

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-FILLING DALAM
MELAKSANAKAN PELAPORAN PAJAK DI KPP PRATAMA
MEDAN PETISAH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

Nama : DINDA TIFFANI ICHWANI
NPM : 1505170449-P
Program Studi : AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



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

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

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panelia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidanganya yang diselenggarakan pada hari Selasa tanggal 19 Maret 2019, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : **DINDA TIFFANI ICHWANI**
NPM : **1505170449P**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-FILING DALAM MELAKSANAKAN PELAPORAN PAJAK DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH**

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

Tim Penguji

Penguji I

(Dr. IRFAN, SE, MM)

Penguji II

(SEPRIDA HANUM HARAHAP, SE, SS, M.Si)

Pembimbing

(NOVI FADHILA, SE, MM)

Panitia Ujian

Ketua



(M. JANRI, SE, MM, M.Si)

Sekretaris

(ADE GUNAWAN, SE, M.Si)



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

PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : **DINDA TIFFANI ICHWANI**
NPM : **1505170449P**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Konsentrasi : **AKUNTANSI PERPAJAKAN**
Judul Skripsi : **ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-FILLING DALAM MELAKSANAKAN PELAPORAN PAJAK DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH**

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan Skripsi

Medan, Maret 2019

Pembimbing Skripsi


NOVI FADHILA, S.E., M.M

Diketahui/Disetujui
Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU


FITRIANI SARAGIH, S.E., M.Si.


H. JANURI, SE., M.M., M.Si.

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : DINDA TIFFANI ICHWANI
NPM : 1505170449P
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
 - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
 - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Maret 2019
Pembuat Pernyataan



DINDA TIFFANI ICHWANI

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi



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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Universitas/PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
 Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
 Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi: FITRIANI SARAGIH, S.E, M.Si.
 Dosen Pembimbing : NOVI FADHILA, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : DINDA TIFFANI ICHWANI
 NPM : 1505170449P
 Program Studi : AKUNTANSI
 Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
 Judul Skripsi : ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-FILLING
 DALAM MELAKSANAKAN PELAPORAN PAJAK DI KPP
 PRATAMA MEDAN PETISAH

Tanggal	MATERI BIMBINGAN SKRIPSI	Paraf	Keterangan
31/01/2019	- Perbaiki penulisan - Perbaiki deskripsi data.	f	
15/02/2019	- Sempurnakan hasil penelitian - Perbaiki analisis	f	
22/02/2019	- Pembahasan dikuatkan dengan teori ataupun jurnal	f	
08/03/2019	- Sempurnakan kesimpulan - Sempurnakan saran - Perbaiki abstrak. - Perbaiki daftar pustaka.	f	
11/03/2019	- Selesai bimbingan - fee.	f	

Dosen Pembimbing

NOVI FADHILA, S.E., M.M

Medan, Maret 2019
 Diketahui /Disetujui
 Ketua Program Studi Akuntansi

FITRIANI SARAGIH, SE., M.Si

ABSTRAK

Dinda Tiffani Ichwani (1505170449-P) Analisis Efektivitas Penggunaan *E-filling* Dalam Melaksanakan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Medan Petisah

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. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas *E-filling* dalam melaksanakan pelaporan pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Data penelitian dianalisis dan diuji dengan Analisis Deskriptif. Data yang dikumpulkan dari KPP Pratama Medan Petisah. Data penelitian ini dianalisis dan diuji dengan Analisis Deskriptif. Data yang dikumpulkan dari KPP Pratama Medan Petisah. Dari analisis data pada pembahasan maka dapat dilihat penerapan *e-filling* belum dapat meningkatkan pemrosesan data hal tersebut terjadi karena masih adanya kelemahan yang terjadi pada aplikasi *e-filling* tetapi tidak menggunakan *e-filling* disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, kurangnya pengetahuan WP Badan dalam penggunaan *e-filling*, program yang eror.

Kata Kunci: *E-filling*, Kepuasan Wajib pajak

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada kita khususnya penulis, serta shalawat dan salam kehadiran Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti, sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi dengan judul **“Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Petisah “**.

Penulis menyadari, bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang telah membantu dan memberi dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda **Junaidi** dan Ibunda **Alm Ainil Mardiah** yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material serta do'a restu sangat bermanfaat sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak **Dr. Agussani, M.AP**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak **H. Januri S.E., MM., M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Ade Gunawan SE., M.Si.**, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Dr Hasrudi Tanjung SE., M.Si.**, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu **Fitriani Saragih S.E., M.Si.**, selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu **Zulia Hanum S.E., M.Si.**, selaku Sekretaris Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak **H. Januri S.E., MM., M.Si.**, selaku dosen PA
9. Bapak **Novi Fadhila SE., MM.**, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Bapak/Ibu Dosen selaku staf pengajar yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
11. Saudara-saudara saya **Bang Andri, Kak Dian, Kak Rini, Fatya, Bang Rizal**, yang telah menasehati dan mendukung penulis selalu untuk terus semangat.
12. Teman-teman saya **Savira Warliana, Novansyah Putra, Della Maimunah Siregar, Cherry Praningsih, Umayrah**, yang telah memberikan semangatnya untuk penulis.
13. Kepada **Fajar Andre** yang selalu memberikan dukungan terus menerus dan semangatnya serta tempat berkeluh kesah penulis dalam pembuatan skripsi.

Akhir kata, Penulis mengucapkan banyak terima kasih. skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik

demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua pihak.

Medan, Desember 2018

Dinda Tiffani Ichwani
1505170449P

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Uraian Teoritis.....	8
2.1.1. Pajak.....	8
2.1.2. Penerimaan Pajak.....	12
2.1.3. <i>E-Filling</i>	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Berpikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Pendekatan Penelitian.....	26
3.2. Definisi Operasional.....	26
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Hasil Penelitian.....	30
B. Pembahasan.....	32

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....45

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Konsep.....	32
-------------	----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel III.1	Matriks Penelitian.....	24
Tabel III.2	Waktu Penelitian.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Surya Manurung (2013), Pemerintah melalui Institusi Kementerian Keuangan menetapkan Rp1.529 triliun untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pegawai, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur. Pemerintah masih mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara. Pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp1.193 triliun atau sekitar 78 persen dari total penerimaan negara (www.pajak.go.id).

Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu Official Assessment Sistem dan Self assessment Sistem. Di Indonesia sistem perpajakannya menganut self assessment sistem yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Diana Sari, 2013). Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat untuk membayarkan pajak masih tergolong rendah. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat penerimaan pajak hingga 26 September 2014 mencapai Rp683 triliun atau masih jauh dari target dalam APBN- Perubahan sebesar Rp1.072,3 triliun (beritasatu.com). Menurut Fuad Rahmany (2014) berdasarkan data Ditjen Pajak, potensi Wajib Pajak (WP) karyawan dan pribadi di seluruh Indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang. Akan tetapi, hingga saat ini WP pribadi dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta dan dari jumlah itu yang menyetorkan SPT hanya 22 juta, sedangkan puluhan juta WP golongan pemilik usaha restoran dan hotel, yang membayar pajak hanya 460.000 orang. Khusus untuk WP badan usaha dari yang terdaftar 5 juta, hanya sekitar 550.000 atau 11% saja patuh menyetorkan pajak.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan 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. Gunadi dalam Abdul Rahman (2013:210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan.

Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran

dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak. Agar tujuan tersebut tercapai, program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif melalui perubahan– perubahan dalam bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* (Diana Sari, 2013).

Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filling*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filling*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2012 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filling* atau *electronic filling sistem* (Ayu, 2012).

Tujuan diperbaharainya sistem pajak dengan ditambahkannya e-sistem diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat administrasi perpajakan, dan dalam rangka menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan atau surat pemberitahuan masa (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2015).

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 Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filling* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT 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 memberikannya kepada Petugas Pajak.

Penggunaan *e-filling* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-filling* Wajib Pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Namun disisi lain, masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet dapat dikatakan belum banyak.

Tahun	WP Badan Terdaftar	WP Badan Pemegang Sertifikat <i>E-filling</i>	Target WP Badan Pemegang Sertifikat	WP Badan Yang memiliki Sertifikat tetapi belum melaksanakan
2015	11.250	980	1.200	615
2016	12.814	1.100	1.345	708
2017	13.200	1.472	1.500	941

Dari data di atas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah wajib pajak badan yang menggunakan *e-filling* di KPP Pratama Medan Petisah mengalami peningkatan tetapi tidak mencapai target setiap tahunnya, sementara teori menyatakan Kepuasan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Gunadi, 2012:80).

Dari data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa WP Badan yang memiliki sertifikat tetapi belum menggunakan aplikasi *e-filling* mengalami peningkatan hal ini disebabkan oleh pada aplikasi *e-filling* sering terjadi eror database sehingga membuat WP Badan merasa tidak puas dalam penggunaan *e-filling* dan mengakibatkan pelaporan pajak menjadi terhambat, sementara menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 bagi wajib pajak badan yang sudah memiliki sertifikat penggunaan *e-filling* tetapi tidak menggunakannya maka sanksi yang diberikan sebesar 2% dari jumlah pajak terhutang.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepuasan Wajib Pajak, diantaranya penelitian yang memiliki hasil sejenis yang dilakukan oleh Siti (2012) yang menunjukkan adanya pengaruh peningkatan kepuasan Wajib Pajak sebelum dan sesudah program e-SPT dalam melaporkan SPT masa PPN yang diterima dan penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti (2013) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari restrukturisasi organisasi,

penyempurnaan proses bisnis dan teknologi informasi, penyempurnaan sumber daya manusia, dan pelaksanaan *Good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris mengenai adanya “**Analisis Efektivitas Penggunaan *E-filling* Dalam Melaksanakan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Medan Petisah.**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Setiap tahunnya jumlah wajib pajak badan yang menggunakan *e-filling* di KPP Pratama Medan Petisah mengalami peningkatan tetapi tidak mencapai target setiap tahunnya
2. WP Badan yang memiliki sertifikat tetapi belum menggunakan aplikasi *e-filling* mengalami peningkatan

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: Bagaimana efektivitas *E-filling* dalam melaksanakan pelaporan pajak di KPP Pratama Medan Petisah ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas *E-filling* dalam melaksanakan pelaporan pajak di KPP Pratama Medan Petisah.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dalam hal perpajakan dan mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga dapat diterapkan dalam praktek kehidupan di masyarakat.

b) Instansi Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi tambahan kepada direktur jendral pajak dalam meningkatkan kepuasan perpajakan dimasyarakat.

c) Bagi Wajib Pajak

Sebagai sumber informasi sehingga dapat menambah wawasan mengenai perpajakan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teoritis

2.1.1 Pajak

Pengertian pajak telah banyak dikemukakan oleh para ahli, namun masing-masing definisi memiliki tujuan yang sama. Definisi pajak menurut Waluyo (2011) adalah: "Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan". Adapun definisi pajak menurut Tjahjono dan Husein dalam Saepudin (2012) adalah sebagai berikut: "Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum".

Sedangkan pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011) adalah: "Iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjuk yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan, bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dipungut disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.
6. Selain *budgetary*, pajak juga mempunyai tujuan lain yaitu *regulatory*.

Menurut Mardiasmo (2011) jenis pajak dibagi berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya:

1. Menurut golongannya pajak dibagi menjadi:
 - a) Pajak langsung, adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
 - b) Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut sifatnya pajak dibedakan menjadi pajak subjektif dan pajak objektif. Berikut uraiannya:

- a) Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contohnya: Pajak Penghasilan.
 - b) Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya: PPN dan PPNBM.
3. Menurut Lembaga Pemungut pajak dibedakan atas:
- a) Pajak Pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga Negara.
 - b) Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga daerah.

Fungsi pajak menurut Waluyo (2011) adalah:

1. Fungsi Penerimaan (*budgetair*), adalah pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (*regulated*), adalah fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di bidang sosial dan ekonomi.

Menurut Mardiasmo (2011), azas pemungutan pajak sebagai berikut:

1. Azas *equality* yaitu bahwa pembagian tekanan pajak diantara masing-masing subyek pajak hendaknya dilakukan secara seimbang dengan kemampuannya. Kemampuan wajib pajak dapat diukur dengan penghasilan yang dinikmati masing-masing wajib pajak dibawah

perlindungan pemerintah. Negara tidak diperbolehkan mengadakan pembedaan atau diskriminasi diantara sesama wajib pajak.

2. Azas *certainly* yaitu bahwa pajak yang dibayar oleh wajib pajak harus pasti/jelas dan tidak mengenal kompromi, dalam arti bahwa dalam 20 pemungutan pajak harus ada kepastian hukum mengenai subyeknya, obyek dan waktu pembayarannya.
3. Azas *convenience of payment* yaitu pajak hendaknya dipungut pada saat yang tepat atau saat yang paling baik bagi wajib pajak yaitu sedekat mungkin dengan saat diterimanya penghasilan.
4. Azas *efficiency* yaitu bahwa pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat mungkin, dalam arti bahwa biaya pemungutan pajak hendaknya lebih kecil dari hasil penerimaan pajaknya.

Menurut Waluyo (2011) cara pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

1. Stelsel pajak. Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) stelsel, adalah sebagai berikut:
 - a) Stelsel nyata (riil stelsel). Pengenaan pajak didasarkan pada objek yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilaksanakan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.
 - b) Stelsel Anggaran. Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.
 - c) Stelsel Campuran. Merupakan kombinasi antara stelsel nyata dengan stelsel anggapan.

2. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

- a) *Official Assessment sistem*. Sistem ini merupakan Pemungut pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.
- b) *Self Assessment sistem*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
- c) *Withholding Sistem*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak

1.1.2. Penerimaan Pajak

Penerimaan Pajak adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Penerimaan Pajak (Wahyu santoso, 2012) adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya sistem administrasi, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Norman D. Nowak Penerimaan Pajak yaitu :

Suatu iklim Penerimaan Pajak dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami 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 Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan di kemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2013:111) pengertian Penerimaan Pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Penerimaan Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Penerimaan Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Kewajiban dan hak perpajakan menurut Safri Nurmanto dibagi ke dalam dua Penerimaan Pajak meliputi Penerimaan Pajak formal dan Penerimaan Pajak material. Penerimaan Pajak formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2013. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2013. Penerimaan Pajak dapat diidentifikasi dari:

Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun

terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan sistem administrasi, koreksi pada sistem administrasi yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Penerimaan Pajak formal yang dimaksud menurut Safri Nurmanto di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan.

Penerimaan Pajak material dapat meliputi Penerimaan Pajak formal. Wajib pajak yang memenuhi Penerimaan Pajak material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, pengertian Penerimaan Pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Jenis Penerimaan Pajak

Adapun jenis jenis Penerimaan Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2013:110) adalah:

- 1) Penerimaan Pajak formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang undang perpajakan.

- 2) Penerimaan Pajak material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang undang pajak Penerimaan Pajak material juga dapat meliputi Penerimaan Pajak formal.

Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Penerimaan Pajak material dapat meliputi Penerimaan Pajak formal. Wajib Pajak yang memenuhi Penerimaan Pajak material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia (2013: 111),

Penerimaan Pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Penerimaan Pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Penerimaan Pajak untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan;
3. Penerimaan Pajak dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan,
4. Penerimaan Pajak dalam pembayaran dan tunggakan.

Selain Menurut Chaizi Nasucha di atas ukuran Penerimaan Pajak menurut

Erly Suandy (2011:103) terdiri dari :

1. "Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran atau laporan masa, SPT masa, SPT PPh setiap Bulan.
2. Patuh terhadap ketentuan material, yakni norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak, siapa yang dikenakan pajak dasar pengenaan pajak, hapusnya piutang pajak.
3. Patuh terhadap ketentuan yuridis formal, yakni saat dan tempat

terutangnya pajak, hak-hak fiskus untuk mengawasi wajib pajak mengenai keadaan, perbuatan, dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak, menyelenggarakan pembukuan sebagaimana mestinya.”

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KM K.04/2013, bahwa kriteria wajib pajak adalah :

1. “Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah di jatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.”

Penerimaan Pajak formal seperti yang diungkapkan oleh Nurmantu berkaitan dengan Penerimaan Pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan Undang-undang perpajakan yang berlaku. Penerimaan Pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri, kerepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.

Jika Penerimaan Pajak formal terbatas pada pemenuhan kewajiban wajib pajak secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, maka Penerimaan Pajak material lebih dalam cakupannya yaitu pemenuhan secara substantif isi dan jiwa ketentuan perpajakan. Survei terhadap Penerimaan Pajak material meliputi beberapa aspek diantaranya wajib pajak menghitung sendiri

besar pajak dalam SPTnya, kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar yang dihitung dengan sebenarnya, peran konsultan pajak dalam membantu perhitungan pajak, kepercayaan wajib pajak terhadap konsultan pajak dalam menentukan jumlah pajak, dan tunggakan wajib pajak kepada negara.

Syarat-syarat menjadi Wajib Pajak patuh berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor : 235/KMK.03/2013 harus memenuhi Kriteria sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak dan tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau badan pengawas keuangan dan pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba/rugi fiscal.

Aturan secara lebih rinci mengenai Sistem administrasi Pajak terdapat dalam UU KUP Pasal 29. Berikut adalah cuplikan Pasal 29 UU KUP.

Pasal 29 UU KUP

Ayat (1)

Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan sistem administrasi untuk menguji Penerimaan Pajak pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ayat (2)

Untuk keperluan sistem administrasi, petugas pemeriksa harus memiliki tanda pengenal pemeriksa dan dilengkapi dengan Surat

Perintah Sistem administrasi serta memperlihatkannya kepada Wajib Pajak yang diperiksa.

Ayat (3)

Wajib Pajak yang diperiksa wajib :

- 1) memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak;
- 2) memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran sistem administrasi; dan/atau memberikan keterangan lain yang diperlukan.

2.1.3. E-Filing

Menurut Fidel (2013: 56) *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem on-line dan real-time. *E-filling* dijelaskan oleh Gita (2013) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.”

Untuk membantu menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak

menggunakan kertas, berdasarkan keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor Surat Keputusan No.88 mengenai pelaporan SPT secara elektronik pada bulan Mei 2004. Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *E-filling* ini adalah:

1. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempat bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya, Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Saat ini tercatat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat ditingkatkan pelayanan terhadap para WP tersebut. Maka dengan *E-filling* dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan juga jumlah Wajib Pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan Negara tercapai.

Menurut Gita (2013) *e-filling* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filling* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filling* diharapkan dapat

memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepuasan Wajib Pajak. *E-filling* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018 proses untuk melakukan *e-filling* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filling*:

1. Mengajukan permohonan *Eletronik Filling Identification Number (e-FIN)* secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filling*. Pengajuan permohonan *e-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filling* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya *e-FIN*. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-filling* melalui *e-mail* yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filling*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
 - a) Mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-filling* di situs DJP. *E-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
 - 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* akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui *email*. Bukti Penerimaan *ESPT* 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).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018

Sistem *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

1. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.
2. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018

Penerapan sistem *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP 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. Perhitungan dilakukan secara cepa 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*.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepuasan wajib pajak adalah sebagai berikut :

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Hasil
Puri (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)	1) Kesadaran Wajib Pajak 2) Pelayanan Fiskus 3) Sanksi Pajak 4) Kepuasan Wajib Pajak	hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan membayar pajak. pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan membayar pajak. hasil uji F diketahui kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak mempunyai pengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan membayar pajak
Burhan (2015)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi Pp Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara)	1) Kepuasan Pajak 2) Sosialisasi Pajak 3) Pengetahuan Pajak 4) Persepsi Pajak	Hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan persepsi wajib pajak tentang PP 46 tahun 2013 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepuasan

			wajib pajak orang pribadi.
Hamdani (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada WPOP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung Karees)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kualitas Pelayanan Pajak 2) Kesadaran Wajib Pajak 3) Pengetahuan Pajak 	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Pengetahuan Pajak Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

2.3. Kerangka Berfikir

DJP melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang antara lain UU No. 36 tahun 2012 mengenai Pajak Penghasilan, UU No. 16 tahun 2013 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 42 tahun 2013 mengenai PPN dan PPnBM. Reformasi administrasi merupakan reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan SDM.

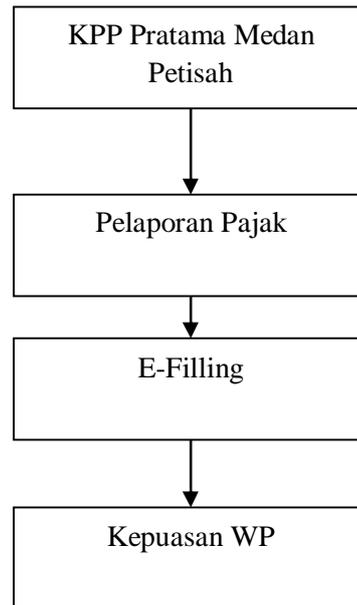
E-filling adalah kelanjutan pembenahan administrasi PPN DJP yang sudah mengembangkan aplikasi Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) pada tahun 2013. Latar belakang DJP membuat aplikasi ini adalah karena memperhatikan masih terdapat penyalahgunaan faktur pajak, diantaranya wajib pajak non PKP yang menerbitkan faktur pajak padahal tidak berhak menerbitkan faktur pajak, faktur pajak yang terlambat diterbitkan, faktur pajak fiktif, atau faktur pajak ganda. Selain itu karena beban administrasi yang begitu besar bagi pihak DJP sehingga suatu sistem elektronik untuk faktur pajak dipandang sangat memberikan efisiensi bagi DJP maupun PKP itu sendiri. Tujuan utama dari pemberlakuan *E-filling* adalah agar pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan transaksi mudah dicek silang sekaligus proteksi bagi PKP dari pengkreditan Pajak Masukan yang tidak sesuai ketentuan.

E-filling merupakan salah satu bagian dari e-Tax sistem administrasi perpajakan, agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Sehingga dengan kemudahan tersebut target penerimaan pajak bisa tercapai. Kemudahan untuk memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, perlu dukungan semua pihak dan sosialisasi secara intens serta terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan, agar tercapainya administrasi perpajakan yang modern (Mahyudin, 2015).

Meningkatnya jumlah wajib pajak akan meningkatkan penerimaan pajak dan sistem administrasi wajib pajak dimana sistem administrasi wajib pajak

erangkaian mengumpulkan, mengolah data lainnya untuk menguji tingkat Penerimaan Pajak (Pardiat:2013: 107).

Hubungan antara variabel-variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar II.1
Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian yang berkaitan dengan subjek yang diteliti. Hasil pengujian dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan penelitian, mendukung atau menolak hipotesis yang dikembangkan dari telaah teoritis. Penelitian ini akan mengidentifikasi bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

3.2 Defenisi Operasional

Definisi operasional atau biasa juga disebut dengan mendefinisikan konsep secara operasional adalah menjelaskan karakteristik dari obyek ke dalam elemen-elemen yang dapat diobservasi yang menyebabkan konsep dapat diukur dan dioperasionalkan ke dalam penelitian (Erlina, 2011).

Tabel III.1
Matriks Penelitian

Variabel	Indikator
<i>E-filling</i>	1) Sosialisasi 2) Pemahaman 3) Tujuan 4) Sarana dan Prasarana
Pelaporan	1) Tepat waktu 2) WP lapor SPT dengan <i>e-filling</i>

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Medan Petisah. Jalan Asrama Nomor 7 A Sei Sikambing C II Medan Helvetia.

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dimulai pada bulan Desember 2018 dengan pengajuan judul dan pengesahan judul hingga bulan April 2018 untuk penyelesaian dan pengesahan skripsi.

KEGIATAN PENELITIAN	WAKTU PENELITIAN															
	Desember				Januari				Feb				Mar			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul		■														
Pembuatan Proposal			■	■	■											
Bimbingan Proposal						■	■	■	■							
Seminar Proposal										■						
Pengumpulan Data											■					
Penyusunan skripsi											■					
Bimbingan skripsi												■	■	■	■	■
Sidang Meja Hijau																■

3.4. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang berupa penjelasan atau pernyataan tentang jumlah WP Badan yang sudah mendapatkan sertifikat *E-filling*.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu data hasil wawancara mengenai efektifitas penggunaan *e-filling*.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Dokumentasi, yakni pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan dokumen-dokumen perusahaan yang relevan dengan masalah penelitian yang akan dibahas.
2. Wawancara, yaitu bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara atau tatap muka secara langsung dengan pimpinan perusahaan dan staf personil yang ada kaitannya dengan masalah penelitian yang akan dibahas. Berikut adalah tabel kisi-kisi wawancara yang akan digunakan

Tabel III.2

Kisi-Kisi Wawancara

No	Variable	Dimensi	Total
1	Efektivitas e-filling	a. Sosialisasi	1,2,3
		b. Pemahaman	6,7,8
		c. Tujuan	9,10,11
		d. Sarana dan Prasarana	12,13,14

3.6. Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis dan diuji dengan Analisis Deskriptif. Data yang dikumpulkan dari KPP Pratama Medan Petisah. Data penelitian dianalisis dengan pendekatan deskriptif. Berikut tahapan analisis data penelitian ini :

1. Mengumpulkan data WP Badan Aktif tahun 2015 - 2017 terutama menghitung jumlah WP Badan yang menggunakan E-Filling

2. Menganalisis data hasil wawancara terkait penerapan e-filing dalam melaksanakan pelaporan pajak
3. Menyimpulkan permasalahan yang terjadi pada penerapan e-filing dalam meningkatkan efisiensi pemrosesan data perpajakan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

a. Data Wajib Pajak Badan Yang Melaporkan

Tabel IV.1

Data Wajib Pajak Terdaftar Dan Aktif

Tahun	WP Badan Terdaftar	WP Badan Pemegang Sertifikat <i>E-filling</i>	Target WP Badan Pemegang Sertifikat	WP Badan Yang memiliki Sertifikat tetapi belum melaksanakan
2015	11.250	980	1.200	615
2016	12.814	1.100	1.345	708
2017	13.200	1.472	1.500	941

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan hasil wawancara wajib pajak mulai mengikuti program *e-filling* dimulai dari tahun 2015, dalam penggunaan e-spt sangat membantu WP badan dalam proses pengisian SPT, tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah digunakan akan tetapi kebanyakan WP badan masih sering kesalahan input data e-spt.

Dari hasil wawancara kepada petugas pajak bahwa penyuluhan dalam menggunakan e-spt sudah berjalan namun belum maksimal dan prasarana untuk mendukungnya penerapan e-SPT belum sepenuhnya maksimal hal ini disebabkan karena masih ada beberapa petugas fiskus yang belum mahir menggunakan aplikasi e-spt. Dari hasil wawancara kepada petugas fiskus memang WP Badan pemegang sertifikat *e-filling* mengalami peningkatan akan tetapi tidak mencapai

target dan WP badan yang memiliki sertifikat *e-filling* tetapi belum melaksanakan hal tersebut dikarenakan bahwa aplikasi *e-filling* terkadang eror dan masih banyak WP badan yang belum mengikuti sosialisasi karena karyawan dari WP badan memiliki kesibukan di perusahaannya.

Dari data tabel dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah wajib pajak badan terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah mengalami peningkatan tetapi tidak diikuti oleh wajib pajak badan aktif yang setiap tahunnya mengalami penurunan hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak badan setiap tahunnya mengalami penurunan, sementara teori menyatakan Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Gunadi, 2005:80).

b. Penerapan *E-filling* Dalam Meningkatkan Melaksanakan Pelaporan Pajak

Tabel IV.2
Data Wajib Pajak Terdaftar Dan Aktif

Tahun	WP Badan Terdaftar	WP Badan Pemegang Sertifikat <i>E-filling</i>	Target WP Badan Pemegang Sertifikat	WP Badan Yang memiliki Sertifikat tetapi belum melaksanakan
2015	11.250	980	1.200	615
2016	12.814	1.100	1.345	708
2017	13.200	1.472	1.500	941

Dari data diatas dapat dilihat bahwa dari penerimaan pajak mengalami penurunan hal ini akan menyebabkan tunggakan pajak akan mengalami peningkatan dan akan menurunkan penerimaan kas negara sementara Teori menyatakan Penerimaan pajak ke kas negara akan meningkat apabila jumlah

wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak terutangnya meningkat dari tahun ke tahun dan bukan hanya sekedar meningkatkan jumlah wajib pajak yang mendaftarkan (Gunadi, 2005:80).

Wajib pajak badan yang telah menggunakan *e-filling* pada setiap tahunnya mengalami penurunan hal ini dapat dilihat pada tingkat persentase wajib pajak badan yang menggunakan *e-filling*, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak badan masih banyak yang mengisi faktur pajak dengan cara manual hal ini disebabkan oleh pada aplikasi *e-filling* sering terjadi *error database* dan hal ini akan menyebabkan menurunkan penerimaan pajak dari wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah.

Dari penjelasan data maka dapat dilihat pada penerapan *e-filling* belum dapat meningkatkan pemrosesan data hal ini disebabkan terjadinya permasalahan pada program *e-filling* yaitu terjadinya *error database* sehingga akan menghambat pemrosesan data dan akan membuat pelaporan pajak akan terhambat sehingga membuat WP badan dihitung tidak aktif pada saat pelaporan.

B. Pembahasan

1. Penerapan *E-filling* Dalam Meningkatkan Pelaporan

Penggunaan teknologi informasi pada kebijakan faktur pajak juga memberi kemudahan bagi Direktorat Jendral Pajak dan pengusaha kena pajak, kemudahan yang paling utama adalah mengenai keamanan dan kemudahan hal ini lah yang kemudian membuat penerimaan dari berbagai pihak begitu baik, baik dari pihak Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah sebagai pelaksana teknis dan pihak pengusaha kena pajak merasa sangat dimudahkan dengan adanya *E-filling*.

Hasil wawancara dengan salah satu petugas fiskus di KPP Pratama Medan Petisah menyatakan bahwa *e-filing* sangat membantu, karena dengan adanya *e-filing* ini dapat mempercepat dalam pemrosesan data perpajakan.

Dari berbagai kemudahan yang diperoleh wajib pajak dengan adanya Elektronik Faktur Pajak tentu tidak lepas dari kerja keras para lembaga dan individu di dalamnya hal ini terlihat dari penyempurnaan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yang begitu intens, dari versi awal yaitu versi 1.0.0.1 sampai sekarang versi 1.0.0.45 terhitung sudah delapan belas kali upgrade, akan tetapi keseriusan tersebut ditanggapi oleh sebagian wajib pajak dengan keluhan karena upgrade yang dilakukan Direktorat Jendral pajak Pusat terhadap aplikasi *e-filing* yang terlalu sering bisa menyulitkan wajib pajak dalam menjalankan aplikasi karena setiap membuka aplikasi harus download dahulu.

Menurut hasil penelitian Retnosari (2018) Wajib Pajak Badan yang telah menggunakan sistem informasi dalam pengoperasian perusahaan akan mudah beradaptasi dan dapat menggunakan sistem *e-filing* ini dengan mudah, sehingga Wajib Pajak merasa dapat meningkatkan pelaporan pajakannya khususnya secara formil. Akan tetapi Wajib Pajak Badan yang kurang menyentuh dunia modernisasi dan sistem informasi merasa kesulitan akan penyampaian SPT dengan sistem *e-filing* ini, dikarenakan sistem dalam penyampaian SPT dengan *e-filing* ini membutuhkan proses yang panjang, mulai dari pengisian SPT Elektronik, memasukkan Akun dengan password kemudian mengupload file SPT Elektronik dan mengirimkan kode verifikasi yang dikirimkan ke email Wajib Pajak yang telah didaftarkan, dan kemudian memasukkan kode verifikasi dalam *e-filing* dan

mengirimkan SPT tersebut kemudian barulah kita menerima Bukti Penerimaan Surat yang dikirimkan ke email Wajib Pajak.

Program *E-filling* ini adalah pembaruan sistem dari manual menjadi online sehingga dapat mempermudah dan menghemat biaya daripada harus menggunakan faktur pajak manual, Selain itu para pegawai sudah melalui pelatihan serta sudah cakap dan paham dengan pengoprasian Elektronik Faktur Pajak sehingga dalam melayani para pegawai bisa beradaptasi dan fleksibel dengan berbagai macam situasi dan berbagai macam karakter wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti (2012) yang menunjukkan adanya pengaruh peningkatan kepuasan Wajib Pajak sebelum dan sesudah program e-SPT dalam melaporkan SPT masa PPN yang diterima dan penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti (2013) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan teknologi informasi, penyempurnaan sumber daya manusia, dan pelaksanaan *Good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Penerapan aplikasi *e-filling* tahap kedua yang akan efektif dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2015 membutuhkan banyak persiapan. Dari mulai pengadaan sosialisasi, pendaftaran sertifikat elektronik, hingga penginstalan aplikasi *e-filling* yang asli oleh PKP. Lalu sebenarnya apakah kelebihan yang dimiliki aplikasi eFaktur dibandingkan jika FP dibuat secara manual dan pengisian SPT dengan aplikasi e-SPT PPN 1111. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, maka

berikut ini kelebihan serta kelemahan yang ditemukan dari penerapan aplikasi *e-filing* pada dari sudut pandang.

Penerapan *e-filing* ini dapat mencegah adanya Faktur Pajak fiktif karena tidak semua orang bisa membuat Faktur Pajak seperti dulu. Faktur Pajak dari aplikasi *e-filing* saat ini menggunakan kode *barcode* sebagai ganti tanda tangan Direktur selain itu untuk mendapatkan kode tersebut Faktur Pajak harus di-upload terlebih dahulu melalui aplikasi *e-filing*.

Wajib pajak badan yang telah menggunakan *e-filing* pada setiap tahunnya mengalami penurunan hal ini dapat dilihat pada tingkat persentase wajib pajak badan yang menggunakan *e-filing*, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak badan masih banyak yang mengisi faktur pajak dengan cara manual hal ini disebabkan oleh pada aplikasi *e-filing* sering terjadi *error database* dan hal ini akan menyebabkan menurunkan penerimaan pajak dari wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah.

Hasil penelitian Amdayani (2018) faktor yang menyebabkan wajib pajak badan mengalami penurunan dalam pelaporan pajaknya disebabkan oleh Kurangnya sosialisasi penerapan sistem e-filing melalui website DJP, Infrastruktur yang belum memadai, Pengetahuan SDM terhadap Penerapan Sistem e-filing yang masih minim, Pemahaman Internet yang masih minim oleh wajib pajak.

Dari penjelasan diatas maka dapat dilihat pada penerapan *e-filing* belum dapat meningkatkan pemrosesan data hal ini disebabkan terjadinya permasalahan pada program *e-filing* yaitu terjadinya *errorr database* sehingga akan menghambat pemrosesan data dan akan membuat pelaporan pajak akan terhambat sehingga

membuat WP badan dihitung tidak aktif pada saat pelaporan.

Tujuan diperbaharuinya sistem pajak dengan ditambahkannya *e-filling* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat administrasi perpajakan, dan dalam rangka menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan atau surat pemberitahuan masa (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2015).

DJP melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang antara lain UU No. 36 tahun 2008 mengenai Pajak Penghasilan, UU No. 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 42 tahun 2009 mengenai PPN dan PPnBM. Reformasi administrasi merupakan reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan SDM.

E-filling adalah kelanjutan pembenahan administrasi PPN DJP yang sudah mengembangkan aplikasi Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) pada tahun 2010. Latar belakang DJP membuat aplikasi ini adalah karena memperhatikan masih terdapat penyalahgunaan faktur pajak, diantaranya wajib pajak non PKP yang menerbitkan faktur pajak padahal tidak berhak menerbitkan faktur pajak, faktur pajak yang terlambat diterbitkan, faktur pajak fiktif, atau faktur pajak ganda. Selain itu karena beban administrasi yang begitu besar bagi pihak DJP

sehingga suatu sistem elektronik untuk faktur pajak dipandang sangat memberikan efisiensi bagi DJP maupun PKP itu sendiri. Tujuan utama dari pemberlakuan *e-filling* adalah agar pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan transaksi mudah dicek silang sekaligus proteksi bagi PKP dari pengkreditan Pajak Masukan yang tidak sesuai ketentuan.

E-filling merupakan salah satu bagian dari *e-Tax sistem* (sistem perpajakan *online*) administrasi perpajakan, agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Sehingga dengan kemudahan tersebut target penerimaan pajak bisa tercapai. 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, agar tercapainya administrasi perpajakan yang modern (Mahyudin, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pajak aplikasi *e-filling* tidak hanya memiliki kelebihan dalam penerapannya. Terdapat beberapa faktor yang menjadi kelemahan dalam penerapannya, berikut ini merupakan kelemahan *e-filling*:

1. Harus Tersedianya Koneksi Internet

tidak semua tempat kerja klien tersedia sarana wifi sehingga beberapa klien harus membeli modem terlebih dahulu untuk menjalankan aplikasi *e-filling*. Selain itu, kecepatan internet juga berpengaruh terhadap kerja aplikasi *e-filling* tersebut sehingga banyak komplain dari

klien mengenai lamanya proses *approve* ketika meng-upload FP. Aplikasi *e-filling* tidak dapat dijalankan tanpa adanya koneksi internet, mengingat aplikasi ini terkoneksi langsung dengan aplikasi DJP. Namun pada faktanya, tidak semua PKP memiliki koneksi internet di tempat operasionalnya. Untuk itu setiap PKP dituntut untuk menyediakan sarana internet. Hal ini sedikit memberatkan PKP dalam hal persiapan penerapan *e-filling*

2. Waktu yang dibutuhkan untuk membuat faktur pajak Keluaran Lebih Lama

daftar harga per unit barang akan berpengaruh terhadap perhitungan DPP faktur pajak keluaran yang dibuat sehingga jika terjadi perubahan harga maka daftar harga per unit tersebut harus selalu diperbarui. Ini yang membuat petugas pembuat faktur pajak akan memiliki pekerjaan lebih. Selain menjadi kelebihan, hal ini juga dapat menjadi kelemahan pada penerapan *e-filling*. Daftar harga barang pada aplikasi *e-filling* harus selalu di-update karena ketika faktur pajak dibuat, harga barang akan otomatis muncul sesuai kode barang yang dipilih. Hal ini akan berpengaruh terhadap DPP faktur pajak keluaran yang dibuat. Jika setiap terjadi perubahan harga barang harus dilakukan update, maka dalam pembuatan faktur pajak keluaran akan membutuhkan waktu lebih lama daripada pembuatan faktur pajak secara manual. Selain itu, keharusan untuk selalu meng-update harga barang memberikan pekerjaan yang lebih untuk staf yang bertugas membuat faktur pajak keluaran

3. Waktu yang dibutuhkan untuk membuat meng-input faktor pajak masukan lebih lama masukan maupun faktor pajak keluaran secara bersamaan dengan menggunakan skema impor. Tapi untuk aplikasi *e-filling* ini belum diketahui format skema impor yang digunakan untuk mengimpor faktor pajak sehingga input faktor pajak harus dilakukan satu per satu secara manual. Hingga saat ini, belum ada contoh skema impor yang dapat memudahkan PKP untuk meng-input seluruh faktor pajak secara bersamaan. Selain itu, ketika sosialisasi eFaktur tidak diajarkan untuk membuat skema impor aplikasi *e-filling* sehingga untuk meng-input FP masukan harus dilakukan satu per satu. Hal ini menyebabkan waktu untuk meng-input faktor pajak masukan lebih lama dibandingkan jika menggunakan skema impor
4. Adanya faktor pajak yang *Gagal Approve*

Adanya FP yang *Gagal Approve* "...faktor pajak yang tanggalnya dibuat sebelum tanggal permintaan NSFP tidak dapat di-approve oleh DJP, sehingga untuk FP masukan harus diminta FP pengganti atas FP tersebut. Hal ini berkaitan dengan SE-26/PJ/2015 tentang Penegasan Penggunaan NSFP Dan Tata Cara Pembuatan Faktur Pajak yang resmi dikeluarkan pada 2 April 2015. Surat Edaran tersebut berisi mengenai penjelasan dalam pelaksanaan Peraturan DJP Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan DJP Nomor PER-

17/PJ/2014 dan Peraturan DJP Nomor PER16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. Salah satu penjelasannya yaitu NSFP yang diberikan oleh DJP digunakan untuk membuat faktur pajak pada tanggal Surat Pemberian NSFP atau tanggal sesudahnya dalam tahun yang sama dengan Kode Tahun yang tertera pada NSFP tersebut. Untuk faktur pajak dengan tanggal faktur pajak sebelum tanggal Surat Pemberian NSFP harus dilakukan penggantian faktur pajak. Faktur pajak tersebut tidak dapat masuk ketika di-input ke dalam aplikasi *e-filling*.

Penerapan *e-filling* yang dilakukan oleh DJP ini dilatarbelakangi karena maraknya penyalahgunaan faktur pajak serta tingginya biaya kepatuhan dan beban pengawasan administrasi perpajakan. Lalu jika dikaitkan dengan masalah yang ada di KKP Pratama Medan Petisah yaitu banyaknya pembetulan SPT PPN yang terjadi, kasus ini merupakan salah satu biaya kepatuhan yang harus dikeluarkan oleh WP dalam administrasi perpajakannya karena untuk SPT PPN pembetulan kurang bayar dikenai denda 2% dari kurang bayar yang timbul dari adanya pembetulan SPT PPN. Contoh pembetulan SPT PPN yang dilakukan oleh klien KKP Pratama Medan Petisah dengan alasan pembetulan yang berbeda-beda, lalu apakah penerapan *e-filling* dapat mengatasi masalah yang ada tersebut. Untuk itu, analisis dilakukan dengan mengkaitkan antara penyebab terjadinya pembetulan SPT PPN klien KKP Pratama Medan Petisah dengan cara kerja *e-filling*. Berikut ini merupakan 5 alasan klien KKP Medan Petisah melakukan Pembetulan beserta solusi yang diberikan melalui aplikasi eFaktur:

1. Adanya Kesalahan Identitas lawan transaksi dalam FP keluaran

Dalam aplikasi *e-filling* ini, kita harus mengisi detail identitas klien dengan lengkap, sebelum membuat faktur pajak keluaran. Identitas tersebut antara lain: NPWP, nama, alamat lengkap, jika salah satu keterangan alamat tidak diisi maka harus diisi dengan tanda “-“. Jika tidak diisi, identitas tersebut dianggap tidak lengkap. Selain itu, identitas yang sudah tersimpan akan secara otomatis masuk ke dalam daftar lawan transaksi sehingga untuk selanjutnya tidak perlu mengisi identitas lawan transaksi yang bersangkutan.

NPWP merupakan salah satu identitas yang harus dilengkapi dalam membuat faktur pajak keluaran. Kesalahan NPWP seringkali terjadi dalam pembuatan Faktur Pajak. Dalam aplikasi *e-filling*, jika NPWP yang diisikan salah, maka terdapat peringatan bahwa NPWP tidak valid. Jika dalam pembuatan faktur pajak keluaran sebelumnya menggunakan aplikasi *Microsoft Office Excel* NPWP tidak dapat diketahui kebenarannya dan dapat diisikan apasaja, maka dengan aplikasi eFaktur kesalahan NPWP lawan transaksi bisa dideteksi langsung. Dengan begitu, kemungkinan terjadinya Pembetulan SPT PPN akibat kesalahan identitas lawan transaksi dapat dikurangi dengan diterapkannya *e-filling*

2. Adanya FP keluaran yang tidak dilaporkan

Dalam Aplikasi *e-filling*, setiap faktur pajak keluaran yang dibuat harus di-upload terlebih dahulu untuk mendapatkan kode *barcode* sebagai pengganti tanda tangan basah dan dianggap faktur sah oleh DJP. “Kalau

FP yang dibuat secara manual harus ada tanda tangan direktur atau pengurus, sedangkan kalo di *e-filling* ini tanda tangannya harus pakai barcode. Cara dapat barcode itu tadi kita harus meng-upload faktur pajak tersebut terlebih dahulu sebelum dicetak. Selanjutnya ketika posting FP, FP Keluaran yang sudah di-upload tersebut secara otomatis akan masuk ke dalam SPT PPN masa yang bersangkutan. Jadi tidak akan ada FP Keluaran yang tidak dilaporkan.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap faktur pajak yang akan diberikan kepada lawan transaksi akan di-upload terlebih dahulu, sehingga kesalahan berupa faktur pajak keluaran yang tidak dilaporkan dapat dikurangi. Mengingat setiap faktur pajak keluaran yang sudah diupload akan secara otomatis masuk ke dalam SPT PPN masa faktur pajak tersebut ketika dilakukan posting faktur.

3. Adanya Kesalahan Nominal faktur pajak

Ketika membuat faktur pajak Keluaran detail transaksi dalam aplikasi *e-filling* diisi secara rinci, mulai dari: harga per unit, kode barang, nama barang, jumlah unit yang dijual. Perhitungan DPP PPN pun terkalkulasi secara otomatis di sini. Jadi kemungkinan kesalahan nominal faktur pajak kecil sekali dengan adanya aplikasi *e-filling*.

Dalam aplikasi *e-filling*, ketika pembuatan faktur pajak keluaran detail transaksi seperti: harga satuan barang, kode barang, dan jumlah barang yang diperdagangkan harus diisi terlebih dahulu. Selain itu harga barang per unit harus selalu di-*update* jika terjadi perubahan harga barang. Selanjutnya total DPP PPN akan terhitung secara otomatis dari

aplikasi tersebut. Dengan adanya daftar harga barang serta perhitungan secara otomatis, maka kesalahan nominal faktur pajak akan semakin kecil terjadi.

4. Keterlambatan Klien dalam Memberikan data faktur pajak

Dalam aplikasi *e-filling*, aplikasi pembuatan faktur pajak dan pembuatan SPT PPN merupakan satu kesatuan dalam aplikasi *e-filling*. Untuk faktur pajak Masukan kita memang menunggu data dari klien, tetapi faktur pajak Masukan tersebut dapat dikreditkan maksimal 3 bulan. Untuk faktur pajak Keluaran kita tidak harus menunggu data dari klien untuk membuat SPT PPN sehingga penyebab kelima ini dapat dicegah dengan aplikasi *e-filling*

5. Terjadi Pembetulan NSFP dari Lawan Transaksi

Dalam aplikasi *e-filling*, setiap NSFP yang sudah digunakan tidak dapat digunakan lagi secara otomatis. Selain itu, kita harus memasukkan terlebih dahulu NSFP yang diperoleh dari DJP sehingga selain NSFP tersebut aplikasi eFaktur akan menolaknya. Begitu juga ketika menginput faktur pajak Masukkan. Jadi untuk penyebab yang ketujuh dapat dicegah dengan aplikasi *e-filling* ini

Jika nomor seri faktur pajak keluaran diisi dengan nomor yang sudah digunakan, muncul pemberitahuan dari aplikasi bahwa nomor seri tersebut sudah digunakan. Sehingga NSFP yang sama tidak dapat digunakan. Hal ini memberikan kemungkinan tidak akan terjadi NSFP ganda yang akan digunakan pada faktur pajak keluaran yang dibuat oleh lawan transaksi sebagai faktur pajak masukan klien. Kemungkinan terjadinya pembetulan NSFP dapat dikurangi.

Namun hal ini juga tergantung dari kehati-hatian penggunaan jatah NSFP lawan transaksi untuk membuat faktur pajak keluarannya

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Dari analisis data pada pembahasan maka dapat dilihat penerapan *e-filling* belum dapat meningkatkan pemrosesan data hal tersebut terjadi karena masih adanya kelemahan yang terjadi pada aplikasi *e-filling*.
2. Ada beberapa faktor yang menyebabkan wajib pajak sudah memiliki sertifikat *e-filling* tetapi tidak menggunakan *e-filling* disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, kurangnya pengetahuan WP Badan dalam penggunaan *e-filling*, program yang eror.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya antara lain:

1. Sebaiknya KPP Pratama Medan Petisah memperbaiki sistem atau program *e-filling*.
2. Sebaiknya KPP Pratama Medan Petisah lebih meningkatkan sosialisasi tentang *e-filling* agar dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak badan dalam penggunaan *e-filling*.
3. KPP sebaiknya memperbaiki sarana dan fasilitas, atau memperbaiki sehingga dapat meningkatkan pemrosesan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tjahjono, 2013. "*Perpajakan*" UPP STIM YKPN, Jakarta,
- Agoes, Sukrisno, dan Estralita Trisnawati, 2013. *Akuntansi Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta
- Anastasia Diana Lilis Setiawati, 2013 "*Perpajakan Indonesia*", CV.Andi Offset, Yogyakarta,.
- Didik Budi Waluyo, 2013. "*Petunjuk Pemotongan Pajak Penghasilan 21/26*", PT.Gramedia, Jakarta,
- Djoko Mulyono. (2013). *Hukum Pajak, Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Ely Suhayati., & Siti Kurnia Rahayu. (2013). *Auditing, Konsep Dasar Dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Gunadi, 2013. "*Ketentuan Dasar Pajak Penghasilan*". Salemba Empat, Jakarta,
- Ikatan Akuntan Indonesia, 2012. *Standar Akuntansi Keuangan*, Salemba Empat. Jakarta
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2013 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Atau Pajak Pertambahan Nilai Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Atas Impor Barang
- Mardiasmo, 2013. "*Perpajakan*". Edisi 1, Andi Yogyakarta
- _____, 2013. "*Perpajakan*". Edisi 9, Andi Yogyakarta,
- Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online
- Peraturan Direktur Jendal Pajak Nomor PER-57/PJ/2013 tentang Petunjuk, Pelaksanaan Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi.

- Saepudin (2012) *Modernisasi Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Setu Setyawan, 2013. "*Perpajakan Indonesia*", Umum Press, Jakarta,.
- Siti Kurnia Rahayu, 2013 "*Perpajakan Indonesia Konsep Dan Aspek Formal*", Graha Ilmu Yogyakarta
- Siti Resmi. 2013. "*Buku Satu Perpajakan Teori dan Kasus*".Penerbit: Salemba Empat. Jakarta
- Sitompul. 2011. *Analisis Pengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Secara e-filling pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.*
- Soemarso S.R, 2013, *Akuntansi : Suatu Pengantar. Buku Satu Edisi Lima*, Jakarta: Salemba Empat
- Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- Waluyo, 2013 ."*Akuntansi Pajak*", Salemba Empat, Jakarta,
- _____, 2014. "*Perpajakan Indonesia*", Salemba Empat, Jakarta.
- Widayati, Nurlis. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga)* Jurnal dan Prosiding SNA - Simposium Nasional Akuntansi
- Winoto, Banu. 2012, *Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepuasan Wajib Pajak* , Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume 7, Nomor 2, September 2012