam satu KPP Pratama terdapat 4 (empat) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang pembagian tugasnya didasarkan pada cakupan wilayah (teritorial tertentu).

7. Seksi Pemeriksaan

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan perencanaan pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

8. Seksi Penagihan

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

9. Kelompok Pejabat Fungsional

Pejabat fungsional terdiri dari Pejabat Fungsional Pemeriksaan dan Pejabat Fungsional Penilai yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Pejabat Fungsional Pemeriksaan berkoordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi dengan Seksi Ekstensifikasi, Selain itu, teknologi informatika dan sistem informasi dimanfaatkan secara optimal.

4.1.5. Penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* pada KPP Pratama Medan Petisah

Penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan. Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang akan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu kemudahannya yaitu menyediakan Surat Pemberitahuan Elektronik untuk pelaporan SPT tahunan. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

Penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* merupakan salah satu cara yang dapat dipilih oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan. KPP Pratama Medan Petisah melakukan beberapa prosedur yaitu :

1. Wajib Pajak harus memiliki E-FIN

Dalam hal ini Wajib Pajak harus mengajukan permohonan untuk mendapatkan E-FIN. Pada KPP Pratama Medan Petisah permohonan harus dilakukan sendiri, tidak dapat diwakilkan. Permohonan dapat diselesaikan selama 30 menit dan paling lama 1 hari setelah dimohonkan. E-FIN yang hilang dapat dimohonkan kembali ke Kantor Pajak dengan meminta formulir E-FIN dan menyatakan permohonan ulang, karena nomor E-FIN tidak akan berubah dengan permohonan yang pertama kali dimiliki.

2. Wajib Pajak harus memiliki alamat *e-mail* yang aktif

Untuk sistem *E-Filling* sendiri, *e-mail* sangat dibutuhkan. Karena sistem akan mengirimkan kode-kode verifikasi melalui alamat *e-mail* Wajib Pajak. Berhasil atau tidaknya pelaporan SPT Tahunan secara *E-Filling* juga akan

disampaikan melalui *e-mail*. Maka Wajib Pajak harus benar-benar menjaga keaktifan *e-mail* tersebut.

3. Wajib Pajak yang berprofesi sebagai TNI/POLRI, Dosen/Guru, dan PNS diwajibkan menggunakan *E-Filling*

Hal ini sesuai Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PAN-RB) No 8 Tahun 2015. Maka setiap TNI/POLRI, Dosen/Guru, dan PNS diwajibkan melaporkan SPT Tahunan secara E-Filling. Ini dilakukan untuk mempermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk mensukseskan program ini KPP Pratama Medan Petisah telah melakukan sosialisasi- sosialisasi secara langsung ke lapangan untuk memperkenalkan sistem E-Filling dan cara kerja pada saat melaksanakan pelaporan SPT Tahunan menggunakan sistem *E-Filling* kepada para Wajib Pajak.

4. CSV hanya dapat dilakukan tidak lebih dari satu kali.

Dalam penggunaan laptop/komputer yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam pengerjaan E-Filling tidak dapat berpindah-berpindah. Ini karena sistem kerja database yang berbeda-beda, jika dilakukan di dua laptop maka CSV akan error, data-data tidak akan berhasil di input. Hal ini untuk menghindari terjadinya kecurangan-kecurangan oleh oknum tidak bertanggung jawab. Saat CSV mengalami kerusakan maka hanya petugas fiskus yang dapat memperbaiki atau Wajib Pajak harus mengulangi dari proses awal, maka saat membuat CSV Wajib Pajak diharuskan mengerjaakannya dengan teliti karena setelah disimpan CSV tidak dapat dibuka kembali dan juga tidak dapat di rename.

5. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT Tahunan dari rumah ataupun tempat kerja tanpa harus datang ke KPP

Dengan melaporkan SPT Tahunan menggunakan sistem E-Filling maka Wajib Pajak tidak perlu lagi untuk datang ke KPP Pratama Medan Petisah. Wajib Pajak hanya cukup menyimpan BPE yang dikirim melalui e-mail. Namun, untuk Wajib Pajak yang memiliki usaha maka akan diminta untuk melampirkan laporan keuangannya ke KPP secara langsung, dan juga tidak sedikit Wajib Pajak yang harus memenuhi panggilan *Account Representative* untuk datang ke KPP terkait dengan penyampaian SPT Tahunan yang telah disampaikan melalui *E-Filling*.

Dari penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* yang telah dilaksanakan oleh KPP Pratama Medan Petisah, sejauh ini sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan yang berlaku yakni Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-29/PJ/2014 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

4.1.6. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Menggunakan Sistem E-Filling dan E-SPT

Berkaitan dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT menggunakan sistem E-Filling dan E-SPT, data yang diperlukan meliputi jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 serta jumlah WP OP Efektif dan Non Efektif, jumlah Penerimaan SPT Tahunan, jumlah WPOP yang melapor SPT dan WPOP yang melapor dengan *E-Filling* dan *E-SPT* di KPP Pratama Medan Petisah

dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah adalah :

Tabel 4.1
Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Tahun 2019-2023

Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP Non Efektif
2019	111.231	53.548	57.784
2020	116.003	58.289	57.815
2021	122.125	64.376	57.848
2022	128.693	70.908	57.885
2023	143.341	74.453	69.006

Sumber : KPP Pratama Medan Petisah (2024)

Menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak nomor SE26/PJ.2/1998 tentang Kriteria wajib Pajak Non Efektif, pengertian Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan/atau Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan Wajib Pajak Non Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dan sedangkan Wajib Pajak Terdaftar merupakan Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah mengalami peningkatan di setiap tahun. Adanya peningkatan ini berarti merupakan tanda bahwa pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak juga meningkat di setiap tahun. Hal ini dikarenakan setiap Wajib Pajak yang mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak akan memiliki kewajiban perpajakannya, salah satunya melaporkan SPT Tahunannya.

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah, kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya masih rendah, meskipun disetiap tahunnya WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah terus mengalami peningkatan. Hal tersebut tidak mempengaruhi kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT mereka di KPP Pratama Medan Petisah. Berikut adalah data statistik yang menggambarkan perkembangan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah pada tahun 2019-2023.

Tabel 4.2
Tingkat Kepatuhan WP OP Di KPP Pratama Medan Petisah
Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	WP OP Yang Melapor SPT	Rasio Kepatuhan (%)
2019	111.231	39.376	35,40%
2020	116.003	36.366	31,34%
2021	122.125	38.294	31,36%
2022	128.693	35.625	27,68%
2023	143.341	34.242	23,88%

Sumber : KPP Pratama Medan Petisah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari tahun 2019 sampai tahun 2023 wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT di KPP Medan Petisah mengalami penurunan mulai dari 35,40% (2019) menurun menjadi 31,34% (2020). Kemudian pada tahun 2021 sampai tahun 2023 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi semakin menurun (rendah), mulai dari 31,36% (2021) menurun menjadi 27,68% (2022), kemudian menurun lagi menjadi 23,88% (2023). Hal ini dapat dikatakan bahwa WP OP tidak patuh dalam menyampaikan SPT dikarenakan hasil persen kepatuhan dibawah 50%. Penurunan rasio

kepatuhan WP OP yang melapor SPT tidak sebanding dengan peningkatan jumlah WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.

Dari hasil wawancara dengan Seksi Pelaksana dan isian kuesioner beberapa responden, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak beranggapan melaporkan SPT Tahunan secara manual lebih mudah daripada *E-Filling* dan *E-SPT*. Karena Wajib Pajak masih ada yang belum mengerti dan memahami tentang mengaplikasikan *E-Filling* dan *E-SPT* dan juga tata cara yang dilakukan untuk menggunakan *E-Filling* dan *E-SPT*. Wajib Pajak juga beranggapan dengan menggunakan *E-Filling* dan *E-SPT* sering terjadi kendala atau kesalahan teknis saat melakukan pelaporan SPT melalui *E-Filling* dan *E-SPT* seperti koneksi internet yang melambat dan terjadinya *error*.

Tabel 4.3
Penyampaian SPT Tahunan WP OP Melalui *E-Filling* dan *E-SPT*
Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	Total Penerimaan SPT Tahunan	WP OP Yang Laport SPT (<i>E-filling</i>)	Persentase (%)	Selisih Persentase	Ket
2019	111.231	41.846	24.121	57,64%	-	-
2020	116.003	39.051	29.392	75,27%	17,63%	Meningkat
2021	122.125	41.250	36.389	88,22%	12,95%	Meningkat
2022	128.693	38.930	35.018	89,95%	1,73%	Meningkat
2023	143.341	38.681	33.959	87,79%	2.16%	Menurun

Sumber : KPP Pratama Medan Petisah (2024)

Berdasarkan data diatas persentase jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan melalui sistem *E-Filling* dan *E-SPT* dari Tahun 2019 sampai dengan Tahun 2022 terus meningkat setiap tahunnya. Kenaikan

terbesar terjadi pada tahun 2020 yaitu dengan persentase sebesar 17,63%, kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 1,73%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ananda selaku *Account Representative* di KPP Pratama Medan Petisah mengemukakan bahwa hal ini terjadi karena masih adanya kendala seperti Wajib Pajak yang tidak atau kurang paham menggunakan teknologi informasi dan kendala lainnya di waktu-waktu tertentu seperti server sistem *E-Filling* dan *E-SPT* sedang bermasalah (*error*) yang mengakibatkan ketidaknyamanan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan secara online serta jaringan internet yang lambat ketika Wajib Pajak melaporkan SPT pada waktu bersamaan.

Dari data persentase jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan melalui sistem *E-Filling* dan *E-SPT* dari tahun-ketahun diatas 50% dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah patuh dalam melaporkan SPT Tahunannya dan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah merasakan manfaat dari sistem pelayanan *E-Filling* dan *E-SPT* yang telah di berikan oleh KPP Pratama Medan Petisah yang diharapkan dapat menjadi salah satu langkah dalam meningkatkan jumlah penyampaian SPT Tahunan setiap tahunnya sehingga penerimaan negara dapat terealisasikan sesuai dengan rencana target yang ingin dicapai.

Penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Petisah dibantu oleh pegawai Seksi Pelayanan dan *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon I). Seksi Pelayanan bertugas untuk mengkoordinasikan kegiatan di bidang pelayanan kepada Wajib Pajak, salah satunya menerima SPT dan melakukan registrasi Wajib Pajak sesuai

dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan *Account Representative* Seksi Konsultasi bertugas mengkoordinasikan kegiatan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, serta memberikan konsultasi berupa bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak, salah satunya penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT*. Sistem *E-Filling* dan *E-SPT* dalam pelaksanaannya telah berhasil menarik Wajib Pajak dengan bebas menentukan waktu penyampaian SPT tanpa harus antri ke Kantor Pajak dengan waktu pelayanan yang terbatas.

Menurut Direktorat Jendral Pajak mengungkapkan bahwa sistem *E-Filling* dan *E-SPT* merupakan produk inovasi teknologi informasi untuk memudahkan serta meningkatkan pelayanan kepada wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

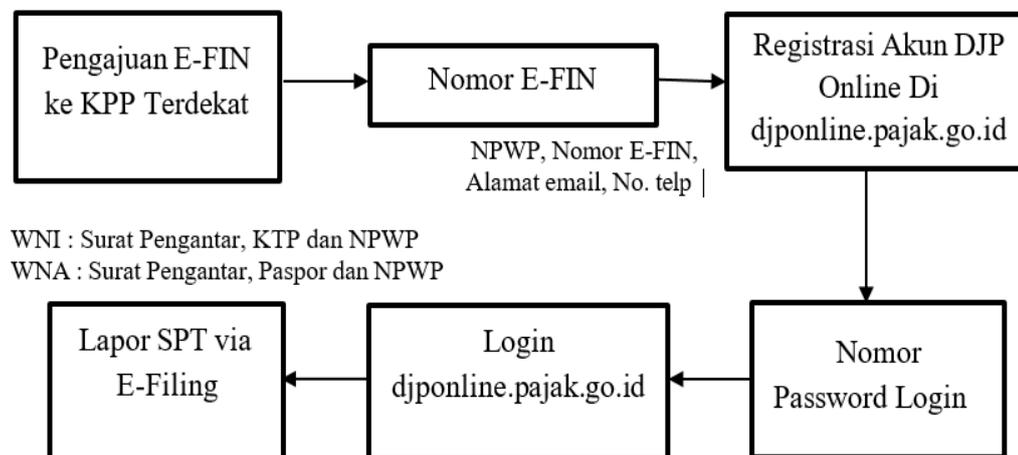
4.2. Pembahasan

4.2.1. Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-SPT* Pada KPP Pratama Medan Petisah

Sistem *E-Filling* dan *E-SPT* merupakan aplikasi yang mempunyai fungsi untuk menyampaikan SPT dan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* dimana data yang dilaporkan akan dijaga keamanan dan kerahasiaannya. Dengan adanya *sistem E-Filling* diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat sehingga berdampak pada penerimaan negara yang juga akan bertambah seiring dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Dalam pelaksanaan penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, KPP Patama Medan Petisah mempunyai *Standart Operating Procedure (SOP)* Pelaporan *E-Filling* dan *E-SPT*

bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi pedoman dan acuan bagi pegawai dan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Petisah dengan melakukan tugas dan fungsinya. Adapun SOP tersebut dapat diuraikan melalui Gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1
Standart Operating Procedure (SOP) Pelaporan SPT melalui
Sistem E-Filing dan E-SPT

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah, antara praktik dengan SOP penggunaan sistem *E-Filing* dan *E-SPT* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi telah berjalan sebagaimana mestinya. Sistem *E-Filing* dan *E-SPT* memiliki beberapa syarat dan ketentuan yang harus dilalui, yakni Wajib Pajak harus memiliki *Electronic Filling Identification Number* (e-FIN). Wajib Pajak melakukan aktivasi E-FIN dikantor pajak tedekat, setelah petugas memberikan nomor E-FIN wajib pajak melakukan pendaftaran di *website djponline*, peraturan dapat sejalan setelah penerapan sistem *E-Filing* dan *E-SPT*.

Sejauh ini penerapan sistem *E-Filing* yang telah dilaksanakan oleh KPP Pratama Medan Petisah sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan yang berlaku yakni Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-29/PJ/2014 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan

Tahunan. Hal ini dapat dilihat dari rangkain prosedur yang diberlakukan sesuai dengan Undang-Undang yang ada. Namun, dalam penerapan yang telah dilaksanakan, masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan yang terjadi yang cukup mengganggu kenyamanan Wajib Pajak pada saat melaporkan SPT Tahunan secara elektronik melalui aplikasi *E-Filling* dan *E-SPT*, seperti sistem jaringan yang lambat atau mengalami gangguan dan *error*.

Berbagai macam masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dan pegawai pajak dalam penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* ini. Masalah yang sering dihadapi antara lain adalah tidak semua Wajib Pajak mengerti teknologi, tidak semua Wajib Pajak mempunyai *e-mail* ataupun tidak updatenya nomor telepon dan alamat *e-mail*, pegawai masih menuntun Wajib Pajak terkait tata cara pelaporan menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT*, padahal seharusnya dengan adanya sistem *E-Filling* dan *E-SPT* Wajib Pajak tidak perlu lagi ke KPP untuk melaporkan SPT Tahunan.

Masalah utama dan yang paling sering terjadi adalah adanya gangguan sistem. Selain itu, Wajib Pajak yang kurang mengerti teknologi menjadi masalah tersendiri, ketidak pahaman Wajib Pajak membuat proses sistem *E-Filling* dan *E-SPT* menjadi lebih panjang dan lama karena banyak Wajib Pajak yang tidak tahu apa itu *e-mail*. Selain itu, kebanyakan Wajib Pajak yang datang adalah Wajib Pajak yang baru pertama kali melaporkan SPTnya sehingga dibutuhkan kesabaran ekstra untuk melayani.

Sistem *E-Filling* dan *E-SPT* sangat berdampak bagi wajib Pajak karena dengan adanya fasilitas tersebut Wajib Pajak tidak perlu antre untuk melaporkan SPT nya, hal ini dibuktikan dengan antusiasme Wajib Pajak yang menggunakan

fasilitas tersebut. Kelebihan pelaporan pajak dengan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* bagi Wajib Pajak yaitu menjadikan pekerjaan Wajib Pajak lebih efisien karena dengan adanya sistem *E-Filling* dan *E-SPT* Wajib Pajak tidak perlu mengantri lama di KPP dan menghabiskan banyak kertas untuk keperluan melaporkan atau menyampaikan SPT Tahunannya. Sedangkan bagi KPP Pratama Medan Petisah dengan adanya pemberlakuan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* memberikan pelayanan terbaik, perekaman data menjadi lebih cepat dan akurat, serta mengatasi masalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten pada Seksi Pelayanan.

Dengan adanya penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* di KPP Pratama Medan Petisah maka terjadi dua jenis antrian yaitu antrian diruang tunggu di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yaitu antrian wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan secara manual, serta antrian di ruang Pengawasan dan Konsultasi yaitu antrian bagi Wajib Pajak yang hanya ingin berkonsultasi tentang pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi *E-Filling* dan *E-SPT* maupun Wajib Pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan secara langsung dilakukan di Kantor. Umumnya hal ini dilakukan oleh para wajib pajak yang sudah berusia lanjut yang masih mempunyai kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunannya melalui aplikasi *E-Filling* dan *E-SPT*. Ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka tentang Informasi dan Teknologi.

Sarana dan prasarana di KPP Pratama Medan Petisah sudah lengkap dan memadai. Hanya saja Wajib Pajak yang mengeluhkan sistem jaringan yang sering mengalami *error* dan antrian yang sering dialami pada ingin berkonsultasi menuju Waskon 1. KPP Pratama Medan Petisah telah berusaha sedemikian rupa dalam mempersiapkan sarana dan prasarana untuk dapat mendukung kelancaran KPP

Pratama Medan Petisah dalam menerapkan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* dan sebisa mungkin petugas di KPP Pratama Medan Petisah akan berupaya menanganinya. Sehingga penerapan ini benar-benar bejalan sesuai dengan harapan.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. (2016) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* sudah cukup baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib Pajak melalui meningkatnya angka penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* seperti kurangnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai elektronik dan internet adalah penyebab utama penghambat kepatuhan wajib pajak serta kurangnya pengetahuan wajib pajak maupun sulitnya meyakinkan wajib pajak akan penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* yang lebih mudah dan efisien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ricky Alfiando (2014) dimana analisisnya menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak terhadap penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* berpengaruh terhadap pengalaman, keamanan, keahasiaan dan kerumitan. Dimana persepsi terhadap pengalaman dijelaskan bahwa masih banyaknya Wajib Pajak yang kurang paham tentang Ilmu Teknologi (IT).

Pada dasarnya penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* di KPP Pratama Medan Petisah dilaksanakan juga dalam rangka menghindari potensi terjadinya Kolusi Korupsi dan Nepotisme (KKN), yaitu dengan mencegah interaksi langsung antara Wajib Pajak dengan petugas fiskus. Tetapi mengingat cakupan wilayah yang berada di wilayah KPP Pratama Medan Petisah cukup luas sehingga masih diperlukan sosialisasi-sosialisasi dan pendampingan rutin kepada Wajib Pajak

yang harus dilakukan lebih sering oleh KPP Pratama Medan Petisah untuk dapat mengajak peran serta masyarakat untuk menjadi Wajib Pajak taat pajak yang saat ini sudah menikmati fasilitas perpajakan dengan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* lebih cepat, mudah, dan aman.

Berikut ini proses untuk melakukan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *E-Filling* dan *E-SPT*:

- 1) Mengajukan permohonan *E-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna *E-Filling*.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai WP *E-Filling* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
- 3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi secara *E-Filling* melalui situs DJP yaitu:
 - a) Mengisi e-SPT pada aplikasi *E-Filling* di situs DJP.
 - b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
 - c) Mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi.
 - d) Notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada WP melalui email. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Sistem *E-Filling* dan *E-SPT* sudah sepenuhnya atau digunakan oleh sebagian Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan. Secara mayoritas Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan

Petisah sudah menyampaikan SPT Tahunannya melalui sistem *E-Filling* dan *E-SPT*. Akan tetapi masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang kurang mengerti untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* yang telah diterapkan oleh KPP Pratama Medan Petisah untuk beberapa tahun belakangan ini. Ada beberapa alasan mengapa sebagian Wajib Pajak Orang Pribadi belum menerapkan atau menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* dalam melaporkan SPT Tahunan yaitu karena Wajib Pajak Orang Pribadi masih kurang paham 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. Walaupun pihak petugas pajak telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, namun hambatan ini akan tetap ada karena pada dasarnya setiap wajib pajak memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda. Kemudian Wajib pajak masih mengkhawatirkan jaringan internet yang terputus. Gangguan sistem akibat *traffic* untuk mengakses situs djponline.pajak.go.id juga menjadi masalah yang mengganggu kenyamanan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

4.2.2. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Menggunakan Sistem *E-Filling* dan *E-SPT*

Penyampaian pelaporan SPT tahunan menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* di KPP Pratama Medan Petisah semakin meningkat tiap tahunnya. Peningkatan signifikan dapat dilihat pada tahun 2020 dan tahun 2021 yaitu sebesar 17,63%, dan 12,95%. WPOP yang melaporkan SPT tiap tahunnya juga meningkat. Ini membuktikan bahwa Wajib Pajak telah sadar akan pentingnya melaporkan SPT. Angka tersebut menunjukkan bahwa upaya KPP Pratama

Medan Petisah dalam melakukan sosialisasi mengenai sistem *E-Filling* dan *E-SPT* telah memberikan dampak positif yaitu meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT tahunan meskipun SPT yang diterima tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar.

Berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan oleh KPP Pratama Medan Petisah. Diperlukan adanya kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak dan meningkatkan pendapatan kantor pelayanan pajak. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka akan meningkatkan penerimaan pajak. Banyak wajib pajak yang tidak sadar bahwa masyarakat telah merasakan manfaat dari membayar pajak seperti pelayanan gratis, sekolah murah, jaminan sosial maupun alat-alat transportasi menjadi bukti pemerintah mengelola pajak dengan baik.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Guillermo Perry dan John Whalley dalam Mercus Taufan Sofyan (2015) Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan, ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan.

Secara umum sistem *E-Filling* dan *E-SPT* memberikan kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi karena dapat menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke kantor pajak asalkan terhubung dengan internet. Dengan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* wajib pajak orang pribadi dapat lebih memahami kewajiban perapajakannya sehingga meningkatkan

kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka akan meningkatkan penerimaan sehingga target tercapai.

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak bahwa “meningkatnya jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan berperan penting dalam penerimaan pajak penghasilan, semakin tinggi tingkat penyampaian SPT maka semakin tinggi pula penerimaan pajak penghasilan.

Pelaksanaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* di KPP Pratama Medan Petisah sudah dikelola dengan baik dalam menjalankan kewajibannya, sarana dan prasarana di KPP Medan Petisah dalam penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* juga dianggap sudah memadai. Namun, kembali lagi kepada kesadaran Wajib Pajak itu sendiri dimana tingkat kesadaran Wajib Pajak adalah faktor utama dalam meningkatkan penerimaan pajak. Untuk itu KPP Pratama Medan Petisah memberikan pengarahan kepada Wajib Pajak agar melaporkan semua penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak dengan meningkatkan penyuluhan dan sosialisasi kepada Wajib Pajak.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah menganalisis teori dan menguji data maka diperoleh hasil penelitian yang akan diuraikan dalam kesimpulan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penerapan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* pada KPP Pratama Medan Petisah menunjukkan adanya beberapa kendala meliputi wajib pajak yang kurang mengerti teknologi menjadi masalah tersendiri, ketidakpahaman wajib pajak membuat proses sistem *E-Filling* dan *E-SPT* menjadi lebih panjang dan lama karena banyak wajib pajak yang tidak memiliki *e-mail* serta kebanyakan wajib pajak yang datang adalah wajib pajak yang baru pertama kali melaporkan SPTnya sehingga dibutuhkan kesabaran ekstra untuk melayani.
2. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian spt diperlukan adanya kesadaran dari wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak dan kewajiban perpajakannya. Adapun upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* di KPP Pratama Medan Petisah adalah:
 - a. Penyuluhan ataupun pendekatan dari segi lainnya agar manfaat dapat dirasakan oleh wajib pajak dan diharapkan dapat semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
 - b. Membantu wajib pajak yang tidak memiliki dan menggunakan E-mail.

- c. Prosedur penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* lebih disederhanakan agar mudah dipelajari oleh wajib pajak yang belum menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT*
- d. Memperbaiki jaringan yang sering eror saat melaporkan SPT melalui aplikasi *E-Filling* dan *E-SPT* agar dapat diakses kembali sehingga pelaporan SPT dapat dilakukan kembali
- e. Mengadakan Kelas pajak dan *Whatsapp Center/SMS Blast* atau menghubungi wajib pajak dengan media telepon
- f. Lebih sering melakukan pendampingan rutin ke wajib pajak.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. KPP Pratama Medan Petisah disarankan untuk lebih sering melakukan sosialisasi tentang penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* kepada Wajib Pajak, terutama kepada Wajib Pajak yang belum paham menggunakan teknologi informasi seperti lansia dengan cara memberikan pemahaman tentang penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT*. Apabila penyuluhan tersebut dapat dilakukan dengan baik dengan wajib pajak, maka akan meningkatkan motivasi dan rasa ingin mencoba dalam melaporkan SPT Tahunannya melalui aplikasi *E-Filling* dan *E-SPT*. Dengan demikian wajib pajak dapat memanfaatkan pelayanan serta kemudahan yang telah diberikan oleh KPP Pratama Medan Petisah secara maksimal.

2. Direktorat Jendral Pajak sebaiknya memperluas sistem jaringan sehingga lebih mudah diakses oleh Wajib Pajak walaupun di jam-jam sibuk, dan juga menambah kapasitas *server* agar *website* <https://djponline.pajak.go.id/> tidak mengalami gangguan saat *traffic* sedang padat atau meminimalisir adanya *error*. Untuk menghindari kemalasan wajib pajak menggunakan sistem tersebut agar dapat diakses.
3. Hendaknya prosedur penggunaan sistem *E-Filling* dan *E-SPT* lebih disederhanakan agar sistem *E-Filling* dan *E-SPT* mudah dipelajari bagi wajib pajak yang belum pernah menggunakan sistem *E-Filling* dan *E-SPT*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiando, R. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filing. *Jurnal EMBA*. Vol 2 No.3, 89-101.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9.
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 1–8.
- Bahri, S. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 59–72.
- Basri, M., & Dahrani, D. (2017). Efek moderasi Ukuran Perusahaan pada pengaruh Debt To Equity Ratio dan Longterm Debt To Equity Ratio terhadap Return On Equity di Bursa Efek Indonesia. *Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah*, 1(1), 65–78.
- Dahrani, & Maslinda, N. (2019). *Pengaruh Modal Kerja Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Kosmetik Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*. 82–98.
- Dahrani, & Mirhanifah. (2014). Analisis Mekanisme Pembiayaan Mudharabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan. *Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 14(1), 137–157.
- Dahrani. (2018). *Analisis Pengaruh Efisiensi Modal Kerja Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*. 82–98.
- Dahrani, Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *21(2)*, 379–389.
- Desyana, D. (2017). *Analisis Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pajak Elektronik (ESPT) SPT Tahun Melalui E-Filing pada KPP Pratama Pematang Siantar*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Erlina & Mulyani, S. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Terbitan Pertama, Penerbit USU Press, Medan.

- Franzoni, L. (2015). *Tax Evasion and Tax Compliance*. University of Bologna, Italy.
- Hafsah. (2012). *Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Penerapan Elektronik SPT (E-SPT)*, 1–37.
- Murti, H. W. (2014). Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal EMBA 389 Vol.2 No.3* September 2014, Hal. 389-398.
- Hanum, Z. (2017). *Akuntansi Perpajakan*. Medan : Citapustaka Media Perintis.
- Inne, A. N. (2015). Analisis Penerapan E-Filling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. *Jurnal Akuntansi*, 4(3), 1–23
- Hardiningsih, P. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol.3, No.1, 126-142.
- Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- <http://www.pajak.go.id>. (t.thn.). <http://www.pajak.go.id>.
- Ilyas, W. B. (2018). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Isroah, A. d. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Prosedur Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB. *Jurnal Profita 2019*.
- Jatmiko, A. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Unisversitas Diponegoro: Tesis Megis*.
- Mahyudin, D. M. (2015). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dengan diterapkannya program e-SPT dalam Melaporkan SPT pada KPP Pratama Bitung. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal.883-889.
- Mangoting, J. &. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Tax & Accounting Review Vol. 1, No.1:50-54*.
- Manurung, S. (2019). *Kompleksitas Kepatuhan Pajak*: www.pajak.go.id.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*, Edisi Revisi. Andi: Yogyakarta.

- Mayasari, S. (2019). *Analisis Sistem Penggunaan E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Tebing Tinggi*. Skripsi S1.UMSU. Tidak Dipublikasikan
- Kuncoro, M. (2019). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, S. (2018). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Retnosari, D. (2018). *Analisis Penerapan Sistem E – Filling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Dan Tahunan (Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)*. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
- Santoso, W. (2018). Analisa Resiko Ketidapatuhan Wajib Pajak sebagai dasar Peningkatan Kepatuhan Wajb Pajak. *Jurnal Keuangan Publik, Vol 5 No.1: 85- 137*.
- Sari, D. L. (2018). *Analisis Penerapan Sistem E-Filling dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Kota*. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Soemitro, R. (2018). *Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*, Bandung: PT. Eresco.
- Sofyan, M, T (2015). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar*. Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Suandy, E. (2019). *Perencanaan Pajak*, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan (2), Bandung: Alfabeta.
- Via, S. (2020). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Langsa*. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Waluyo. (2019). *Perpajakan Indonesia*. Buku 2. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.