

**ANALISIS PENERAPAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN WPOP
MELALUI *E-FILING* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : Nurhidayah

Npm : 1405170222

Program Studi : Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



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 SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 24 Maret 2018, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : NURHIDAYAH
NPM : 145170222
Prodi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN WPOP MELALUI E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TEBING TINGGI

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

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Dr. MUHYARSYAH, SE, M.Si

M. FAHMI, SE, M.Si, Ak, CA

SUKMA LESMANA, SE, M.Si

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

H. JANURI, SE, MM, M.Si

ADE GUNAWAN, SE, M.Si



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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Lengkap : NURHIDAYAH
N.P.M : 1405170222
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Penelitian : ANALISIS PENERAPAN PENYAMPAIAN SPT
TAHUNAN WPOP MELALUI *E-FILING* PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA TEBING TINGGI

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

(SUKMA LESMANA, SE, M.Si)

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE., M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

(H. JANURI, SE, MM, M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisa Pertiwi
NPM : 1405170170
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : ANALISIS PERHITUNGAN, PEMOTONGAN DAN
PENCATATAN PPh 21 ATAS GAJI PEGAWAI
TETAP PADA PERUSAHAAN DAERAH PASAR
KOTA MEDAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data laporan keuangan dalam skripsi dan data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari Perusahaan Daerah Pasar Kota Medan

Dan apabila ternyata di kemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Maret 2018

Yang membuat pernyataan



LISA PERTIWI

ABSTRAK

Nurhidayah, NPM 1405170222, Analisis Penerapan Penyampaian SPT Tahunan WPOP Melalui *E-filing* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi. Skripsi

Tujuan penulis melakukan penelitian ini untuk mengkaji penyebab menurunnya kembali minat Wp dalam menggunakan fasilitas *e-filing* ditahun 2016 ke 2017, pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Untuk mengetahui lebih dalam penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu dengan cara menganalisis data, dalam langkah ini penulis membandingkan teori dengan kenyataan dalam pelaksanaan pelaporan pajak secara elektronik melalui *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Kemudian mendeskripsikan data, yaitu penulis dalam hal ini menggambarkan data yang diperoleh, memberikan keterangan yang masuk akal dengan data yang ada, serta menjelaskan hasil penelitian ini dengan menggunakan kalimat yang berbentuk narasi.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi sudah sesuai dengan ketentuan administrasi dan perundang-undangan perpajakan. Penggunaan *e-filing* namun pada tahun 2016 ke 2017 terjadi penurunan Wajib pajak yang menyampaikan *e-filing* dengan selisih persentase 5,81%, dan sampai sekarang penerapan *e-filing* di KPP Pratama Tebing Tinggi dianggap masih dibawah 50% dari wajib pajak yang terdaftar wajib SPT.

Kata Kunci : *Penyampaian, SPT Tahunan WPOP, E-filing*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT karena telah memberikan kemudahan, kelancaran, serta segala nikmat yang sangat besar kepada penulis. Dengan segala rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Analisis Penerapan Penyampaian SPT Tahunan WPOP melalui e-filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi”***. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya, khususnya kepada kedua orang tua saya yang paling saya sayangi Ayahanda Asrizal Nazri Margolang dan Ibunda Lisdariani Saragih yang telah memberikan do'a, kekuatan moril dan materi, membimbing, serta mendukung saya dalam menjalani pendidikan dan kehidupan dari masa kecil hingga sekarang. Serta ketiga adik tersayang Azwirda, Fathir dan Fathul yang selalu menghibur saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ungkapan terimakasih ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE.,M.M, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Fitriani Saragih, SE.,M.Si, selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Zulia Hanum, SE.,M.Si, selaku Sekretaris Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Sukma Lesmana, SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing pada penulisan yang telah rela mengorbankan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang bermanfaat kepada penulis hingga selesai skripsi ini.
8. Ibu Syafrida Hani, SE, M.Si selaku dosen PA yang pada penulisan ini telah membantu memberikan pengarahan kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pegawai yang banyak membantu penulis selama menjalankan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara.

10. Bapak dan Ibu Pimpinan beserta Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi yang telah memberikan data dan keterangan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
11. Sahabat Pahmi Ramadhan, Yunita Sari waruwu, Putri Utami Ningsih, Siti Dini Hariati, Yuli Novita Sari, Mulkan Sinaga dan Ira Jenny Handayani yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
12. Sahabat Utari Sisna Yandina, Mart Benni Layas Ginting, Vey Nasution , Cut, Suandira, Andayu dan Siti hariati serta seluruh teman – teman kelas D Akuntansi Pagi angkatan 2014 yang telah membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengarapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan – perbaikan di masa yang akan datang. Dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya pada diri penulis.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah, karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Maret 2018

Penulis

(NURHIDAYAH)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Uraian Teoritis	7
1. Surat pemberitahuan (SPT).....	7
a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)	7
b. Jenis SPT.....	7
c. Fungsi SPT	8
d. Pengisian dan Batas Waktu Pengisian SPT	10
2. Elektronik SPT (e-SPT).....	11
a. Pengertian e-SPT	11
b. Tujuan e-SPT.....	12
c. Jenis-Jenis e-SPT	13
d. Prosedur Penyampaian e-SPT	13
3. E-filing	15

	a. Pengertian E-filing	15
	b. Tujuan E-filing	16
	c. Manfaat E-filing	17
	d. Prosedur E-filing.....	18
	4. Penelitian Terdahulu.....	20
	B. Kerangka Berfikir.....	25
BAB III	METODE PENELITIAN	28
	A. Pendekatan Penelitian.....	28
	B. Definisi Operasional Penelitian	28
	C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
	D. Jenis dan Sumber Data	30
	E. Teknik Pengumpulan Data	31
	F. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
	A. Hasil Penelitian	33
	1. Gambaran Umum KPP Pratama Tebing Tinggi.....	33
	2. Deskripsi Data.....	34
	B. Pembahasan	43
	1. Penurunan penggunaan <i>e-filing</i> dari tahun 2016 ke 2017....	43
	2. Penerapan <i>e-filing</i> pada KPP Pratama tebing Tinggi	55
BAB III	KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
	A. Kesimpulan	61
	B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Persentase WPOP yang menggunakan fasilitas <i>e-filing</i> dan persentase naik turunnya WPOP yang menggunakan <i>e-filing</i> ditahun 2017.....	3
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel Lanj-II.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel Lanj-II.1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel Lanj-II.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel III.1	Kisi – kisi Wawancara.....	27
Tabel III.2	Waktu Penelitian.....	28
Tabel IV.1	penyampaian SPT Tahunan WPOP Melalui <i>e-filing</i>	32
Tabel IV.II	Realisasi Penyampaian SPT melalui <i>e-filing</i>	33
Tabel IV.III	Daftar wajib pajak wajib SP	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berfikir	25
-------------------------------------	----

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ketahun juga mengalami perkembangan pesat. Dengan berkembangnya teknologi tersebut yang juga didukung dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka hal itu berdampak pada pola perkembangan dan kemajuan bidang kearsipan yang semakin baik. Kemajuan teknologi modern khususnya dibidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan.

Terutama bagi kantor-kantor yang memerlukan pelayanan yang cepat dan memiliki volume arsip yang cukup banyak, penggunaan sarana tersebut akan sangat membantu mempercepat proses pengelolaan arsip. Salah satu akibat yang positif dari kemajuan bidang teknologi adalah memungkinkannya pengiriman dan penyampaian informasi yang dapat dilakukan dengan lebih cepat. Kecepatan tersebut mengakibatkan pula keputusan atas masalah yang sangat mendesak dapat diselesaikan.

Sistem kearsipan juga merupakan salah satu yang mendukung jalannya suatu organisasi bisnis. Masalah kearsipan menjadi begitu penting dan sangat berpengaruh signifikan ketika berhadapan dengan suatu sistem bisnis dengan data dan dokumen yang banyak. Sementara sisi lain terdapat sistem teknologi kearsipan yang kurang mendukung terutama dari sumber daya manusia dan

alat atau perlengkapan yang kurang mendukung kedalam kearsipan. Dalam dunia bisnis akan berhadapan dengan kepentingan legalitas arsip dan juga bagaimana menyimpan arsip dengan baik, sehingga tujuan pengarsipan tercapai.

Kemajuan teknologi tentu saja dapat berpengaruh terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada pengarsipan yaitu arsip elektronik. Menggunakan arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil. Teknologi yang lebih canggih yaitu teknologi yang telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis. Selain itu, arsip elektronik juga dimanfaatkan oleh departemen-departemen keuangan, termasuk perpajakan. Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan.

Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik atau disebut dengan *e-SPT* dimana menurut Firdaus (2015) keunggulan *e-SPT* yaitu yang pertama membuat data yang terorganisasi dengan baik, sehingga mempermudah perhitungan pajak terutama kedua kemudahan dalam membuat laporan perpajakan, sehingga lebih efisien dalam pelaporan perpajakan. Setelah sukses dengan program *e-SPT* tersebut. Kemudian pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan produk *e-Filling* atau *Electronic Filling*

System. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time* melalui webside Direktorat Jenderal Pajak <http://www.pajak.go.id> atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online real time, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur).

Sistem ini telah diterapkan oleh semua Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) yang terdapat di Sumatera Utara, termasuk KPP Pratama Tebing Tinggi. DJP berharap dengan adanya sistem baru dalam pelayanan perpajakan ini dapat meningkatkan pendapatan negara sehingga pencapaian target dapat terpenuhi. Namun, pada pelaksanaannya, sistem ini bukan hal yang mudah untuk dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya . Berikut data wajib pajak atas pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* yang ada di KPP Pratama Tebing Tinggi.

Tabel 1.1
Penyampaian SPT WP OP Melalui *e-filing*
Tahun Pajak 2013-2016

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan SPT	Wajib pajak OP Terdaftar (a)	Total Penerimaan SPT manual WP OP (b)	Lapor <i>e-filing</i> WP OP (c)	Persentasi
2013	2014	56,505	26,733	1,447	5,41%
2014	2015	63,011	31,413	7,462	23,75%
2015	2016	69,402	28,923	12,182	42,12%
2016	2017	74,892	28,140	10,218	36,31%

Sumber data : Seksi Pusat Data Dan Informasi KPP Pratama Tebing Tinggi

Berdasarkan tabel 1.1 mengungkapkan jumlah wajib pajak yang melaporkan pajak menggunakan *e-filing* masih tetap saja berada di bawah 50% dari 2013 sampai dengan 2017. Bahkan di tahun 2017 mengalami penurunan pula.

Dengan adanya penerapan *e-filing* ini tentu saja dapat lebih memudahkan Wajib pajak dalam menyampaikan SPT, Namun dalam kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan Fasilitas tersebut. Karena mungkin kurangnya wawasan dan pengetahuan Wajib pajak tentang elektronik dalam pelaporan pajaknya, dan mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam penyampaian SPT ini sangat membingungkan dan menyulitkan jika dibandingkan secara manual.

Menurut Ricky Alfiando (2014) Niat untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing* ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya. Jika sistem *e-filing* ini dirasakan bermanfaat dan mudah digunakan maka wajib pajak akan berniat untuk menggunakannya. Namun, jika wajib pajak merasakan rumit maka wajib pajak akan enggan untuk menggunakannya . perilaku niat untuk menggunakan atau tidak berniat untuk menggunakan *e-filing* antara lain adalah Pengalaman wajib pajak, Keamanan, kerahasiaan, dan Kecepatan.

Risal C.Y. Laihah (2013) mengatakan jika partisipasi WP dalam penggunaan *e-filing* masih rendah maka akan mengakibatkan return yang diterima DJP juga rendah. Hal ini akan merugikan DJP yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem Informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan.

Apabila semakin kurangnya Wajib Pajak yang tidak menggunakan *e-filing* ini maka sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak akan dianggap tidak efektif.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis berkeinginan untuk meneliti lebih lanjut dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “ **Analisis Penerapan Penyampaian SPT Tahunan WPOP melalui *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya penurunan penggunaan *e-filing* dari tahun 2016 ke 2017.
2. Tidak semua wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar wajib SPT menerapkan penyampaian SPT Tahunannya melalui *e-filing*.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah penelitian ini hanya pada pelaksanaan penyampaian SPT Tahunan secara Manual melalui *e-filing* wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apa penyebab penurunan penggunaan *e-filing* pada tahun 2017 pada KPP Pratama Tebing Tinggi?
- b. Bagaimana penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah :

- a. Untuk mengkaji penyebab menurunnya kembali minat Wp dalam menggunakan fasilitas *e-filing* ditahun 2017 pada KPP Pratama Tebing Tinggi.
- b. Untuk mengetahui lebih dalam penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di dapat dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagi Penulis sebagai masukan dalam meningkatkan kemampuan berfikir penulis serta memberikan wawasan yang lebih luas dalam memahami dan menganalisis tentang Bagaimana penerapan *e-filing* Pada KPP Pratama Tebing Tinggi.
- b. Bagi perusahaan sebagai acuan dalam meningkatkan kembali niat Wajib Pajak dalam menerapkan dan memanfaatkan Fasilitas *e-filing* dalam menyampaikan SPT .
- c. Bagi Pihak lainnya sebagai bahan perbandingan dan menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang bermaksud untuk mengkaji masalah-masalah yang berkaitan dengan objek permasalahan yang sama di masa mendatang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Surat Pemberitahuan (SPT)

a. Pengertian surat pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah laporan pajak yang dilaporkan kepada pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak. Dimana semua pajak diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomer 36 tahun 2008.

Menurut Diaz Priantara (2012, hal. 26)

“ Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan WP untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak dan bukan objek pajak, atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Menurut Gita Gowinda Kirana (2010) :

“ SPT adalah surat pemberitahuan masa dan tahunan yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan bukan objek pajak . termasuk surat pemberitahuan pembetulan seluruh pajak”

b. Jenis SPT

Menurut Diaz Priantara (2012, hal. 26) secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua jenis, yaitu :

- 1) Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. Tahun Pajak adalah satu jangka waktu satu tahun kalender (Januari sampai dengan Desember) kecuali bila WP menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. Bagian tahun pajak adalah bagian dari jangka waktu 1 tahun pajak.

2) Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk Suatu Masa Pajak. Masa Pajak adalah jangka waktu yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dalam suatu jangka waktu tertentu sebagai mana ditentukan dalam undang-undang ini. masa pajak sama dengan 1 bulan kalender atau jangka waktu lain yang diatur dengan peraturan menteri keuangan paling lama 3 bulan kalender.

SPT meliputi :

- 1) SPT Tahunan Pajak Penghasilan
- 2) SPT Masa yang terdiri dari :
 - a) SPT Masa Pajak Penghasilan
 - b) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
 - c) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut PPN

SPT dapat berbentuk :

- 1) Formulir kertas (*hardcopy*); atau
- 2) e-SPT

c. Fungsi SPT

Adapun fungsi dari SPT diantaranya sebagai berikut :

- 1) Fungsi surat wajib pajak penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang
 - a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan

pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak.

- b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak.
 - c) Harta dan kewajiban.
 - d) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang potongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Bagi Pengusaha Kena pajak, fungsi surat pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
- a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
 - b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh pengusaha kena pajak atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- 3) Bagi pemotong atau pemungut kena pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

d. Pengisian dan Batas Waktu Penyampaian SPT

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pada pasal 3 ayat

1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu :

“Setiap wajib pajak mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas. dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak”

Yang dimaksud dengan benar, lengkap dan jelas dalam mengisi surat pemberitahuan adalah :

- 1) **Benar** adalah benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- 2) **Lengkap** adalah memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan yang terkait.
- 3) **Jelas** adalah melaporkan asal-usul atau sumber objek Pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam surat pemberitahuan.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 3 ayat (3) tentang ketentuan dan Tata cara Perpajakan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah :

- 1) Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak.

- 2) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir Tahun Pajak.
- 3) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 bulam setelah akhir tahun Pajak.

2. Elektronik SPT (e-SPT)

a. Pengertian e-SPT

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan secara cepat, tepat dan akurat. Berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik :

“e-SPT adalah aplikasi SPT elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Tata Cara dan Prosedur penyampaiannya e-SPT tersebut dengan secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir. Melalui penyalur SPT Elektronik. Melalui saluran suara digital yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk Wajib Pajak tertentu. Melalui jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan Wajib Pajak”

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2015)

“e-SPT merupakan Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

b. Tujuan e-SPT

Adapun tujuan dari e-SPT diantaranya sebagai berikut :

- 1) Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak dapat diukur dan dipantau, mengingat pada sistem tradisional sangat sulit dilakukan.
- 2) Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut wajib pajak dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama.
- 3) Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digilirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh DJP yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya diseluruh indonesia.
- 4) Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga merupakan salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan melalui sistem penerapan modernisasi perpajakan.
- 5) Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di indonesia.
- 6) Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara umum maupun secara khusus sehingga dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di indonesia.

Menurut Ricky Alfiando (2014) e-SPT bertujuan untuk mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat.

c. Jenis-Jenis e-SPT

Aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak disesuaikan dengan jenis pajak yang wajib dilaporkan oleh para wajib pajak .

Aplikasi e-SPT terdiri dari 8 jenis, yaitu :

1. Aplikasi e-SPT PPN
2. e-SPT PPh Pasal 25/29 Badan
3. e-SPT PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi
4. e-SPT PPh Pasal 4 (2)
5. e-SPT PPh Pasal 15
6. e-SPT PPh Pasal 21
7. e-SPT PPh Pasal 22 Digunakan untuk Pajak Penghasilan yang dipungut.
8. e-SPT PPh Pasal 23/26

d. Prosedur Penyampaian e-SPT

Berdasarkan PER-6/PJ/2009 mengenai Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakan

2. Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, yaitu :

- a) Data identitas wajib pajak pemotong / pemungut dan identitas wajib pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, nama, alamat, kode pos, nama KPP, pejabat penandatangan, kota, format, Nomor Bukti Potong/Pungut, Nomor Awal Bukti Potong / Pungut, kode kurs mata uang yang digunakan.
- b) Bukti pemotongan/pemungutan pajak
- c) Faktur Pajak
- d) Data perpajakan yang terkandung dalam SPT
- e) Data Surat Setoran Pajak (SSP) seperti masa pajak, tahun pajak, tanggal setor, nomor bukti transaksi, dan jumlah pembayaran pajak.

3. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/ perpajakan sendiri, dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki wajib pajak ke dalam aplikasi e-SPT dengan mengacu pada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT.

4. Wajib pajak mencetak bukti pemotongan/pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikan kepada pihak yang dipotong / dipungut.

5. Wajib Pajak mencetak formulir induk SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan atau SPT Tahunan PPh menggunakan aplikasi e-SPT.

6. Wajib Pajak menandatangani formulir induk SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh serta hasil cetakan aplikasi e-SPT.
7. Wajib Pajak membentuk file data SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media elektronik.
8. Wajib Pajak menyampaikan e-SPT ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan cara :
 - a) Secara langsung / melalui pos / perusahaan jasa ekspedisi / kurir dengan bukti pengiriman surat dengan membawa / mengirimkan formulir induk SPT dalam bentuk hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan
 - b) Melalui *e-filing* sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas penyampaian e-SPT.

3. *e-filing*

a. Pengertian *e-filing*

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP 88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP):

“*e-filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk Data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application*

Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time”.

Menurut Esy Desmayanti (2012)

E-filing adalah sarana pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider*.

Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- 1) Berbentuk badan
- 2) Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP)
- 3) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak dan telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak
- 4) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak

Menurut Ricky Alfiando (2014) *e-Filing* merupakan sebuah aplikasi sistem informasi dimana warga negara berinteraksi dengan sistem TI yang kompleks.

b. Tujuan *e-filing*

Tujuan pelaporan pajak secara *e-filing* adalah :

- 1) Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, 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 meminimalisasi kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Menurut Winna Titis Sugihanti (2011) Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.

c. Manfaat *e-filing*

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak *e-filing* mempunyai manfaat sebagai berikut :

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
- 2) Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
- 3) Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
- 6) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas

d. Prosedur *e-filing*

Adapun Prosedur yang digunakan dalam melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* adalah sebagai berikut :

1) Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan e-FIN

a) Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan e-FIN (*Electronic Filing 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 mengisi alamat E-mail yang aktif.

b) Permohonan aktivasi 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 Filing Identification Number* (e-FIN) paling lama 2 (dua) 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 Direktur 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 ini akan berfungsi sebagai pengaman data wajib pajak dalam setiap proses *e-filing*.

3) Laporan SPT melalui *e-filing*

a) Dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara off-line oleh wajib pajak.

b) Setelah pengisian SPT lengkap maka wajib pajak dapat mengirimkan secara online (*e-filing*) 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-filing*

4) Kemudian klik Buat SPT,

5) Jawab semua pertanyaan yang ada terkait jenis formulir SPT yang sesuai dengan profil data diri, dan pilihlah Opsi jenis formulir SPT yang akan digunakan.

- 6) Kemudian Upload SPT
- 7) Klik Browse File CSV, lalu pilih file CSV yang telah diselesaikan. Jika ada file pdf, klik browser file pdf lalu arahkan (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/window baru catat atau copy/salin kode verifikasi yang telah diterima
- 11) Kembali ke DJP on-Line, masukkan kode verifikasi
- 12) Jika berhasil, maka akan lanjut ke Daftar SPT (tanda terima yang dikirim melalui e-mail dapat dicetak.

4. Penelitian Terdahulu

Tabel 11.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	Gita Gowinda Kirana	Analisis perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan <i>e-filing</i> (2010)	Perilaku, penerimaan dan <i>e-filing</i>	Hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas system secara signifikan berpengaruh positif terhadap

Lanjutan Tabel II.I

				<p>kepuasan pengguna. Hipotesis 3 menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.</p> <p>Hipotesis 4 menunjukkan bahwa kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.</p> <p>Hipotesis 5 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hipotesis 6 menunjukkan bahwa penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>Hipotesis 7 menunjukkan bahwa penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual.</p> <p>Hipotesis 8 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual. Hipotesis 9 menunjukkan bahwa dampak individual secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak organisasional.</p>
2	Winna Titis Sugihanti	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	Pengaruh, wajib pajak dan <i>e-filing</i>	Ekspektasi Kinerja Berpengaruh signifikan positif terhadap Minat

Lanjutan Tabel II.I

		Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan <i>e-filing</i> (2011)		Perilaku Penggunaan <i>E-filing</i> , Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>E-filing</i> , Komplek sitas tidak berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>e-filing</i> , kesukarelaan berpengaruh signifikan positif terhadap Minat perilaku Penggunaan <i>e-filing</i> , Pengalaman tidak berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>e-filing</i> , Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>e-Filing</i> , Kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>e-Filing</i>
3	Esy Desmayanti	Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas <i>e-filing</i> oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT Massa secara <i>Online</i> dan <i>Realtime</i> . (2012)	Penggunaan, <i>e-filing</i> dan penyampaian	Faktor-faktor yang di gunakan dalam penggunaan fasilitas <i>e-filing</i> kurang efektif dan efisien dikarenakan kurangnya fasilitas yang memadai dan kemampuan Wp menggunakan fasilitas tersebut.
4	Ricky Alfiando	Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak untuk	Pengaruh, perilaku dan <i>e-filing</i>	Pengalaman dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (<i>user</i>) yang diperolehnya ketika

Lanjutan Tabel II.I

		menggunakan <i>e-filing</i> (2014)		pengguna telah pernah menggunakan TI tersebut sebelumnya. Pengguna yang berpengalaman dan yang tidak berpengalaman menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara minat menggunakan suatu teknologi dan perilaku penggunaan (<i>behavioral usage</i>) suatu teknologi bagi pengguna yang berpengalaman pengguna (<i>user</i>) yang diperolehnya ketika pengguna telah pernah menggunakan TI tersebut sebelumnya
5	Risal C.Y. Laihad	Pengaruh perilaku Wajib Pajak Terhadap penggunaan <i>e-filing</i> Wajib Pajak di Kota Manado (2013)	Perilaku, penggunaan dan <i>e-filing</i>	Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> Sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .
6	Gusma Dwi Arianto	Analisa peranan <i>e-filing</i> dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan Surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi (2016)	Penggunaan <i>e-filing</i> , kepatuhan, wajib pajak	Kurang nya pengetahuan Wp mengenai elektronik dan internet adalah penyebab utama penghambat kepatuhan wajib pajak

B. Kerangka Berfikir

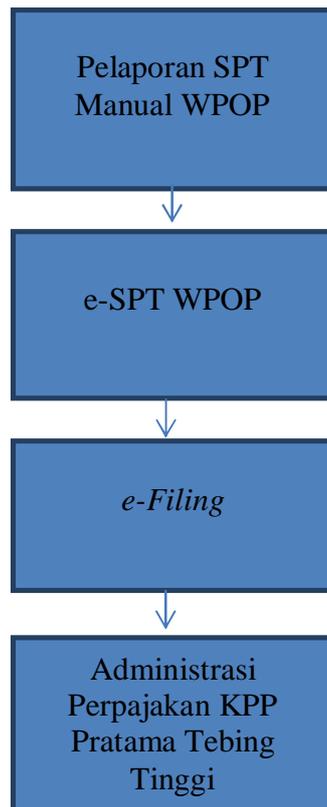
Sesuai dengan peraturan perundang undangan dan Tata cara Perpajakan. Pelaporan SPT dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu sistem manual, sistem elektronik dan sistem *online (e-filing)* . Dengan sistem manual yaitu dengan cara Wajib Pajak mendaftarkan diri , lalu mengambil sendiri formulir penyampaian SPT ke KPP terdekat , kemudian Wajib Pajak mengisi Formulir penyampaian SPT secara benar jelas dan lengkap, lalu formulir penyampaian SPT tersebut disampaikan sendiri ke KPP terdaftar dan terdekat oleh Wajib Pajak yang terkait.

Kedua dengan sistem elektronik (e-SPT) . Berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik . Dimana wajib pajak perlu mengunduh terlebih dahulu formulir penyampaian SPT, kemudian mengisi formulir tersebut. Setelah formulir penyampaian SPT diisi dengan benar, lengkap dan jelas, lalu formulir dikirim kan melalui pos atau kurir ke KPP terdaftar .

Ketiga dengan sistem *Online* atau *e-filing*, Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP 88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dimana Wajib Pajak apabila sudah terdaftar bisa membuka *webside* <https://djponline.pajak.go.id/> yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kemudian klik formulir SPT dan isi formulir

SPT . lalu dikirim ke KPP yang terdaftar melalui internet. Maka SPT berhasil terkirim tanpa melalui pos atau kurir .

Deskripsi kerangka berfikir tersebut dapat digambarkan melalui hubungan variabel seperti ditunjukkan pada gambar 11.1 berikut :



Gambar 11.1
Kerangka Berfikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian ini menggunakan penelitian Deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menginterpretasikan, dan menganalisis data sehingga memberikan gambaran yang lengkap dalam rangka menjawab masalah penelitian.

B. Definisi Operasional Variabel

Tujuan utama pemberian definisi operasional adalah memberikan suatu definisi pada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. SPT adalah pelaporan Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak dengan cara manual . Tahun Pajak adalah satu jangka waktu satu tahun kalender (Januari sampai dengan Desember) kecuali bila WP menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. Bagian tahun pajak adalah bagian dari jangka waktu 1 tahun pajak.
2. e-SPT adalah aplikasi SPT elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Tata Cara dan Prosedur penyampaiannya e-SPT tersebut dengan secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir. Melalui penyalur SPT Elektronik. Melalui saluran suara digital yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk Wajib Pajak tertentu.

Melalui jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan Wajib Pajak.

3. *e-filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaian dilakukan secara elektronik dalam bentuk Data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *real time*.

Tabel III.I
Kisi-Kisi Wawancara

Variabel	Indikator	No. Pertanyaan	Total
Penyampaian SPT	1. Penyampaian SPT manual bagi WPOP	1 – 2	2
	2. Prosedur dalam proses penyampaian SPT manual	3 – 4	2
	3. Kendala atau hambatan	5	1
Penyampaian SPT dengan cara elektronik	1. Penggunaan elektronik dalam penyampaian SPT WPOP	6 – 7	2
	2. Prosedur dalam Proses penyampaian SPT melalui elektrtonik	8 – 9	2
	3. Kendala atau hambatan	10	1
Penyampaian SPT melalui Online (<i>e-filing</i>)	1. Penyampaian SPT WPOP dengan <i>e-filing</i>	11 – 12	2
	2. Prosedur dalam proses penyampaian SPT melalui <i>e-filing</i>	13	1
	3. Upaya dalam meningkatkan penggunaan fasilitas <i>e-filing</i> yang telah ditetapkan DJP	14 - 15	2
	4. Kendala atau hambatan	16 - 17	2

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1) Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Tebing Tinggi yang beralamat di jalan Mayjen Sutoyo No.32 Tebing Tinggi.

2) Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Desember sampai dengan Maret 2018. Adapun tabel penelitiannya adalah sebagai berikut :

Tabel III.2
WAKTU PENELITIAN

NO	Kegiatan	Waktu (Bulan)				
		November	Desember	Januari	Februari	Maret
1	Pengajuan Judul					
2	Prariset					
3	Penulisan Proposal					
4	Bimbingan Proposal					
5	Seminar Proposal					
6	Pengolahan Data					
7	Bimbingan Skripsi					
8	Sidang Meja Hijau					

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu data Dokumentasi. Dimana data yang di dapat dalam bentuk dokumen-dokumen yang diambil langsung dari KPP Pratama Tebing Tinggi berupa dokumentasi perhitungan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT tahunannya, dan dokumen yang di ambil dari <https://www.pajak.co.id/> yang berupa dokumentasi tentang prosedur pelaporan SPT dan Undang-undang yang terkait.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yang terdiri dari :

a. Data Primer

Yaitu data yang secara langsung diperoleh dari objek penelitian, yaitu melalui teknik wawancara kepada 5 orang petugas pada KPP Pratama Tebing Tinggi yang melayani tentang penerapan *e-filing*.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, baik berupa publikasi maupun data perusahaan sendiri antara lain data mengenai berapa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kota Tebing Tinggi, berapa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang harus wajib melaporkan SPT Tahunan nya baik secara manual maupun secara *e-filing*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Teknik wawancara

Yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung secara tertutup dengan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tebing Tinggi Metode ini digunakan untuk memperoleh data dan keterangan yang lengkap sesuai dengan judul penelitian.

2. Teknik dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari catatan-catatan yang dimiliki perusahaan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, laporan jumlah wajib pajak lapor serta yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode dekskriptif, yaitu dengan cara menentukan data yang akan digunakan, mengumpulkan data yang telah ditentukan, kemudian mengelompokkannya, menginterpretasikan, dan menganalisis data serta dibandingkan dengan teori-teori, kemudian diambil suatu kesimpulan dan selanjutnya memberikan saran.

Langkah-langkah dalam menganalisis data penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Menganalisis data, dalam langkah ini penulis membandingkan teori dengan kenyataan dalam pelaksanaan pelaporan pajak secara elektronik melalui *e-filing* pada KPP Tebing Tinggi.
- 2) Mendeskripsikan data, yaitu penulis dalam hal ini menggambarkan data yang diperoleh, memberikan keterangan yang masuk akal dengan data yang ada, serta menjelaskan hasil penelitian ini dengan menggunakan kalimat yang berbentuk narasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

Kantor Pelayanan Pajak merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah mendaftar sebagai wajib pajak maupun belum, didalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak.

Kantor Pelayanan pajak Pratama Tebing Tinggi merupakan suatu instansi pemerintah yang didirikan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, khususnya kepada wajib pajak dengan tujuan untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Pajak penghasilan orang pribadi merupakan pungutan resmi pemerintah kepada masyarakat wajib pajak dengan harapan dan memberikan kontribusi yang lebih terhadap penerimaan negara.

Adapun Visi KPP Pratama Tebing Tinggi adalah menjadi institusi pemerintah yang dipercaya masyarakat melalui system administrasi yang modern, efektif dengan pelayan yang berpegang teguh pada kode etik, integritas dan profesionalisme. Sedangkan Misi KPP Pratama Tebing Tinggi adalah Menghimpun penerimaan pajak Negara dari wilayah dari wilayah kota Tebing Tinggi dan Kabupaten Serdang Bedagai berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan mengutamakan pelayanan dan edukasi.

2. Deskripsi Data

Pada penelitian ini peneliti telah menganalisa penerapan *e-filing* yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Tebing Tinggi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak pada data yang berbentuk dokumen yang di dapat dari KPP Pratama tebing Tinggi. Dari penelitian ini peneliti akan menuliskan hasil penelitian tentang apa saja yang dilakukan oleh KPP Pratama Tebing Tinggi dalam memaksimalkan pelayanan *e-filing* kepada Wajib Pajak. Dari data yang diperoleh, pada KPP Pratama Tebing Tinggi jumlah Wajib pajak yang Menyampaikan SPT Tahunan WPOP melalui *e-filing* adalah sebagai berikut :

Tabel 1V.1
Penyampaian SPT Tahunan WP OP Melalui *e-filing*
Tahun Pajak 2013-2016

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan SPT	Wajib pajak OP Terdaftar (a)	Total Penerimaan SPT manual WP OP (b)	Lapor <i>e-filing</i> WP OP (c)	Persentase	Selisih persentase	
2013	2014	56,505	26,733	1,447	5,41%	-	-
2014	2015	63,011	31,413	7,462	23,75%	18,34%	Meningkat
2015	2016	69,402	28,923	12,182	42,12%	18,37%	Meningkat
2016	2017	74,892	28,140	10,218	36,31%	5,81%	Menurun

Sumber data : Seksi Pusat Data Dan Informasi KPP Pratama Tebing Tinggi

Berdasarkan data diatas, dapat kita lihat bahwa persentase disetiap tahunnya penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi masih di bawah 50%.

$$\frac{\text{Pelaporan } e\text{-filing}}{\text{Total Penerimaan SPT}}$$

Dimana dapat kita lihat perbandingan antara penggunaan *e-filing* dengan penggunaan SPT Manual pada tahun 2014 yang hanya berpersentase 5,41%.

Walaupun ditahun 2015 dan 2016 mengalami peningkatan dimana 2015 meningkat 18,34% dan ditahun 2016 persentase mengalami selisih peningkatan 18.37% dari tahun 2015 yang persentase nya 23,75%, menjadi 42,12% pada tahun 2016 , namun di tahun berikutnya mengalami penurunan kembali dengan selisih persentase penurunan 5,81%, sehingga pada tahun 2017 persentase penggunaan *e-filing* 36,31%. Meskipun pernah mengalami kenaikan, tetap saja persentase kenaikan masih dibawah 50%. Padahal KPP Pratama Tebing Tinggi tlah berupaya untuk meningkatkan penerapan ini semaksimal mungkin. Walau hanya dengan target 50% dari wajib pajak yang wajib SPT. Namun sampai tahun terakhir masih saja tetap 50%. Fenomena tersebut dapat kita lihat dari tabel IV.11 dibawah ini :

TABEL IV.II
REALISASI PENYAMPAIAN SPT
MELALUI *E-FILING*

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan SPT	Wajib pajak OP terdaftar Wajib SPT	Jumlah wajib pajak OP Laport SPT Tahunan	Target	Realisasi
2013	2014	44,542	44,150	22,271	1,447
2014	2015	46,101	46,010	23,051	7,462
2015	2016	47,371	47,155	23,686	12,182
2016	2017	50,249	47,109	25,125	10,218

Sumber data : Seksi Pusat Data Dan Informasi KPP Pratama Tebing Tinggi

Dimana Target KPP Pratama Tebing Tinggi Hanya 50% dari Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar saja. Namun hal tersebut tetap saja masih tidak sesuai dengan Realisasi yang terjadi disetiap tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penelitian ini dengan 5 orang Petugas fiskus yang menangani sistem *e-filing* pada KPP Pratama Tebing

Tinggi, terkhusus Bapak Bintang Prima selaku Account Representative seksi pengawasan dan konsultasi 1 yang bertugas menangani segala yang berkaitan dengan pembayaran dan penyampaian SPT pada KPP Pratama Tebing Tinggi mengemukakan bahwa : penggunaan persentase masih dibawah 50% karena kurangnya pengetahuan Wajib Pajak tentang penggunaan Komputer atau sistem yang berlaku sangat minim. Meski pada tahun 2016 persentase penggunaan *e-filing* mengalami peningkatan 18,37%, namun tetap saja jika kita liat dari tabel diatas IV.1, pada tahun tahun berikutnya persentase penggunaan *e-filing* tetap saja masih berada di bawah 50%. Bahkan bukan hanya jumlah penggunaan *e-filing* saja yang menurun, pelaporan SPT yang terjadi di tahun 2016 juga menurun dari jumlah wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT tahunan nya baik secara manual, e-SPT maupun *e-filing*.

TABEL IV.III
DAFTAR WAJIB PAJAK WAJIB SPT
TAHUN PAJAK 2013-2016

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan SPT	Wajib pajak OP Terdaftar	Wajib pajak OP terdaftar Wajib SPT	Jumlah Wajib Pajak OP Lapor SPT Tahunan
2013	2014	56,505	44,542	44,150
2014	2015	63,011	46,101	46,010
2015	2016	69,402	47,371	47,155
2016	2017	74,892	50,249	47,109

Sumber data : Seksi Pusat Data Dan Informasi KPP Pratama Tebing Tinggi

Berdasarkan data tabel di atas juga dapat dilihat bahwa bukan hanya berdampak pada *e-filing*, namun juga berdampak pada ketaatan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunannya, hal ini dapat dilihat dari total wajib pajak orang pribadi terdaftar yang meningkat namun penyampaian SPT tahunannya pada tahun penerimaan 2017 mengalami penurunan. Hal ini

awalnya dianggap terjadi karena sistem pelaporan SPT Tahunan yang ada di KPP Pratama Tebing Tinggi tidak memperbolehkan lagi wajib pajak yang pada tahun sebelumnya telah menggunakan *e-filing* menggunakan sistem manual atau e-SPT ditahun berikutnya, namun kenyataannya hal yang terjadi pada tahun 2016 yaitu dimana sistem jaringan *e-filing* mengalami gangguan sampai tepat waktu jatuh tempo 31 Maret 2016, sehingga sebagian wajib pajak sudah enggan untuk menyampaikan SPT Tahunannya, padahal pihak DJP melakukan perpanjangan, namun ada saja alasan wajib pajak untuk memungkiri hal ini. Dengan alasan tidak tahu ada perpanjangan, ataupun lupa hingga tidak memiliki waktu untuk melakukan penyampaian SPT Tahunannya.

Melihat persentase jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikam SPT Tahunan melalui *e-filing* dari tahun ke tahun masih cukup rendah yaitu masih dibawah 50%, ini mengartikan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum merasakan manfaat dari sistem pelayanan *e-filing* yang telah diberikan oleh DJP kepada KPP Pratama Tebing Tinggi, yang di harapkan dapat menjadi salah satu langkah ddalam meningkatkan jumlah penyampaian SPT Tahunan setiap tahunnya sehingga penerimaan yang di harapkan pendapatan negara, dapat terealisasi sesuai dengan rencana dan target yang ingin dicapai.

Pada penelitian ini, peneliti bukan hanya menganalisa data yang diperoleh dari KPP Pratama dengan berbentuk dokumen saja, tapi peneliti juga memproleh data dari hasil wawancara serta berbicara secara langsung pada responden tentang segala yang berhubungan dengan penerapan *e-filing* yang

ada di KPP Pratama Tebing Tinggi. Adapun hasil wawancara yang telah peneliti dapatkan dari jawaban-jawaban pertanyaan berdasarkan variabel-variabel yang di pertanyakan adalah sebagai berikut :

1. Penyampaian SPT :

- a. Apakah jumlah WPOP yang menyampaikan SPT nya sudah sesuai dengan WPOP yang Wajib menyampaikan di KPP Pratama Tebing Tinggi?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden mengatakan bahwa jumlah WPOP yang menyampaikan SPT belum sesuai dengan Wp yang wajib menyampaikan SPT.

- b. Apakah ada dampak pada KPP Pratama tebing Tinggi jika WPOP tidak menyampaikan SPT nya?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden mengatakan bahwa adanya dampak akibat adanya Wp yang tidak menyampaikan SPT nya. Yaitu dimana adanya penerimaan pembayaran pajak yang terutang menurun.

- c. Apakah Prosedur penyampaian SPT secara manual yang telah diterapkan KPP Pratama Tebing Tinggi sudah sesuai dengan yang diterapkan DJP?

Dapat disimpulka jawaban dari seluruh responden mengatakan bahwa prosedur yang penyampaian SPT secara manual telah sesuai dengan yang diterapkan DJP.

- d. Apakah pelayanan KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menangani penyampaian SPT manual telah baik ?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa pelayanan KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menangani penyampaian SPT manual telah di anggap baik sehingga minat penyampaian SPT melalui cara manual jauh lebih banyak dari penggunaan e-SPT dan *e-filing* karena pelayanan petugas yang di anggap sangat baik.

- e. Apakah ada keluhan yang menjadi hambatan atau kendala WPOP dalam proses penyampaian SPT secara Manual pada KPP Pratama tebing Tinggi?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu adanya hambatan dan kendala yang dikeluhkan oleh Wp. Misalnya keluhan dalam menunggu antrian.

2. Penyampaian SPT dengan cara elektronik :

- a. Apakah banyak minat WPOP pada KPP Pratama tebing Tinggi menggunakan elektronik dalam penyampaian SPT?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa kurang minat nya Wp dalam penggunaan e-SPT dalam penyampaian SPT nya.

- b. Apakah dengan adanya cara elektronik ini dianggap memudahkan WPOP pada KPP Pratama tebing Tinggi dalam menyampaikan SPT?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa e-SPT di anggap lebih mudah namun, kenyataannya minat Wp kurang dalam menggunakan e-SPT .

dikarenakan cara penyampaiannya yang hampir mirip dengan penyampaian secara manual. Hanya saja membedakannya yaitu formulir dapat di download sendiri. Baik di rumah maupun ditempat kerja.

- c. Apakah Prosedur Penyampaian SPT elektronik pada KPP Pratama Tebing Tinggi sudah sesuai dengan yang diterapkan DJP?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa prosedur penyampaian SPT elektronik sudah sesuai dengan prosedur yang diterapkan DJP.

- d. Apakah ada peningkatan minat WPOP untuk melaporkan SPT dengan e-SPT setelah adanya Prosedur pelaporan SPT melalui elektronik?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa tidak adanya kenaikan peningkatan penggunaan e-SPT . tetap saja manual selalu yang mengalami kenaikan.

- e. Apakah ada kendala atau hambatan yang dilaporkan WPOP dalam penyampaian SPT melalui Elektronik pada KPP Pratama Tebing Tinggi?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa adanya kendala dan hambatan yang KPP Tebing Tinggi alami, namun dari jawaban salah satu responden mengatakan hal yang berbeda. Ia mengatakan bahwa tidak adanya kendala yang di alami KPP dalam menangani e-SPT ini.

3. Penyampaian SPT melalui *online (e-filing)* :

- a. Apakah banyak minat WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Tebing Tinggi menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa adanya minat Wp dalam penggunaan *e-filing*. Hanya saja minat tersebut tidak bagi seluruh Wp. Dikarenakan kebingungan yang mereka anggap rumit dalam penggunaan ini. Maka. Salah satu responden mengatakan langsung bahwa tidak adanya minat Wp dalam penggunaan *e-filing*.

- b. Apakah dengan adanya fasilitas *e-filing* yang telah diterapkan oleh DJP sudah sesuai dan dapat lebih memudahkan penyampaian SPT WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Tebing Tinggi?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa fasilitas ini dianggap lebih memudahkan Wp dalam penyampaian SPT nya. Namun kenyataannya masih banyak Wp yang tidak memanfaatkan kemudahan ini, malah di anggap lebih rumit.

- c. Apakah upaya KPP Pratama Tebing Tinggi dalam memudahkan cara menyampaikan SPT dan meningkatkan Minat WPOP dengan menggunakan Fasilitas *e-filing* sudah berhasil?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa upaya KPP Pratama Tebing Tinggi dalam meningkatkan minat Wp dengan menggunakan fasilitas ini belum berhasil. Maka petugas akan berusaha sebisa mungkin untuk

menambah minat Wp. Seperti memberikan pelayanan, fasilitas serta jaringan yang baik dan sosialisasi intensif kepada Wp.

- d. Apakah ada dampak jika Wp tidak menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT nya?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa akan adanya dampak jika Wp tidak menggunakan *e-filing*. Pihak DJP akan di anggap gagal dalam penerapan nya dan return yang diterima akan mengurang,

- e. Apakah ada hambatan atau kendala yang dialami Wp yang dikeluhkan pada petugas KPP Pratama dengan adanya Fasilitas *e-filing* tersebut?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa banyak nya keluhan yang didapat ketika Wp berkonsultasi. Misalnya keluhan mengenai kurang paham nya dalam penggunaan elektronik dan kurang mengerti nya atas penggunaan fasilitas ini, jaringan buruk dan fasilitas ddirumah mereka tidak memadai. Wp menganggap penggunaan fasilitas ini sangat rumit.

- f. Apakah ada upaya yang dilakukan KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menangani masalah masalah yang mengakibatkan penurunan minat penggunaan *e-filing*?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa adanya upaya yang KPP Pratama Tebing Tinggi lakukan untuk menangani penurunan minat Wp dalam

penggunaan *e-filing*. Yaitu dengan cara akan mengatasi dan menjawab segala keluhan keluhan yang dialami Wp.

- g. Apakah ada upaya KPP Pratama Tebing Tinggi dalam meningkatkan minat penggunaan *e-filing*?

Dapat disimpulkan jawaban dari seluruh responden yaitu mengatakan bahwa adanya upaya yang KPP Pratama Tebing Tinggi lakukan untuk menangani penurunan minat Wp dalam penggunaan *e-filing*. Yaitu dengan cara akan memberikan sosialisasi intensif serta iklan-iklan mengenai *e-filing*, pelayanan yang lebih baik ketika berkonsultasi, akan memberikan fasilitas serta jaringan yang baik di KPP Pratama Tebing Tinggi, akan menambah SDM yang berkualitas yang akan membantu menaikkan minat Wp.

B. Pembahasan

1) Penurunan penggunaan *e-filing* dari tahun 2016 ke 2017

Adapun hal yang menyebabkan penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menyampaikan SPT Tahunannya menurun dan masih saja dibawah 50% adalah sebagai berikut :

- a) Wajib pajak orang pribadi masih kurang paham mengenai penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

Masih banyak wajib pajak yang kurang mengerti untuk melakukan penyampaian SPT Tahunannya melalui *e-filing* yang telah diterapkan oleh KPP Pratama Tebing Tinggi untuk beberapa tahun belakangan ini. Hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu

presponden yang menjabat sebagai petugas KPP Pratama Tebing Tinggi yang selalu menangani keluhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menyampaikan SPT Tahunannya.

Pada dasarnya penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi dapat dikatakan cukup baik karena adanya peningkatan jumlah pengguna disetiap 3 tahun pertama meski masih dibawah 50%, namun tetap saja masih banyak wajib pajak yang masih kurang mengerti dalam menjalankan aplikasi tersebut karena dirasa cukup sulit dan ribet. Tetap saja masih banyak wajib pajak yang mengurungkan niatnya dalam memanfaatkan kemudahan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya yang dilakukan setahun sekali ini dengan *e-filing*. Dalam hal ini wajib pajak merasakan kesulitan dalam mengoperasikan sistem pelaporan SPT Tahunan secara manual melalui *e-filing*. Padahal dengan adanya *e-filing* wajib pajak mendapatkan 3 pilihan saat ingin melaporkan SPT Tahunannya, baik secara manual, e-SPT dan *e-filing*. Sehingga hal ini berdampak pada sedikit berkurangnya jumlah antrian saat pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan pada pegawai KPP Pratama Tebing Tinggi dapat dilihat bahwa wajib pajak masih banyak yang belum benar-benar merasakan kemudahan dan manfaat dari penerapan *e-filing* di KPP Pratama Tebing Tinggi.

Menurut Risal C.Y (2013) mengatakan jika partisipasi WP dalam penggunaan *e-filing* masih rendah maka akan mengakibatkan return yang diterima DJP juga rendah. Hal ini akan merugikan DJP yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem Informasi

yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Return yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat DJP tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *e-filing* oleh pemerintah, khususnya DJP.

Seperti yang di peroleh dari hasil wawancara kepada salah satu responden bahwa sosialisai yang akurat akan lebih di tambah lagi untuk menunjang pemahaman Wp dan minat Wp agar meningkat. KPP Pratama Tebing Tinggi juga berupaya mensosialisasikan bagaimana penggunaan *e-filing* dengan lebih giat dan rutin lagi. Juga meningkatkan sistem pelayanan serta memperbaiki sistem jaringan yang ada, sehingga menumbuhkan minat dan motivasi wajib pajak untuk ikut menerapkan *e-filing* pada saat melakukan penyampaian SPT Tahunan pada tahun-tahun yang akan datang.

- b) Pelaksanaan Sosialisasi Penerapan *e-filing* yang dianggap kurang dimengerti.

KPP Pratama Tebing Tinggi sudah melakukan sosialisai mengenai penerapan sistem pelaksanaan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak melalui *e-filing* dengan cara sosialisasi langsung mengenai penerapan *e-filing* yang telah di tetapkan oleh DJP kepada seluruh KPP . yang diakui cukup membantu dan memberikan banyak informasi, walaupun begitu wajib pajak masih merasa kurang paham juga dan belum banyak yang ingin mencoba fasilitas ini. Wajib pajak masih takut salah dalam pengerjaannya dan juga masih kurang berminat dengan sistem ini. Sehingga wajib pajak berharap untuk lebih sering diadakannya sosialisasi perpajakan agar dapat lebih memahami tentang prosedur yang ada.

Menurut responden, upaya yang dapat dilakukan oleh KPP Pratama Tebing Tinggi yaitu dengan cara melakukan sosialisasi intensif tentang prosedur dan tata cara pelaksanaan penyampaian SPT Tahunan secara manual dan elektronik melalui *e-filing*. Sosialisai dapat dilakukan dengan cara melakukan atau menerbitkan iklan layanan pajak yang dapat disampaikan melalui media elektronik, media cetak, ataupun dengan *on-line*. dengan memberikan pelayanan khusus bagi wajib pajak yang kurang paham dalam mengoperasikan layanan *e-filing*. Wajib Pajak tersebut dapat berkonsultasi kepada *Account Representative*. Setiap Wajib Pajak pasti memiliki *Account Representative* yang sudah berkewajiban memberikan bimbingan dan arahan mengenai masalah-masalah apa saja yang dihadapi serta keluhan apa saja yang dikatakan oleh Wajib pajak.

Menurut Risal C.Y Laihah (2013) saat ini belum semua Wp menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari DJP atau mungkin WP belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya.

- c) Sarana dan prasarana di KPP Pratama Tebing Tinggi dalam penerapan *e-filing* yang dianggap kurang memadai.

Selain dapat menyampaikan SPT Tahunan melalui *e-filing* dirumah dengan fasilitas sendiri, KPP Pratama Tebing Tinggi juga menyediakan fasilitas . Namun, tetap memiliki keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di KPP Pratama Tebing Tinggi. Hal ini tentu juga memang menjadi salah satu keluhan wajib pajak. Terutama wajib pajak banyak mengeluh dengan sistem jaringan yang sering mengalami kerusakan dan antrian yang sering dialami pada saat ingin berkonsultasi menuju Waskon 1. KPP Pratama Tebing Tinggi

telah berusaha sedemikian rupa dalam mempersiapkan sarana dan prasarana untuk dapat mendukung kelancaran KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menerapkan *e-filing*.

Menurut Gusma Dwi Arianto (2016) wajib pajak disarankan untuk mendapatkan koneksi internet yang berkecepatan tinggi untuk memudahkan dalam pelaporan serta untuk mengantisipasi keadaan dimana koneksi internet di Indonesia yang masih kurang stabil.

Responden mengungkapkan bahwa upaya yang akan dilakukan KPP Pratama Tebing Tinggi yaitu harus lebih bersiap lagi pada saat waktu menuju penyampaian SPT Tahunan dengan menyediakan ruang tunggu yang lebih besar, seperti akan mempersiapkan petugas fiskus yang lebih banyak sehingga wajib pajak tetap merasakan nyaman saat mengantri dan merasa terlayani pada saat akan berkonsultasi, serta memperbaiki sistem jaringan yang dapat memperlancar proses pelaporan. Sehingga penerapan ini benar-benar berjalan dengan harapan.

d) Sistem pelayanan Manual yang ada di KPP Pratama Tebing Tinggi yang dianggap lebih menarik

Salah satu hal yang dapat menjadi daya tarik seseorang dalam melakukan sesuatu adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Menurut Keputusan Men.PAN No 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagahagian hal yang dapat menjadi indikator suatu pelayanan yaitu :

1) Tanggung jawab petugas pelayanan

- 2) Kemampuan petugas pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan petugas

Dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti masih banyak wajib pajak yang masih lebih menyukai sistem pelayanan secara manual, yaitu pelayanan yang diberikan secara langsung oleh pegawai-pegawai KPP Pratama Tebing Tinggi kepada petugas yang menangani penyampaian SPT Tahunan. Menurut petugas yang dimintai pendapat mengenai perbandingan kualitas pelayanan baik secara manual maupun *e-filing* atas keluhan dan pendapat wajib pajak pada pihak petugas KPP Pratama Tebing Tinggi, petugas menyatakan kualitas pelayanan secara manual lebih baik dibandingkan dengan *e-filing*. Walaupun harus mengantri, namun wajib pajak berhadapan dengan sikap pegawai di KPP Pratama Tebing Tinggi yang sangat baik dan ramah serta sabar dan sopan dalam melayani dan ikut turut membantu. Sehingga banyak para wajib pajak pada saat ini melakukan penyampaian SPT Tahunan tetap masih secara manual. Tentu saja ini menunjukkan jelas bahwa pegawai-pegawai di KPP Pratama Tebing Tinggi memiliki kemampuan melayani dengan sangat baik. Sistem *e-filing* yang sering mengalami kerusakan jaringan juga menjadi salah satu alasan bagi wajib pajak yang tidak ingin mengambil resiko saat melakukan penyampaian SPT Tahunan dikarenakan memiliki banyak karyawan yang harus dilaporkan SPT Tahunannya. Disamping itu, ada juga wajib pajak yang menyenangi pelayanan secara *e-filing* yang dirasa lebih ringkas dan tidak perlu lagi menyimpan dokumen-dokumen walaupun tetap mengeluhkan sistem jaringan yang kurang baik. Namun tetap saja dikatakan untuk saat ini masih

banyak wajib pajak masih lebih memilih sistem manual dengan kualitas sistem pelayanan yang diberikan KPP Pratama Tebing Tinggi.

Menurut Risal C.Y Laihah (2013) Pola pikir dari WP yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wp maupun DJP. Selain itu penggunaan komputer memiliki sikap yang positif jika mereka percaya bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka.

Secara khusus mengartikan bahwa KPP Pratama Tebing Tinggi telah melakukan pelayanan yang sangat baik untuk para wajib pajak dalam pelayanann penyampaian SPT Tahunan manualnya, disamping itu pelayanan dalam penerapan *e-filing* yang masih di anggap sangat banyak mengalami kekurangan-kekurangan. Untuk itu dari hasil responden mengatakan bahwa akan dilakukan pembenahan di dalam penerapan *e-filing* untuk kedepannya, dengan cara memberikan pelayanan kepada Wp dengan lebih baik lagi dalam berkonsultasi dengan pihak petugas tentang penggunaan *e-filing* yang mereka anggap rumit. Pihak KPP juga akan mengupayakan agar pelayanan petugas yang meberikan pelayanan agar merubah cara pelayanannya sehingga pelayanan penerapan *e-filing* dapat dilakukan dan dijalankan dengan sebaik-baiknya.

e) Fasilitas dan jaringan yang dimiliki wajib pajak kurang membantu

Walau pun sejak tahun 2013 wajib pajak sudah menyampaikan SPT Tahunannya dengan *e-filing*, tetapi wajib pajak tetap melakukan

penyampaian SPT di KPP Pratama Tebing Tinggi dengan alasan takut salah agar bisa dibantu oleh petugas dan dengan alasan tidak mempunyai jaringan internet dirumah. Pada dasarnya penerapan *e-filing*, Pada awal penerapan *e-filing* yang ada di KPP Pratama Tebing Tinggi, pendapat wajib pajak saat berkonsultasi dengan petugas mengenai penerapan ini, yaitu wajib pajak mengatakan senang akan penerapan *e-filing* yang diterapkan oleh DJP. karena dirasa lebih ringkas dan tidak perlu lagi menyimpan dokumen-dokumen. Serta SPT Tahunan mereka dapat disampaikan langsung di rumah tanpa perlu datang ke KPP terdaftar. Namun hal ini hanya dapat dirasakan jika memiliki fasilitas dan tinggal didaerah atau kawasan yang mendapatkan jaringan yang bagus dan memadai. Namun pada wajib pajak yang tidak memiliki fasilitas dan jika memiliki fasilitas pun namun jaringan tidak memadai, mereka tetap mengeluhkan hal ini. Dan memutuskan untuk tetap melakukan penyampaian SPT Tahunannya melalui cara manual saja yang mereka anggap lebih praktis meski harus datang ke KPP terdaftar dan harus mengantri terlebih dahulu namun tidak merasa terbebani oleh jaringan yang kadang membuat mereka merasa emosi.

Menurut Gita Gowinda Kirana (2010) bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterbatasan fasilitas yaitu diharapkan pihak DJP untuk memberikan fasilitas kepada KPP dengan jaringan yang baik. Serta kualitas teknologi yang digunakan. Sehingga minat WP dalam menggunakan *e-filing* dapat bertambah.

f) *e-filing* tidak flexibel untuk wajib pajak

Di zaman Informasi dan Teknologi (IT) seperti saat ini, semua orang sudah tidak asing lagi dengan internet, hampir seluruh aktivitas pekerjaan manusia tidak jauh dari yang namanya koneksi internet. Dengan adanya internet pekerjaan dapat diselesaikan lebih mudah, cepat, dan hemat waktu. Hal inilah yang menjadi salah satu latar belakang KPP Pratama Tebing Tinggi menerapkan *e-filing*, semua untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tetapi hal ini tidak begitu dirasakan oleh beberapa wajib pajak dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pada petugas KPP Pratama Tebing Tinggi, bahwa *e-filing* kurang flexibel khususnya bagi wajib pajak yang sudah tidak berusia muda lagi. Wajib pajak berusia lanjut yang saat ini masih terdaftar sebagai wajib pajak tentu tidak akan mengerti dalam mengoperasikan sistem *e-filing* yang saat ini telah ditetapkan oleh KPP Pratama Tebing Tinggi. Namun, berbeda dengan wajib pajak yang masih berusia muda, *e-filing* dirasakan sudah cukup flexibel dan sudah mempermudah, khususnya untuk zaman informasi dan teknologi saat ini, karena sistem dioperasikan juga dapat dimengerti serta lebih menarik karena mengikuti perkembangan zaman yang terjadi.

Dalam hal ini, responden mengatakan bahwa KPP Pratama Tebing Tinggi akan membuat kebijakan yang terkait dengan masalah faktor usia khususnya bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunannya melalui *e-filing*. Dalam pengerjaan *e-filing* wajib di tuntut untuk dapat mengoperasikan sistem komputer, untuk wajib pajak usia muda hal ini bukan masalah besar, namun untuk wajib pajak usia lanjut ini bukanlah solusi . untuk itu maka pihak KPP Pratama Tebing Tinggi berupaya lebih bijak dalam hal memberikan

pelayanan khusus bagi wajib pajak yang sudah tidak berusia muda lagi namun masih tetap patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

g) Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) di KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menangani penerapan *e-filing*

Wajib pajak di KPP Pratama Tebing Tinggi yang terdaftar semakin bertambah tiap tahunnya. Tetapi, hal tersebut berbanding terbalik dengan sumber daya manusia yang ada di KPP Pratama Tebing Tinggi. Akibatnya banyak wajib pajak yang menunggu antrian panjang untuk berkonsultasi mengenai menyampaikan SPT Tahunannya melalui *e-filing*.

Hal ini juga yang membuat wajib pajak enggan berkonsultasi dengan alasan tidak punya banyak waktu untuk menunggu lama. Walaupun wajib pajak itu sendiri sebenarnya butuh informasi untuk dapat mengetahui pembaharuan-pembaharuan yang belum diketahui dan begitu dipahami. Seperti tentang penerapan *e-filing* yang banyak wajib pajak sendiri kurang mengetahuinya. Jujur saja, keadaan ini memang tampak nyata pada saat peneliti melakukan riset di KPP Pratama Tebing Tinggi. Ada beberapa wajib pajak yang tampak sedang mengantri untuk berkonsultasi saat itu. Tetapi, peneliti tetap melihat bahwa pegawai-pegawai yang ada tetap dengan cepat dan dilihai dalam menangani dan melayani wajib pajak yang ada. Walaupun sebenarnya wajah lelah sangat jelas terpancar dari wajah-wajah pegawai yang ada pada saat itu. Banyak wajib pajak yang menyatakan semua pegawai yang ada di KPP Pratama khusus nya di bidang penerapan *e-filing* sudah ahli dalam menjalankan aplikasi *e-filing*. Ini menandakan bahwa KPP Pratama sudah menyiapkan Sumber Daya Manusia (petugas fiskus) yang berkualitas untuk

melayani para wajib pajak. Namun, jumlah petugas yang ada tidak memadai. Sehingga pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum mngerti. Padahal meski mereka dengan jumlah sedikit, disamping itu pada dasarnya para petugas telah sedemikian rupa mempersiapkan diri mereka dan pengetahuan mereka untuk mendukung kelancaran KPP Pratama dalam menerapkan *e-filing* , hanya saja butuh waktu dan proses untuk menambah sumber daya manusia (petugas) dalam penerapan ini. Agar penerapan ini bisa benar-benar berjalan dengan baik , lancar dan sesuai dengan harapan.

Maka dari itu, para responden dan petugas mengatakan akan membuat solusi dengan cara menggunakan peran atau kerja sama antara siswa/i ataupun mahasiswa/i magang dengan pihak instansi terkait, mungkin KPP Pratama Tebing Tinggi dapat melakukan kerja sama dengan beberapa sekolah-sekolah ataupun universitas untuk dapat ikut berperan aktif dalam melayani masyarakat (wajib pajak), yang sebelum nya para siswa/i dan mahasiswa/i diberitahukan terlebih dahulu mengenai hal-hal yang akan mereka lakukan guna meringankan beban para petugas dan membantu menangani para wajib pajak yang ingin berkonsultasi. Hal ini tentu saja berguna bagi siswa/i ataupun mahasiswa/i magang. Dimana mereka dapat memperoleh pengetahuan baru tentang dunia kerja nyata khususnya dunia perpajakan dan sehingga petugas KPP Pratama Tebing dapat sedikit terbantu pekerjaannya hadirnya siswa/i dan mahasiswa/i tersebut.

h) Sistem operasi dan aplikasi yang dianggap membingungkan.

Salah satu tujuan dari KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menerapkan *e-filing* sebagai salah satu cara dalam menyampaikan SPT Tahunan selain

mengikuti peraturan perundang-undangan perpajakan juga untuk memberi kemudahan bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan kewajiban perpajakannya. Namun, dalam pelaksanaannya wajib pajak belum bisa seutuhnya merasakan tujuan dari diterapkannya sistem ini. Hal ini dikarenakan wajib pajak banyak yang belum paham dengan sistem operasi dari aplikasi yang ada. Beberapa wajib pajak melakukan penyampaian SPT Tahunannya melalui *e-filing* namun tempat pelaksanaannya masih di KPP Pratama Tebing Tinggi . Wajib pajak mengaku beberapa kali mengalami kesalahan dalam menginput data dan karena merasa takut dan kurang mengerti maka wajib pajak datang ke KPP Pratama Tebing Tinggi, khususnya wajib pajak yang menggunakan SPT 1770 yang merasakan cukup sulit dengan file *Comma Separated Values (CSV)* yang harus dikerjakan dan tetap memilih melakukan pekerjaan di KPP Pratama Tebing Tinggi.

Hal ini mengartikan bahwa sistem ini belum seutuhnya dapat memudahkan wajib pajak dengan artian wajib pajak tetap harus pergi ke KPP karena merasa takut salah melakukan penyampaian SPT Tahunannya. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perlu dilakukan pelatihan-pelatihan yang dapat dilakukan petugas fiskus kepada wajib pajak secara langsung, sehingga wajib pajak dapat dengan mahir menjalankan sistem yang ada dan tidak merasa ragu atau takut saat mengalami kesalahan dalam melakukan penyampaiannya. Dengan begitu wajib pajak akan merasakan kemudahan yang nyata tanpa harus takut-takut lagi dalam memanfaatkan sistem yang berlaku ini.

Menurut Ricky Alfiando (2014) Aturan perpajakan mengenai Tata Cara Pelaporan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan perlu diperbaiki, dibuat semudah mungkin dan tidak rumit, sehingga WP mau menggunakan sistem *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak.

2) Penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi

Dalam menerapkan *e-filing* yang merupakan salah satu cara yang dapat dipilih oleh wajib pajak pada saat menyampaikan SPT Tahunan, KPP Pratama Tebing Tinggi melakukan beberapa prosedur yaitu :

a) Wajib Pajak harus memiliki e-FIN

Dalam hal ini wajib pajak harus mengajukan permohonan untuk mendapatkan e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*). Pada KPP pratama Tebing Tinggi permohonan harus dilakukan sendiri, tidak dapat diwakilkan. Permohonan dapat diselesaikan seama 30 menit dan paling lama 1 hari setelah dimohonkan. e-FIN yang hilang dapat dimohon kembali ke kantor pajak yang terdaftar dengan meminta formulir e-FIN dengan menyatakan permohonan ulang, karena nomor e-FIN tidak akan berubah dengan permohonan yang pertama kali dimiliki.

b) Wajib pajak harus memiliki alamat e-mail yang aktif.

Untuk sistem *e-filing* sendiri, e-mail sangat dibutuhkan, karena sistem akan mengirimkan kode-kode verifikasi melalui alamat e-mail. Berhasil atau tidaknya penyampaian SPT Tahunan seorang wajib pajak melalui *e-filing* ini akan disampaikan melalui email

yang terkait. Maka wajib pajak harus benar-benar menjaga keaktifan e-mail tersebut.

- c) Wajib pajak yang berprofesi sebagai TNI/POLRI, Dosen/Guru, dan PNS diwajibkan menggunakan *e-filing*.

Hal ini sesuai dengan surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PAN-RB) No 8 tahun 2015. Maka setiap TNI/POLRI, Dosen/Guru dan PNS diwajibkan menyampaikan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Ini dilakukan untuk mempermudah para TNI/POLRI, Dosen/Guru dan PNS dalam melaksanakan kewajiban perpajakan perpajakannya. Untuk mensukseskan program ini, KPP Pratama Tebing Tinggi telah melakukan sosialisasi-sosialisasi secara langsung ke lapangan untuk memperkenalkan sistem *e-filing* dan cara kerja aplikasi *e-filing* pada saat melaksanakan penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* kepada wajib pajak yang terkait

- d) *Comma Separated Values* (CSV) hanya dapat dilakukan tidak lebih dari satu kali.

Dalam penggunaan fasilitas seperti laptop/komputer yang digunakan oleh wajib pajak dalam pengerjaan *e-filing* tidak dapat berpindah-pindah. Ini karena ada sistem, kerja database yang berbeda-beda, jika dilakukan di dua laptop/komputer, maka CSV akan eror, data-data tidak akan berhasil di input oleh pengguna. Hal ini dilakukan DJP guna 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 mengulang kembali lagi proses awal, maka saat membuat CSV wajib pajak diharuskan mengerjakan dan memahami dengan teliti karena setelah disimpan CSV tidak akan dapat dibuka kembali dan juga tidak dapat di *rename*.

- e) Wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunan dari rumah atau pun tempat kerja jika memiliki fasilitas tanpa harus datang ke KPP Terdaftar.

Dengan melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* maka wajib pajak tidak perlu lagi untuk datang ke KPP Pratama Tebing Tinggi. Wajib pajak hanya cukup menyimpan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) yang dikirim melalui *e-mail*. Namun, untuk wajib 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-filing*. Yang mungkin dikarenakan adanya kesalahan dalam penyampaian SPT Tahunan wajib pajak tersebut. Atau juga dikarenakan kurangnya pemahaman wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* dengan sendiri.

Dari penerapan *e-filing* yang telah dilaksanakan oleh KPP Pratama Tebing Tinggi, sejauh ini sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-

undangan Perpajakan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari rangkaian prosedur yang diberlakukan ssesuai dengan Undang-Undang yang ada . namun, dalam penerapan yang telah dilaksanakan, masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan yang terjadi yang cukup mengganggu kenyamanan wajib pajak saat melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*, yakni masih kurang baiknya sistem jaringan, wajib pajak sering mengeluhkan bahwa jaringan sering mengalami gangguan ataupun eror, sehingga wajib pajak pada saat menjalankan sistem takut terjadi kesalahan dan pergi ke KPP lagi untuk berkonsultasi meminta bantuan atas gangguan saat melaksanakan pelaporan SPT Tahunannya. Tentu saja dengan keadaan yang seperti ini membuat para wajib pajak khusus nya orang pribadi merasakan hal yang sama dengan sistem manual dengan mendantangi dan mengantri juga ke KPP terdaftar untuk berkonsultasi. Padahal wajib pajak berniat melakukan penyampaian SPT Tahunannya dengan *e-filing* guna untuk menghindari antrian, namun yang dirasakan malah sebaliknya. Wajib pajak merasa lebih dibingungkan dengan sistem yang dirasa masih baru dan harus mengantri juga untuk dapat berkonsultasi.

Dengan adanya penerapan *e-filing* di KPP Pratama Tebing Tinggi, maka terjadi dua jenis antrian yaitu antrian diruang tunggu Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yaitu antrian wajib pajak yang melakukan penyampaian SPT Tahunan dengan cara manual, serta antrian di ruang pengawasan 1. Yaitu antrian untuk wajib pajak yang hanya ingin berkonsultasi saja tentang pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* yang secara langsung dilakukan dari kantor. Umumnya hal ini dilakukan oleh para wajib pajak yang sudah berusia

lanjut yang masih mempunyai kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-filing*. Serta wajib pajak yang kurang mengerti akan penggunaan pelayanan ini khususnya tentang informasi dan teknologi dan wajib pajak yang tidak mempunyai fasilitas dan jaringan yang mendukung.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Ricky Alfiando (2014) dimana analisis nya menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap pengalaman, keamanan, kerahasiaan dan kerumitan. Dimana persepsi terhadap pengalaman dijelaskan bahwa masih banyaknya wajib pajak yang kurang pengalamannya tentang Ilmu Tekonologi (IT). Keamanan dan kerahasiaan dimaksud yaitu dimana wajib pajak atau pengguna (*user*) tidak memahami betul resiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-filing*. Pengguna beranggapan bahwa pihak ASP telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan mereka. Padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk keamanan dan kerahasiaan dari *e-filing* dapat dilakukan oleh siapapun yang memiliki kemampuan yang handal dalam IT. Kemudian kerumitan yang dianggap sebagai persepsi kurang minat wajib pajak wajib pajak dalam menjalankan penerapan *e-filing*. Dengan memasukan data dan memulai penyampaian dengan cara yang dianggap rumit oleh wajib pajak. Hal tersebut di anggap karena kurangnya sosialisasi kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP tersebut, infrastruktur yang belum memadai, pengetahuan dan pemahaman internet yang sangat minim oleh wajib pajak serta kualitas jaringan internet yang buruk.

Pada dasarnya penerapan *e-filing* di KPP Pratama Tebing Tinggi 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 Tebing Tinggi cukup luas dan sebagian besar terletak di daerah yang jangkauan internetnya masih sulit terkoneksi maka dari itu wajib pajak masih banyak yang menyenangi penyampaian SPT Tahunannya dengan cara manual. Sehingga dari itu, masih diperlukan lagi sosialisai-sosialisai yang lebih mendalam yang harus dilakukan oleh KPP Pratama Tebing Tinggi untuk dapat mengajak peran serta masyarakat untuk menjadi wajib pajak yang taat pada peraturan perpajakan dan memanfaatkan fasilitas perpajakan yang telah diberikan DJP dengan melakukan penyampaian SPT Tahunan dengan *online* dan *realtime (e-filing)*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan tersebut maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi sudah sesuai dengan ketentuan administrasi dan perundang-undangan perpajakan. Namun wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan ke KPP Pratama Tebing Tinggi melalui *e-filing* dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 masih dikategorikan rendah. Karena wajib pajak yang melaksanakan penyampaian SPT Tahunannya melalui *e-filing* dari tahun 2013 sampai dengan 2016 masih dibawah 50%.
2. Penurunan penggunaan *e-filing* dari tahun 2016 ke 2017 pada KPP Pratama Tebing Tinggi adalah disebabkan karena :
 - a) Wajib pajak orang pribadi masih kurang paham mengenai penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Tebing Tinggi.
 - b) Pelaksanaan Sosialisasi Penerapan *e-filing* yang dianggap kurang dimengerti.
 - c) Sarana dan prasarana di KPP Pratama Tebing Tinggi dalam penerapan *e-filing* yang dianggap kurang memadai.
 - d) Sistem pelayanan Manual yang ada di KPP Pratama Tebing Tinggi yang dianggap lebih menarik.
 - e) Fasilitas dan jaringan yang dimiliki wajib pajak kurang membantu.
 - f) *e-filing* tidak flexibel untuk wajib pajak.

- g) Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) di KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menangani penerapan *e-filing*
- h) Sistem operasi dan aplikasi yang dianggap membingungkan.
- i) Minat wajib pajak yang menurun.

B. Saran

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

1. Wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi yang melaporkan SPT Tahunan pajak melalui *e-filing* masih sangat rendah. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunannya melalui *e-filing* maka hendaknya dilakukan sosialisasi kepada wajib pajak lebih dalam lagi. Baik itu secara langsung maupun tidak langsung yang berisikan manfaat dan kemudahan menggunakan *e-filing* guna untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat menapakai target penerimaan seperti yang diharapkan Direktorat Jenderal Pajak atas penerapan yang telah ditetapkan ini.
2. Sosialisasi kepada wajib pajak harus lebih sering dilakukan lagi, terutama kepada wajib pajak yang belum paham ataupun sama sekali tidak mengerti mengenai tata cara penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing*. Apabila penyuluhan tersebut dapat dilakukan dengan baik dengan wajib pajak, maka akan dapat meningkatkan motivasi dan rasa ingin mencoba dalam menyampaikan SPT Tahunannya melalui *e-filing* khususnya bagi wajib pajak yang selama ini masih menggunakan

sistem penyampaian manual. Dengan demikian wajib pajak dapat memanfaatkan pelayanan serta kemudahan yang telah diberikan oleh DJP kepada KPP Pratama Tebing tinggi secara maksimal.

3. Meningkatkan kembali jumlah Sumber Daya Manusia (petugas) yang menangani persoalan *e-filing* agar wajib pajak dengan mudah dapat berkonsultasi tanpa mengantri dan membuang waktu yang lama. Hal ini juga menjadi persoalan yang menyebabkan minat wajib pajak berkurang. Karena merasa menunggu terlalu lama dan terabaikan akibat kurangnya jumlah wajib pajak yang menangani.
4. Memberikan fasilitas jumlah signifikan kepada wajib pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi untuk wajib pajak yang tidak mempunyai fasilitas yang ada seperti contohnya laptop/komputer. masih banyak wajib pajak yang tidak mempunyai fasilitas dirumah mereka. Padahal sistem ini dapat dilakukan dirumah tanpa harus pergi ke KPP terdaftar. Namun keterbatasan itulah yang membuat minat mereka kurang untuk menggunakan penerapan *e-filing* ini. Selain itu jaringan yang ada dikawasan tempat tinggal wajib pajak juga banyak yang tidak mendukung karena sering mengalami kerusakan. Mungkin dengan adanya fasilitas yang tersedia di KPP Pratama Tebing Tinggi dan jaringan yang baik, akan menambah minat wajib pajak yang belum menggunakan *e-filing* untuk menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunannya. Meskipun harus datang ke KPP terdaftar, namun setidaknya dengan fasilitas yang tersedia banyak dan memiliki jaringan yang bagus akan mengurangi antrian dan waktu yang terbuang banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfan Ikhsan (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan : Umsu Press
- Diaz Priantara. (2012). *Perpajakan Indonesia* (Edisi 2). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Esy Desmayanti (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filling oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT Massa secara Online dan Realtime*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Gita Gowinda Kirana (2010). *Analisis perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan e-filling*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Gusma Dwi Arianto (2016). *Analisa peranan e-filing dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan Surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi*. Skripsi, Universitas Brawijaya.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP- 88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-1/PJ/2014 tentang *cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara Online dan real Time*.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik*.
- Ricky Alfiando (2014) *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan e-filling*. Skripsi, Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA Vol.2 No.3, 2014
- Risal C.Y. Laihad. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filling Wajib Pajak Di Kota Manado*” Skripsi, Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.3, 2013
- Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Pasal 13A tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

_____ pada Pasal 3 ayat (1) tentang *Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan*.

_____ pada Pasal 3 ayat (3) tentang *Ketentuan dan Tata Caa Perpajakan*.

Wina Titis Sugihanti. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-filling*. Skripsi, Universitas Diponegoro. Malang.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Nurhidayah
Tempat Tanggal Lahir : Penggalangan 17 Juli 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 dari 4 Bersaudara
Agama : Islam
Alamat : Desa Penggalangan Dusun 2 Tebing Syah Bandar

Data Orang Tua

Nama : Asrizal Nazri
Nama : Lisdariani Saragih
Alamat : Desa Penggalangan Dusun 2 Tebing Syah Bandar

Riwayat Pendidikan

Tahun 2002-2008 : SD MIN Penggalangan
Tahun 2008-2011 : SMP Negeri 9 Tebing Tinggi
Tahun 2011-2014 : SMK Negeri 1 Tebing Tinggi
Tahun 2014-2018 : Tercatat sebagai mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Maret 2018

NURHIDAYAH

DAFTAR WAWANCARA

NAMA RESPONDEN :

JABATAN :

No.	Unsur Wawancara	Ya	Tidak	Argumen
1.	Apakah jumlah WPOP yang menyampaikan SPT nya sudah sesuai dengan WPOP yang Wajib menyampaikan di KPP Pratama Tebing Tinggi?			
2.	Apakah ada dampak pada KPP Pratama tebing Tinggi jika WPOP tidak menyampaikan SPT nya?			
3.	Apakah Prosedur penyampaian SPT secara manual yang telah diterapkan KPP Pratama Tebing Tinggi sudah sesuai dengan yang diterapkan DJP?			
4.	Apakah pelayanan KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menangani penyampaian SPT manual telah baik ?			
5.	Apakah ada keluhan yang menjadi hambatan atau kendala WPOP dalam proses penyampaian SPT secara Manual pada KPP Pratama tebing Tinggi?			
6.	Apakah banyak minat WPOP pada KPP Pratama tebing Tinggi menggunakan elektronik dalam penyampaian SPT?			
7.	Apakah dengan adanya cara elektronik ini dianggap memudahkan WPOP pada KPP Pratama tebing Tinggi dalam menyampaikan SPT?			
8.	Apakah Prosedur Penyampaian SPT elektronik pada KPP Pratama Tebing Tinggi sudah sesuai dengan yang diterapkan DJP?			
9.	Apakah ada peningkatan minat WPOP untuk melaporkan SPT dengan e-SPT setelah adanya Prosedur pelaporan SPT melalui elektronik?			
10.	Apakah ada kendala atau hambatan yang dilaporkan WPOP dalam penyampaian SPT melalui Elektronik pada KPP Pratama Tebing Tinggi?			
11.	Apakah banyak minat WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama tebing Tinggi menggunakan <i>e-filling</i> dalam penyampaian SPT?			

12.	Apakah dengan adanya fasilitas <i>e-filing</i> yang telah diterapkan oleh DJP sudah sesuai dan dapat lebih memudahkan penyampaian SPT WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Tebing Tinggi?			
13.	Apakah upaya KPP Pratama Tebing Tinggi dalam memudahkan cara menyampaikan SPT dan meningkatkan Minat WPOP dengan menggunakan Fasilitas <i>e-filing</i> sudah berhasil?			
14.	Apakah ada dampak jika Wp tidak menggunakan <i>e-filing</i> dalam penyampaian SPT nya?			
15.	Apakah ada hambatan atau kendala yang dialami Wp yang dikeluhkan pada petugas KPP Pratama dengan adanya Fasilitas <i>e-filing</i> tersebut?			
16.	Apakah ada upaya yang dilakukan KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menangani masalah masalah yang mengakibatkan penurunan minat penggunaan <i>e-filing</i> ?			
17.	Apakah ada upaya KPP Pratama Tebing Tinggi dalam meningkatkan minat penggunaan <i>e-filing</i> ?			

Tebing Tinggi, Februari 2018

()