

**ANALISIS PENERAPAN E-FILING EBAGI UPAYA PENINGKATAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM PELAPORAN SPT  
TAHUNAN TEPAT WAKTU PADA KPP MADYA MEDAN**

**SKRIPSI**

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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**Oleh:**

**Nama : SARAH BEYGA BATUBARA**  
**NPM : 15051702239**  
**Program Studi : AKUNTANSI**

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



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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 14 Maret 2019, pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

**MEMUTUSKAN**

Nama : SARAH BEYGA BATUBARA  
NPM : 1505170239  
Program Studi : AKUNTANSI  
Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN E-FILING SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN TEPAT WAKTU PADA  
KPP MADYA MEDAN

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

**Tim Penguji**

**Penguji I**

(H. MAYA SARI, SE, Ak, M.Si)

**Penguji II**

(M. FAHMI, SE, M.Si, Ak)

**Pembimbing**

(Dr. IREAN, SE, MM)

**Panitia Ujian**

**Ketua**

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

**Sekretaris**

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)



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 SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : SARAH BEYGA BATUBARA

N.P.M : 1505170239

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN E-FILLING SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN TEPAT WAKTU  
PADA KPP MADYA MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian  
mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2019

Pembimbing Skripsi

(Dr. IRFAN, SE, MM)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

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

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : SARAH BEYGA BATUBARA  
NPM : 1505170239  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

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

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Maret 2019  
Pembuat Pernyataan



**SARAH BEYGA BATUBARA**

NB :

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



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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : SARAH BEYGA BATUBARA  
N.P.M : 1505170239  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN E-FILLING SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM  
PELAPORAN SPT TAHUNAN TEPAT WAKTU PADA KPP MADYA  
MEDAN

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
19/2/2019	Prekripsi dan	*	
21/2/2019	Prebel	*	
24/2	Kesimpulan	*	
	- dan	*	
	- Abstrak	*	
6/3/2019	Jelasa dan koreksi	*	

Pembimbing Skripsi  
  
(Dr. IRFAN, SE, MM)

Medan, Februari 2019  
Diketahui /Disetujui  
Ketua Program Studi Akuntansi

  
(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

## **ABSTRAK**

**SARAH BEYGA BATUBARA, NPM 1505170239. “Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan Tepat Waktu pada KPP Madya Medan.” Skripsi. 2019.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan, mengetahui apakah menggunakan e-filing menjadikan wajib pajak patuh dalam pelaporan SPT, dan mengetahui apakah ada peningkatan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, jenis data yang digunakan berupa sumber data primer dan sumber data yakni data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Madya Medan yaitu ketepatan waktu melapor pajak SPT Tahunan pada tahun pajak 2015 sampai tahun pajak 2017 mengalami penurunan disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan, dan penggunaan e-filing pada tahun 2015 sampai tahun 2017 meningkat setiap tahunnya, sehingga dapat disimpulkan penerapan e-filing yang sudah dilakukan di KPP Madya Medan akan terus dilakukan untuk membuat lebih efektif dan efisien serta akurat, sehingga mudah dalam melaporkan SPT Tahunan tanpa harus mengantri di KPP lagi, terealisasi target pelaporan SPT Tahunan, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan setiap tahunnya dalam melaporkan kewajibannya. Dengan adanya penerapan e-filing yang terus dilakukan agar berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan lapor SPT Tahunan secara online di KPP Madya Medan.

**Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan E-filing, SPT Tahunan, Lapor Tepat Waktu**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh*

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya terutama nikmat kesehatan, waktu, nikmat iman dan Islam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar S-1 Sarjana Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW semoga kita tetap konsisten terhadap Al-Qur'an dan Assunah/ Al-Hadist.

Adapun judul dalam penulisan skripsi ini adalah **“Analisis Penerapan E-Filing sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan Tepat Waktu Pada KPP Madya Medan”**. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan proposal skripsi ini. penulis berharap bahwa penulisan proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis demi ilmu pengetahuan.

Dalam mempersiapkan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan berupa bimbingan dan petunjuk. Untuk itu pada kesempatan ini izinkanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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. Ibu Fitriani Saragih, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Zulia Hanum, SE, M.Si selaku sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Irfan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah bersedia mengorbankan waktu untuk menuntun serta memberikan arahan dan bimbingan didalam penulisan proposal skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Universitas Muhammadiyah Sumatera utara (UMSU) yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
7. Kepada orang spesial saya yang selalu memberikan support, bantuan serta doa M.Hattani Jadwa dan Teman-teman seperjuangan Ririn Nadia Sitorus, Shinta Delviana Naibaho, RDS3A (Rika, dea, asih, dita, dan zany), syasia, fiza dan yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan semangatnya.
8. Teman teman beserta kakak dan adik saya yang juga memberikan bantuan dan semangatnya defi, uci, ica, putri, shahnaz, najla, lisa dan aurel.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca. Apabila dalam penulisan ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan penulis mengharap maaf yang sebesar-besarnya. Semoga Allah AWT senantiasa meridhai kita semua. Amin ya Robbal ‘Alamin.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.*

Medan, Maret 2019

**SARAH BEYGA BATUBARA**  
**NPM 1505170239**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Uraian Teori .....	9
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	9
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
c. Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh.....	12
d. Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2. Sistem Pelaporan E-Filing .....	15
a. Pengertian E-Filing .....	15
b. Tujuan dan Manfaat E-Filing .....	16
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi E-Filing .....	18

d. Kelebihan dan Kekurangan E-Filing .....	22
3. SPT (Surat Pemberitahuan).....	26
a. Pengertian SPT .....	26
b. Fungsi SPT .....	27
c. Prosedur Pelaporan SPT.....	29
B. Kerangka Berfikir.....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	39
B. Defenisi Operasional Variabel .....	39
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
D. Sumber Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian .....	43
B. Pembahasan .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar, Realisasi SPT Tahunan, Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan .....	4
Tabel III.3 Waktu Penelitian .....	40
Tabel IV.1 SISKA DJP Tahun 2018 .....	47
Tabel 4.2a Data Wajib Pajak SPT Tahunan dan Laporan SPT Tahunan Tepat Waktu.....	49
Tabel 4.2b Data Wajib Pajak SPT Tahunan, Laporan Secara E-Filing, dan Laporan Secara Manual .....	51
Tabel 4.2.1B Persentase Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Laporan SPT Tahunan Tepat Waktu.....	54
Tabel 4.2.2B Tingkat Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan..	57
Tabel 4.2B Tingkat Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan.....	58

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II. 2.3.1 Gambar Pembetulan SPT .....	31
Gambar II. 2.3.2 Gambar Batas Waktu Penyampaian SPT .....	32
Gambar II. 2.3.2 Kerangka Variabel .....	38
Gambar IV 4.a2 Aktivasi E-FIN .....	61
Gambar IV 4.a3 Daftarkan E-FIN Badan .....	61
Gambar IV 4.a4a Cara Laporan SPT Tahunan .....	62
Gambar IV 4.a4b Unggah CSV dan Lampiran .....	63
Gambar IV 4.a4c Format File CSV .....	63
Gambar IV 4.a4d Klik Laporan .....	64
Gambar IV 4.a4e Terima Bukti Laporan.....	64

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar, Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan yang pertama dan utama dalam meningkatkan kas negara. Perkembangan pajak di Indonesia semakin meningkat dari masa ke masa. Oleh karena itu, hasil pungutan pajak di negara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Dan seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi berbagai aspek kegiatan serta perlu adanya peningkatan kesadaran dan kepedulian masyarakat dalam mewujudkan terciptanya masyarakat yang taat pajak.

Pelaporan pajak di Indonesia semakin mudah semenjak adanya sebuah terobosan cara lapor pajak online yang dikenal dengan sebutan e-Filing. Meskipun metode yang memanfaatkan kecanggihan teknologi ini memberikan banyak keuntungan bagi pemakainya, namun masih banyak wajib pajak yang melaporkan SPT secara manual dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan program E-Filing. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk e-filing atau electronic filing system bahwa a). Ketentuan mengenai bentuk dan isi surat pemberitahuan, serta tata cara pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian Surat Pemberitahuan telah diatur dalam atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) , Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan. b). Untuk memberikan kepastian hukum, meningkatkan pelayanan, dan menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, perlu dilakukan penggantian atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015, adanya pembaharuan dan diatur atas Peraturan Menteri Keuangan tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik PER-01/PJ/2017.

E-Filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filing* adalah system pelaporan pajak tahunan (SPT Tahunan) yang dilakukan secara *online*. Jika sebelumnya wajib pajak setiap tahun melapor ke KPP dan mengisi formulir sian SPT Tahunan, dengan system *e-filing*, wajib pajak bias melakukannya melalui system *online*

tanpa perlu datang ke KPP lagi. Hanya saja wajib pajak mesti memiliki EFIN agar bias melakukan *e-Filing*.

Dengan adanya sistem E-Filing ini, Wajib Pajak akan lebih mudah untuk melaporkan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Kementrian keuangan kemudian mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 (PMK-9/PMk.03.2018) tentang kewajiban penggunaan E-Filing. Peraturan yang berlaku mulai tanggal 1 April 2018 tersebut mewajibkan penggunaan E-Filing untuk melaporkan SPT PPh 21/26 dan PPN. Pemerintah juga penghapusan kewajiban lapor untuk SPT masa dengan status nihil. Penggunaan teknologi ini mulai menampakkan hasil. Menurut laporan APBN di situs resmi Kementrian Keuangan, tingkat penerimaan negara lewat pajak mulai meningkat sejak tahun 2016. Laporan resmi Bank Dunia tentang indeks EODB juga mengangkat peringkat Indonesia pada tanggal 1 November 2017, dari 91 ke 72.

Sesuai pasal 17 C KUP Nomor 544/KMK.39/2018 Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan Kriteria Wajib Pajak Patuh. Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak

yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak.

Kepatuhan wajib Pajak merupakan faktor utama dalam mempengaruhi realisasi penerimaan pajak, baik pajak daerah maupun pajak nasional. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepatuhan pajak di tanah air yang hingga saat ini masih sangat minim (warta ekonomi, september 2014), Dimana tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah berdampak kepada target penerimaan pajak.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Terdaftar, Realisasi SPT Tahunan, Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Madya Medan**

Uraian	2015	2016	2017
Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Wajib SPT Tahunan	850	850	850
Realisasi Penyampaian SPT Tahunan Secara Manual	835	815	724
Realisasi Penyampaian SPT Tahunan dengan E-Filing	2	7	81
Wajib Pajak Laport Tepat Waktu	601	536	551
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan	70,7 %	63 %	65 %

*Sumber data KPP Madya Medan*

**Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak :**

Rumus :

$$\text{Tingkat Kepatuhan} = \frac{\text{Jumlah WP Laport Tepat Waktu}}{\text{Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan}} \times 100$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa untuk jumlah wajib pajak badan yang terdaftar, wajib SPT pada tahun 2015-2017 berjumlah 850. Realisasi dari penyampaian SPT Tahunan secara manual tahun 2015 berjumlah 835, tahun 2016 berjumlah 815, dan pada tahun 2017 berjumlah 724. Realisasi penyampaian SPT Tahunan dengan E-Filing pada tahun 2015 berjumlah 2, tahun 2016 berjumlah 7, dan tahun 2017 berjumlah 81. Sedangkan wajib pajak lapor tepat waktu tahun 2015 berjumlah 601, tahun 2016 berjumlah 536, dan pada tahun 2017 berjumlah 551. dan untuk rasio kepatuhan wajib pajak badan pada tahun 2015 sekitar 70,7%, tahun 2016 sekitar 63%, dan pada tahun 2017 hanya sebesar 65%. Penurunan ini mempengaruhi tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak badan dalam penyampaian / pelaporan SPT Tahunan di KPP Madya Medan. Kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti tax avoidance yang akan menimbulkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara.

Dalam prakteknya sering kali dijumpai adanya pihak-pihak yang tidak mempunyai kesadaran untuk membayar / melapor pajaknya. Sebagaimana diuraikan di atas, bahwa penagihan pajak dapat dipaksakan penagihannya, sehingga kepada pihak-pihak yang tidak mau membayar pajaknya tersebut dapat dilakukan penagihan pajak dengan surat paksa. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan seiring dengan perkembangan ilmu dan

teknologi terutama dunia internet yang dijadikan sebagai salah satu alat pelayanan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan untuk mengetahui sejauh mana penerapan E-Filing, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan E-Filing sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan Tepat Waktu pada KPP Madya Medan.”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, ada beberapa hal yang terjadi pada penerapan E-Filing KPP Madya Medan, maka peneliti membuat identifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.
2. Kurangnya pemahaman kewajiban wajib pajak dalam penggunaan E-Filing.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi diatas, penulis hanya meneliti pelaporan SPT Tahunan dengan penerapan E-Filing sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dalam pelaporan SPT Tahunan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kepatuhan wajib pajak badan dalam pelaporan SPT Tahunan?

- 2) Bagaimana penerapan E-filing dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan?
- 3) Apakah penerapan E-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dalam pelaporan SPT Tahunan tepat waktu?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penelitian adalah sebagai berikut:

- Mengetahui bagaimana penerapan e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan.
- Mengetahui pemahaman wajib pajak dengan ketentuan adanya e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan.
- Mengetahui apakah menggunakan e-filing menjadikan wajib pajak patuh dalam pelaporan SPT Tahunan.
- Mengetahui apakah ada peningkatan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.

#### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi direktorat Jenderal pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan e-filing, dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wajib pajak.

2. Bagi Application service Provider (ASP), penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi e-filing selanjutnya.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT melalui media elektronika.
4. Bagi penulis sendiri, dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi wajib pajak.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teori**

##### **1. Kepatuhan Wajib Pajak**

###### **a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010, hal 19) mengemukakan bahwa “kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of complince) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan diri sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.”

Menurut Nufransa Wira (2015, hal 3) mengatakan bahwa, “kepatuhan pajak formal bagi wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban dalam mendaftarkan diri, pembayaran dan pelaporan pajaknya.”

Menurut Devano dikemukakan oleh Norman D.Nowak (2006, hal 110) bahwa “kepatuhan perpajakan yang sebagai "suatu iklim" kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

- A. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- B. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- C. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- D. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010, hal 138) mengatakan bahwa, “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Berdasarkan uraian pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi wajib pajak yang menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assesment di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Muhammad Fadhil Hamzah oleh Sasmita (2018, hal 177) Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah:

1. Kesadaran wajib pajak
2. Kualitas layanan fiskus
3. Pengetahuan wajib pajak
4. Pemahaman wajib pajak
5. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarannya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Menurut Christian Cahyaputra Siat (2013, hal 45 Jurnal Akuntansi Vol.1, No.1)

1. Faktor Kesadaran Perpajakan  
kesadaran perpajakan ditunjukkan dengan mengetahui fungsi pajak, dan Kesadaran membayar / melaporkan pajak.

## 2. Faktor Petugas Pajak

Salah satu faktor yang mempengaruhi baik atau tidaknya motivasi Wajib Pajak dipengaruhi oleh sikap petugas pajak, dimana sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa setiap petugas pajak hendaknya harus mempunyai sikap jujur, bertanggung jawab, penuh pengertian, objektif, sopan/ tidak arogan, serta wajib menghindarkan diri dari perbuatan tercela. Penelitian dari Jatmiko (2006) menyatakan bahwa faktor sikap fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak. Indikator sikap fiskus ditunjukkan dengan:

1. Sikap
2. Profesionalisme

## 3. Faktor Hukum Pajak

Hukum pajak merupakan keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi kewenangan pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat dengan melalui kas negara. Menurut pengertian hukum, bahwa setiap warga masyarakat dianggap mengetahui hukum, termasuk hukum yang mengatur tentang masalah perpajakan. Untuk mengetahui peraturan perpajakan, dapat meminta keterangan informasi dan penjelasan kepada pihak fiskus atau petugas pajak sebagai bagian dari fungsi pembinaan dan pelayanan.

## 4. Faktor Sikap Rasional

Sikap rasional adalah pertimbangan wajib pajak atas untung ruginya memenuhi kewajiban pajaknya, ditunjukkan dengan

pertimbangan wajib pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan resiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak

### **c. Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh**

Kriteria wajib pajak patuh dan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak terkait penetapan Wajib Pajak Kriteria Tertentu atau Pengusaha Kena Pajak berisiko rendah dan perlakuan atas selisih kelebihan pembayaran pajak yang belum dikembalikan akibat terdapat bagian yang tidak diperhitungkan dalam pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Penetapan Wajib Pajak Kriteria Tertentu atau Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah dan Perlakuan atas Selisih Kelebihan Pembayaran Pajak yang Belum Dikembalikan dalam Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak. Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT tahunan) dalam 2 tahun terakhir.
2. Penyampaian SPT Masa yang tidak terlambat lebih dari 3 tahun masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dalam 2 tahun terakhir.
3. SPT masa terlambat disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
4. Tidak memiliki tunggakan pajak bagi semua jenis pajak:
  - Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir, atau

- Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya.
5. Tidak menerima hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
  6. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian atau dengan pengecualian sepanjang pengecualian itu tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus:
    - Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
    - Disusun dalam long form report.

Keuntungan yang diterima apabila menjadi wajib pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam resitansi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

#### **d. Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan dengan, menggunakan (E-Filing) tergantung dari kenyamanan wajib pajak dalam penggunaan sistem informasi. Sehingga perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem informasi (E-Filing) dapat dipengaruhi oleh kemudahan Wajib Pajak dalam mengakses atau menggunakan sistem informasi (E-Filing) dalam penyampaian atau pelaporan SPT Tahunan.

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya perpajakan seperti yang diungkapkan ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan.

Menurut penelitian terdahulu oleh andreas (2017, hal 40) adapun adapun upaya yang untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak antara lain:

1. Memperbaiki sistem dan prosedur agar dapat mempermudah pelayanan dan mendorong efektifitas dalam pelaksanaan pengawasan.
2. Memberitahukan kepada Wajib Pajak kapan dimulai dan batas waktu melakukan pelaporan SPT tahunan agar Wajib Pajak tidak dikenakan sanksi.
3. Melibatkan masyarakat luas dalam mekanisme pengawasan terhadap aparat perpajakan.
4. Database yang lengkap dan akurat mendorong kepatuhan wajib pajak, karena database menyediakan data dan informasi mengenai seluk beluk usaha Wajib Pajak termasuk kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajaknya baik dalam menyampajikan Surat Pemberitahuan Tahunannya secara akurat. Sehingga hal tersebut mendorong kepatuhan sukarela karena Wajib Pajak tidak dapat menghindar dari kewajiban perpajakannya. Selain itu, database sangat membantu fiskus untuk dapat mengenali usaha dan perilaku wajib pajak.

Berdasarkan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak yang diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa memperbaiki sistem dan prosedur agar dapat mempermudah pelayanan dan mendorong efektifitas dalam pelaksanaan pengawasan, memberitahukan kepada wajib pajak kapan dimulai dan batas waktu melakukan pelaporan SPT tahunan agar wajib pajak tidak dikenakan sanksi, melibatkan masyarakat luas dalam mekanisme pengawasan terhadap aparat pajak karena database menyediakan data dan informasi mengenai seluk

beluk usaha wajib pajak termasuk kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajaknya baik hal tersebut mendorong kepatuhan sukarela karena wajib pajak tidak dapat menghindar dari kewajiban perpajakannya. Selain itu, database sangat membantu fiskus untuk dapat mengenali usaha dan perilaku wajib pajak.

## **2. Sistem Pelaporan E-Filing**

### **a. Pengertian E-Filing**

Dalam buku Muljono ( 2010, hal 120) pengertian E-Filing berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004, 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 atau e-SPT adalah surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam 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 Liberti Pandiangan (2007, hal 38) mengatakan bahwa, “E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan real time”.

Menurut Sugiarto dan Wahyono, (2005, hal 2). Mengatakan bahwa, “E-filing adalah Kearsipan atau filing adalah suatu bentuk pekerjaan tata usaha yang berupa penyusunan dokumen-dokumen secara sistematis sehingga bilamana diperlukan lagi, dokumen-dokumen itu dapat ditemukan kembali secara cepat”.

Berdasarkan uraian pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian E-filing adalah sebuah layanan cara penyampaian SPT atau

pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui *website* e-filing pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (*Application Service Provider*/Penyedia Jasa Aplikasi) pajak, sehingga Wajib Pajak tidak perlu melakukan penyampaian SPT secara manual. E-filing merupakan salah satu sistem yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

#### **b. Tujuan dan Manfaat E-Filing**

Adapun beberapa tujuan E-Filing adalah sebagai berikut:

E-Filing berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 ini bertujuan untuk :

- a. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai e-Filing ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ./2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (e-filing) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- b. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas e-Filing sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- c. E-Filing mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

Dapat disimpulkan tujuan e-filing dari uraian diatas adalah membantu para wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan

SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Dengan cepat mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Adapun manfaat e-filing adalah sebagai berikut:

Menurut situs resmi online pajak ([online.pajak](http://online.pajak)) bahwa setiap inovasi atau pembaruan pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak pasti memiliki manfaat dan tujuan tertentu, beberapa manfaat penggunaan fasilitas e-filing:

1. Mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan waktu yang cukup banyak, kini dengan sistem lapor pajak online tentu menghemat lebih banyak waktu.
2. Mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak. Wajib pajak sudah tidak harus selalu datang ke KPP, apalagi terkena macet hanya untuk melaporkan pajak mereka.
3. Mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Adanya lapor SPT online bertujuan agar mengurangi jumlah wajib pajak yang datang ke KPP sehingga tidak ada lagi antrean panjang.
4. Mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan. Pemanfaatan sistem online tentu akan mengurangi pengurangan

penggunaan kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh wajib pajak dan juga berisiko hilang dan rusak saat melakukan penyimpanan.

5. Aman dan rahasia
6. Akses multi-pengguna dan multi-perusahaan tanpa batas
7. E-Filing pajak tepat waktu dengan email pengingat

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan manfaat e-filing bahwa pelaporan pajak dari mana saja dan kapan saja, hemat waktu dengan penyampaian SPT lebih cepat karena dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet, bukti lapor tidak mudah hilang, terhindar risiko keterlambatan, data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT, dan biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi E-Filing**

Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan e-filing. Hal ini bertujuan agar penerapan e-filing yang efisien akan menunjang wajib pajak patuh dalam melaporkan, menyetorkan, dan membayar SPT Tahunan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan e-filing yaitu:

Pengetahuan wajib pajak tentang e-filing Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan peraturan mengenai e-filing ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ./2017. Dirjen Pajak memberikan perintah kepada KPP untuk memberikan sosialisasi kepada wajib pajak agar mampu menggunakan

fasilitas e-filing. Sosialisasi dari KPP setempat dapat menjadi suatu penilaian bagi Dirjen Pajak dalam menilai kesuksesan penerapan e-filing di KPP.

a. Efisiensi Penggunaan E-Filing

Dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ./2017 menyebutkan bahwa wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan e-filing sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPR dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan sistem e-filing diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak sehingga kemudahan pelaporan menjadi salah satu indikator dalam menilai efisiensi dalam menilai sistem e-filing

b. Kualitas Sistem

Dalam penelitian Gita (2010, hal 38), kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem e-Filing tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. Ease of use (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui

kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimasa seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (free of effort). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (familiar). Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja keudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

## 2. Response Time (Kecepatan Akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time ini juga dapat dilihat dari kecepatan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengkonfirmasi atas data-

data yang telah dikirimkan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

### 3. Reliability (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, kaitannya dengan sistem e-Filing.

### 4. Kualitas Informasi

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kualitas informasi yang dihasilkan kaitannya dengan sistem e-Filing yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Indikator diperlukan karena kualitas informasi merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas informasi diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kualitas informasi e-filing dalam bentuk kuesioner.

### 5. Keamanan

Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi. Dalam sistem e-Filing ini aspek

keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya username dan password bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online. Digital certificate juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk encryption (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu. Hal ini tertuang dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ./2017.

Berdasarkan faktor-faktor yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pembaharuan pelayanan pajak secara teknologi dan informasi, penyampaian SPT secara online dan real time yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer, Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas, Wajib pajak patuh dalam kewajiban menyetor serta membayar pajak, Security dan Privacy terjamin dengan adanya penerapan E-Filing, rasio penerimaan pajak meningkat dengan kewajiban wajib pajak dalam menyetorkan SPT Tahunannya.

#### **d. Kelebihan dan Kelemahan Penerapan E-Filing**

##### **1. Kelebihan Aplikasi E-Filing**

Menurut situs resmi online pajak (online.pajak) dengan adanya aplikasi e-filing, baik wajib pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak akan sangat diuntungkan. Beberapa yang dapat disampaikan mengenai kelebihan yang dapat diperoleh bagi wajib pajak dengan adanya aplikasi e-filing adalah sebagai berikut :

1. Membantu untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak. Dengan sistem melalui sarana elektronik, penyampaian SPT dengan aplikasi e-filing dapat dilakukan setiap saat 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia bagian barat. Hal ini meningkatkan efisiensi, menekan biaya dan waktu.
2. Gratis  
E-filing semua jenis pajak untuk wajib pajak gratis.
3. Telah disahkan oleh DJP dengan surat keputusan No.KEP-193/PJ/2015.
4. Bantuan Online  
Tim support online pajak siap menjawab pertanyaan anda selama jam kantor.
5. Online Database  
Semua bukti e-filing wajib pajak aman pada server online pajak.
6. Online Update Otomatis  
Tidak perlu instal atau update software.
7. Akses Multiuser  
Kolaborasi online dengan kolega wajib pajak dari mana saja dan kapan saja.
8. Sederhana dan nyaman, tidak perlu antri menyampaikan SPT dan bisa dilakukan dimana saja dan darimana saja selama dapat terhubung dengan internet.

Direktorat Jenderal Pajak juga mendapatkan keuntungan-keuntungan dengan sistem pelaporan SPT dengan aplikasi e-filing tersebut, diantaranya :

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak sehingga tercipta pelayanan prima Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini dapat dicapai karena tidak terlalu banyak bersentuhan, sehingga prinsip good governance di Direktorat Jenderal Pajak dapat lebih cepat tercapai.
2. Perekaman data di KPP dapat dilakukan dengan cepat dan akurat tanpa direkam petugas secara manual karena aplikasi e-SPT dibuat sedemikian rupa sehingga mudah untuk digunakan dan akurat karena penjumlahannya dilakukan secara otomatis menggunakan system. Sehingga akan terjadi penghematan sumber daya manusia dalam perekaman data.
3. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada KPP dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Petugas pajak tidak perlu lagi menginput data-data SPT ke dalam system karena data-data tersebut telah diinput oleh wajib pajak pada saat penyampaian SPT melalui e-filing. Hal ini secara tidak langsung mengurangi beban kerja petugas pajak.
4. Penelitian data SPT dan KPP dapat dilakukan dengan cepat dan tepat karena dilakukan oleh sistem aplikasi.
5. Dapat dengan mudah memprediksi penerimaan pajak yang dapat menjadi pemasukan bagi kas negara secara cepat.

## 2. Kelemahan Aplikasi E-Filing

Begitu banyaknya kelebihan sistem penyampaian SPT dengan aplikasi e-Filing, masih terdapat kelemahan-kelemahan yang harus diperhatikan diantaranya :

- a. Perpindahan pelaporan pajak konvensional ke pelaporan digital terlihat mudah, Namun di lapangan bisa terjadi berbagai permasalahan. Pada tahap awal penerapan system ini KPP di bawah Kanwil DJP Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak besar upload data sering gagal. Pengiriman SPT digital melalui internet sering macet, sehingga wajib pajak sering menyampaikan SPT digitalnya dalam bentuk disket ke KPP.
- b. Wajib pajak masih harus mengirimkan SPT secara manual. Hal ini dikarenakan kondisi system teknologi informasi yang belum didukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur tentang validasi dokumen elektronik. Di Indonesia belum ada Undang-Undang yang mengatur keabsahan tanda tangan digital. Sehingga baik wajib pajak ataupun Direktorat Jenderal Pajak belum sepakat akan keabsahan tanda tangan digital.
- c. Akses jalur koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal. Koneksi internet di Indonesia terkadang lambat bahkan terputus, sehingga ketika Wajib Pajak akan mengupload data SPT dengan aplikasi e-filing dan kemudian terputus, maka wajib pajak harus mengulanginya dari awal. Hal

ini sangat dirasakan oleh wajib pajak yang sudah mengaplikasikan e-filing.

- d. Terdapat perbedaan format data digital yang dimiliki oleh wajib pajak dengan ASP serta Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga perlu dilakukan penyesuaian oleh pihak ASP agar format data digital yang ada bisa compatible dengan format yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak. Beberapa ASP yang pada tahun 2005 ditunjuk oleh DJP menjadi mediator penyampaian SPT banyak yang kemudian tidak dapat lagi berperan sebagai mediator dalam penyampaian SPT secara e-filing dikarenakan hal tersebut. Berdasarkan data tahun 2017 ada 10 ASP.

Kondisi riil dilapangan, diluar KPP yang berada di daerah Kanwil DJP Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, kesadaran masyarakat untuk menggunakan aplikasi e-filing masih sangat rendah.

### **3. SPT (Surat pemberitahuan)**

#### **a. Pengertian Surat Pemberitahuan**

Menurut Tmbooks (2013, hal 79) berdasarkan undang-undang No.16 2009 mengenai KUP pasal 1 angka 11 dan peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/200 adalah:

“surat yang wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan / atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.”

Menurut Resmi (2011, hal 42), "Surat Pemberitahuan merupakan sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan."

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006, hal 151), "Surat pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak memuat data-data yang diperlukan untuk menentukan secara tepat jumlah pajak yang terutang."

Berdasarkan uraian menurut beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian SPT adalah surat yang oleh wajib pajak (wp) digunakan untuk melaporkan penghitungan pajak, penghasilan, harta, objek pajak, atau kewajiban pajak lainnya yang disebutkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### **b. Fungsi SPT**

Surat pemberitahuan (SPT) adalah laporan pajak yang disampaikan kepada pemerintahan Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak. Ketentuan mengenai SPT diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dalam Undang-Undang tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku, secara garis besar dapat disimpulkan fungsi dari SPT adalah:

1. Melaporkan pelunasan atau pembayaran pajak yang sudah dilakukan. Baik secara personal maupun melalui pemotongan penghasilan dari perusahaan dalam jangka waktu satu tahun.
2. Melaporkan harta benda yang dimiliki di luar penghasilan tetap dari pekerjaan utama.
3. Melaporkan penghasilan lainnya yang termasuk ke dalam kategori objek pajak maupun bukan objek pajak.

Menurut Tmbooks (2013, hal 65) Surat pemberitahuan Tahunan (SPT) memiliki beberapa fungsi diantaranya:

a. Wajib Pajak PPh

Surat pemberitahuan Tahunan(SPT) berfungsi sarana Wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui memotong atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
- Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
- Harta dan kewajiban.
- Pemotongan/pemungutan pajak orang atau badan lain dalam 1(satu) Masa Pajak.

b. Pengusaha Kena Pajak

Surat pemberitahuan Tahunan (SPT) juga berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

1. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap pajak Keluaran.
2. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

c. Pemotong / Pemungut Pajak

SPT juga berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut disetorkan.

### **c. Prosedur Pelaporan SPT**

Menurut mardiasmo (2009, hal 30) prosedur penyelesaian SPT diantaranya, adalah:

- 1) Wajib pajak sebagaimana yang telah diatur, harus mengambil sendiri SPT di tempat yang telah ditetapkan DJP atau mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya diatur berdasarkan peraturan Menteri Keuangan. Wajib pajak dapat mengambil SPT dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs DJP untuk memperoleh formulir SPT tersebut.
- 2) Setiap wajib pajak mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor DJP tempat wajib pajak terdaftar/dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh DJP.
- 3) Wajib pajak yang mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.
- 4) Penandatanganan SPT dapat dilakukan secara biasa dengan tandatangan stempel atau tandatangan elektronik/didigital, yang semuanya memiliki kekuatan hukum yang sama.
- 5) Bukti-bukti yang harus dilampirkan dalam SPT, antara lain:
  - Untuk wajib pajak yang mengadakan pembukuan: Laporan keuangan berupa Neraca dan Laporan Laba Rugi serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung berdasarkan penghasilan pajak.
  - Untuk SPT Masa PPN sekurang-kurangnya memuat jumlah Dasar pengenaan Pajak/jumlah Pajak Keluaran, jumlah Pajak Masukan yang dapat dikreditkan dan jumlah kekurangan / kelebihan pajak.
  - Untuk wajib pajak yang menggunakan norma penghitungan: perhitungan jumlah peredaran yang terjadi dalam tahun pajak yang bersangkutan.

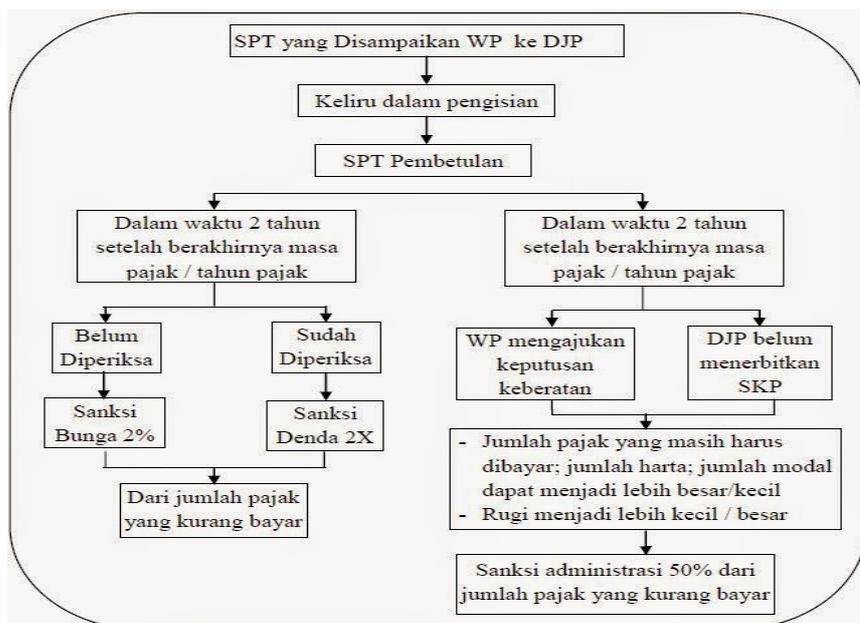
#### **1. Pembetulan SPT**

Menurut Tmbooks (2013, hal 75) apabila dalam pengisian SPT ternyata terdapat kesalahan, maka wajib pajak atas kemauan sendiri dapat membetulkan

sendiri dengan menyampaikan pernyataan tertulis dalam jangka waktu 2 (dua) tahun setelah saat terutang atau berakhirnya masa pajak atau tahun pajak, dengan syarat:

1. DJP belum melakukan tindakan pemeriksaan. Pembetulan SPT berakibat pajak yang terutang menjadi besar, maka dikenakan sanksi administrasi berupa bunga 2% (dua persen) sebulan atau jumlah pajak yang kurang bayar, dihitung sejak penyampaian SPT berakhir sampai dengan tanggal pembayaran pembetulan SPT.
2. Walaupun telah dilakukan tindakan pemeriksaan tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan. Selanjutnya wajib pajak dengan disertai kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran perbuatan dengan disertai pelunasan kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar 2 (dua) kali jumlah pajak yang kurang bayar.
3. Sekalipun jangka waktu pembetulan SPT telah berakhir, dengan syarat DJP belum menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP), wajib pajak dengan kesadaran sendiri dapat mengungkapkannya dalam suatu laporan tersendiri tentang ketidakbenaran pengisian SPT atas pengungkapan wajib pajak, hal ini menimbulkan akibat sebagai berikut:
  - a. Pajak-pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar/lebih kecil, atau
  - b. Rugi berdasarkan ketentuan perpajakan menjadi lebih kecil/lebih besar, atau
  - c. Jumlah harta menjadi lebih besar/lebih kecil, atau
  - d. Jumlah modal menjadi lebih besar/lebih kecil.

Pajak yang kurang bayar timbul sebagai akibat pengungkapan ketidakbenaran pengisian SPT tersebut, beserta sanksi administrasi berupa kenaikan 150% (seratus lima puluh persen) dari pajak yang kurang bayar, harus dilunasi sebelum laporan disampaikan.



**Gambar Pembetulan SPT 2.3.1**

## 2. Batas Waktu dan Perpanjangan Waktu Penyampaian SPT

### 1. Batas Waktu Penyampaian SPT

Menurut Tmbooks (2013, hal 69) Batas penyampaian SPT dan berdasarkan dalam peraturan Menteri Keuangan Nomor 80/PMK.03/2010 tentang Penentuan Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran dan Penyetoran Pajak, Penentuan Tempat Pembayaran Pajak, dan Tata Cara Pembayaran Pajak, Penyetoran dan Pelaporan Pajak, serta Tata Cara Pengangsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak adalah :

§ Untuk SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.

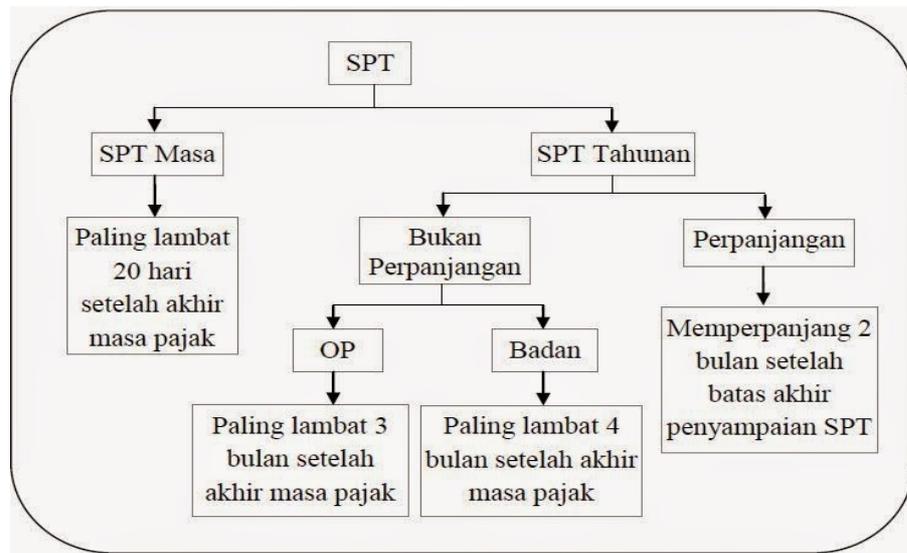
§ Untuk SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.

§ Untuk SPT Tahunan PPh wajib pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

## 2. Perpanjangan Waktu Penyampaian SPT

Menurut Tmbooks (2013, hal 70) perpanjangan waktu penyampaian SPT, Sekalipun batas waktu penyampaian SPT telah ditetapkan, tetapi wajib pajak dapat memperpanjang waktu penyampaian SPT tahunan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara mengajukan surat permohonan perpanjang batas waktu penyampaian SPT Tahunan kepada DJP dengan disertai:

1. Alasan-alasan penundaan penyampaian SPT Tahunan.
2. Surat pernyataan perhitungan sementara pajak yang terutang dalam satu tahun pajak.
3. Bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang menurut perhitungan sementara tersebut.



**Gambar Batas Waktu Penyampaian SPT 2.3.2**

## 3. Sanksi Administrasi dan Pidana Terkait SPT

Menurut Tmbooks (2013, hal 74) sanksi administrasi dan pidana terkait SPT, wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam

undang-undang sehubungan dengan SPT dikenakan sanksi administrasi dan/atau sanksi pidana sebagai berikut:

1. Pasal 7 UU No.16 tahun 2009 tentang KUP, disebutkan bahwa apabila wajib pajak terlambat menyampaikan SPT sampai batas jangka waktu yang ditentukan akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda:

- SPT Tahunan PPh orang pribadi sebesar Rp.100.000,00.
- SPT Tahunan PPh badan sebesar Rp. 1000.000,00.
- SPT Masa PPN sebesar Rp. 500.000,00.
- SPT Masa lainnya sebesar Rp. 100.000,00.

2. Pasal 13A UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP, disebutkan bahwa apabila tidak menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara yang dilakukan pertama kali tidak dikenai sanksi pidana, tetapi dikenakan sanksi administrasi 200% dari pajak yang kurang bayar. Sedangkan kealpaan yang kedua akan didenda paling sedikit 1 (satu) kali dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang bayar atau dipidana kurungan paling singkat 2 (dua) bulan/paling lama 1 (satu) tahun.

3. Pasal 39 UU No.16 tahun 2009 tentang KUP, disebutkan bahwa apabila wajib pajak dengan sengaja tidak menyimpan buku, catatan, atau dokumen termasuk hasil pengolahan data elektronik, akan dikenakan:

- Sanksi pidana denda paling sedikit 2 (dua) kali paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang bayar atau pidana penjara paling sedikit 6 (enam) bulan atau paling lama 6 (enam) tahun.
- Pidana untuk kedua kali ditambahkan satu kali menjadi dua kali sanksi diatas.
- Percobaan penyalahgunaan NPWP atau PKP menyampaikan SPT yang tidak / lengkap dalam rangka restitusi / kompensasi / pengkreditan pajak, dipidana penjara paling sedikit 6 (enam) bulan, paling lama 2 (dua) tahun dan didenda paling sedikit 2 (dua) kali paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang bayar.

## **B. Kerangka Berfikir**

Guna mendukung berjalan modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan e-system terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat. Menurut Liberty pandangan (2008, hal 34), terdapat beberapa e-system yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak, yaitu registration, e-STP, e-Filing dan e-Payment.

Menurut Devano dikemukakan oleh Norman D.Nowak (2006, hal 110) bahwa "kepatuhan perpajakan yang sebagai "suatu iklim" kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

- A. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- B. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- C. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- D. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Supadmi, 2017 dalam judul jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak.” dalam penelitian ditemukan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak karena adanya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan, artinya pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan pajak. Tujuan pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila penegakan hukum dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum maka wajib pajak akan taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak. Menurut Suryadi (2006) Bila wajib pajak merasa kompensasi pajak telah memenuhi harapan mereka maka mereka akan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Hanafi Lubis (ISSN : 2407-263X, 2017) dalam judul jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan.”

E-Filing merupakan program modernisasi yang dirancang untuk memanfaatkan IT secara maksimal. Menurut PER-01/PJ/2017, E-Filing adalah

suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas M. Lumbantobing, 2017 dalam judul skripsi “Pengaruh E-Filing Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melapor SPT Tahunan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.” dalam penelitian ini ditemukan bahwa penerapan sistem e-filing memiliki pengaruh pada kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Menurut undang-undang No.16 tahun 2009 mengenai KUP pasal 1 angka 11 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Afia Sari, Agus Bandang, Yohanis Rura (2013) dalam judul jurnal “Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT Masa PPN dengan penerapan Electronic (e-SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.”

Menurut UU Nomor 16 Tahun 2000, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya. Menurut suandy (2001) Surat Pemberituannya dapat dibedakan menjadi dua yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Regina Agriany Suhartanto, Jenny Morasa dalam judul jurnal “Analisis Penyampaian SPT Tahunan dan Perkembangan Pengusaha Kena Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung.” dalam penelitian ditemukan bahwa analisa penyampaian SPT Tahunan bahwa berdampak pada perkembangan pengusaha kena pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchlas Noviantoro, 2013 dalam judul skripsi “Analisis Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun Pajak 2010-2011 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul.” dalam penelitian ditemukan bahwa mengatasi hambatan yang mempengaruhi tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu Memberikan penyuluhan tentang pajak, memberi sanksi kepada wajib pajak, dan partisipasi dari peserta Praktik Kerja Lapangan dan Drop Box.

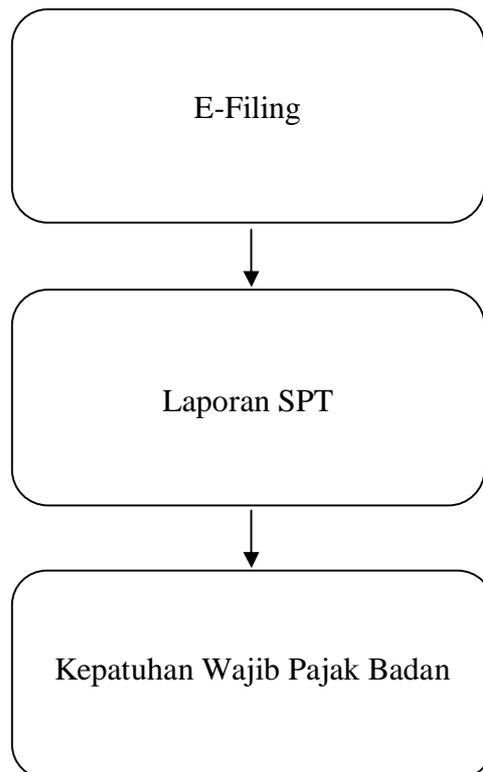
Berdasarkan uraian masing-masing diatas dapat disimpulkan bahwa untuk dengan adanya pembaharuan kualitas pelayanan perpajakan yaitu E-Filing akan

meningkatkan kepatuhan perpajakan dalam pelaporan SPT Tahunannya sebagai tanggungjawab pada kewajiban perpajakannya.

Hal tersebut dapat dilihat melalui bagan dibawah ini :

**Gambar 2.3.3**

**Kerangka Berfikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian metode kualitatif dengan menggunakan sifat penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dengan melakukan analisis diawali dengan pengumpulan data-data yang dibutuhkan kemudian setiap data yang ada kemudian di proses sedemikian rupa sehingga data yang diperoleh menjadi lebih sederhana, selanjutnya data di analisis kembali untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang di teliti. Setelah memperoleh gambaran yang lebih jelas maka setiap data disajikan secara lengkap sehingga diharapkan dapat menjawab setiap permasalahan yang dialami tentang penerapan E-Filing dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak, kemudian ditarik kesimpulan dengan hasil penelitian yang dilakukan.

#### **B. Defenisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, yang bertujuan untuk melihat sejauh mana pentingnya variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan mempermudah pemahaman dan membahas penelitian nantinya.

##### **a. E-Filing**

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan realtime.

##### **b. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

c. SPT

SPT merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang.

**C. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan yang beralamat Jl. Sukamulia No. 17A kota medan, 20212, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan bulan Desember 2018 sampai dengan selesai dengan perincian waktu sebagai berikut:

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu																			
		November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajual Judul		■																		
2	Pembuatan Proposal					■	■	■	■												
3	Bimbingan Proposal					■	■	■	■												
4	Seminar Proposal										■										
5	Pengolah Data										■	■									
6	Pembuatan Skripsi													■							
7	Bimbingan Skripsi													■	■	■					
8	Pengesahan Skripsi																	■	■		
9	Sidang Meja Hijau																			■	

#### **D. Sumber Data**

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

a. Sumber data primer

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara langsung kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan mengenai pokok permasalahan yang sedang diteliti.

b. Sumber data sekunder

Penelitian ini melalui data dokumentasi yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan 2013-2017, buku-buku, jurnal-jurnal, media internet dalam hal perpajakan, dan website resmi Direktorat Jenderal Pajak.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Teknik wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya-jawab secara langsung serta diakui kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.

2. Teknik Observasi

Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung di lapangan pada objek yang diteliti.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi dengan mengambil data pada KPP Madya Medan, dan dokumen serta informasi yang berkaitan dengan penelitian.

4. Teknik Kepustakaan

Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dari berbagai sumber literatur, tulisan ilmiah dan buku-buku yang berkaitan dengan judul dan masalah yang diteliti.

#### **F. Teknik Analisa Data**

Data penelitian dianalisis dan diuji dengan Analisis Deskriptif. Data yang dikumpulkan dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan dianalisis dengan pendekatan deskriptif. Tahapan analisis data penelitian ini sebagai berikut:

- A. Data Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Madya Medan Tahun 2013-2017.
- B. Data Jumlah Wajib Pajak yang melapor pajak melalui E-Filing Tahun 2013-2017.
- C. Data Jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT secara manual Tahun 2013-2017.
- D. Data Jumlah Wajib Pajak lapor tepat waktu dalam pelaporan SPT Tahunan 2013-2017.
- E. Jumlah WP yang wajib SPT Tahunan Tahun 2013-2017.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan**

Seiring dengan perubahan Kinerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak untuk menuju yang lebih baik. Maka dilakukan reorganisasi dilingkungan DJP melalui sistem modernisasi. Dengan adanya reorganisasi tersebut didirikanlah KPP Madya Medan yang pertama yaitu, KPP Madya Jakarta Pusat yang mulai beroperasi melayani Wajib Pajak pada tanggal 1 september 2004 untuk memudahkan masyarakat melakukan pembayaran pajak dan dengan pertumbuhan ekonomi penduduk yang semakin cepat, maka dengan terbitnya peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kinerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang diubah dengan peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK/01./2009, dibentuk beberapa kantor Pelayanan Pajak Madya Medan sebagai salah satu Organisasi dilingkungan Wilayah DJP Sumatera I.

##### **a. Lokasi KPP Madya Medan**

Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan terletak pada di Gedung Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I. Yang berlokasi di Jalan Sukamulia No.17 A Medan

##### **1. Logo Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Medan**

Arti Logo Kementrian Keuangan Republik Indonesia tersebut adalah:

Keterangan umum:

Motto : Negara Dana Rakca

Bentuk : Segi Lima

Tata Warna : Biru Kehitam-hitaman, Kuning emas, Putih dan Hijau

## 2. Makna Logo

- a. Padi dan Kapas melambangkan cita-cita upaya kita untuk mengisi Kesejahteraan Bangsa dan sekaligus diberi arti sebagai tanggal lahirnya Negara Republik Indonesia.
- b. Sayap melambangkan keteguhan dalam menjalankan tugas.
- c. Gada melambangkan daya upaya menghimpun, mengarahkan, mengamankan Keuangan Negara.
- d. Ruang segi lima melambangkan dasar Negara Pancasila.

## 3. Arti Keseluruhan

Makna dari keseluruhan tersebut sesuai dengan motto “Negara Dana Rakca” adalah ungkapan suatu daya yang mempersatukan dan menserasikan dalam gerak kerja, untuk melaksanakan tugas Kementrian Keuangan.

### **b. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Maya Medan**

#### **1. Visi KPP Madya Medan**

Menjadi Institusi pemerintahan yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modren yang efektif,efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integrasi dan profosio nalisme yang tinggi.

#### **2. Misi KPP Madya Medan**

Menghimpun penerimaan pajak Negara Berdasarkan Undang-Undang

perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

- a. Nilai-Nilai Menteri Keuangan
- b. Integritas
- c. Profesional
- d. Sinergi
- e. Pelayanan
- f. Kesempurnaan

**c. Tugas Pokok Dan Fungsi KPP Madya Medan**

Peran Menteri Keuangan Nomor 2063.2/PMK.01/2014 merupakan dasar pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Madya Medan untuk menjalankan kebijakan dan pelayanan dibidang perpajakan kepada Wajib Pajak yang telah ditetapkan. KPP Madya Medan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak penghasilan, pajak pertambahan Nilai, pajak penjualan atas Barang Mewah dan Pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (pasal 54 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014). Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Madya Medan Menyelenggarakan fungsi (pasal 55 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014).

1. Pengumpulan, Pencarian dan Pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, dan penyajian informasi perpajakan.
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.

3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan registrasi wajib pajak.
6. Penatausahaan puitang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
7. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
8. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
9. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
10. Pelaksanaan Intensifikasi.
11. Pembetulan ketetapan pajak.

#### **d. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas**

##### **1. Struktur Organisasi KPP Madya Medan**

Berdasarkan SK Menkeu RI No.94/KMK01/1994 tanggal 29 Maret 1994 tentang susunan organisasi Departemen keuangan, maka tipe A terdiri dari Kepala kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, Membawahi 1 sub bagian, 6 seksi, 1 kantor penyuluhan di tambah kelompok fungsional (yang berada diluar struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak). setelah adanya modernisasi perpajakan pada tahun 2006, struktur organisasi tersebut berubah berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor Pelayanan Pajak terbagi menjadi beberapa seksi yaitu:

1. Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Penagihan

5. Seksi Pemeriksaan
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi VI
10. Kelompok Jabatan Fungsional

**Tabel IV.1 Jumlah Pegawai KPP Madya Medan**

NO	UNIT	JUMLAH PEGAWAI
1	Kepala Kantor 1 Orang	1 Orang
2	Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal	10 Orang
3	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	5 Orang
4	Seksi Pelayanan	12 Orang
5	Seksi Pemeriksaan	5 Orang
6	Seksi Penagihan	7 Orang
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	14 Orang
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	12 Orang
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	12 Orang
10	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	12 Orang
11	Fungsional Pemeriksaan	25 Orang
<b>Jumlah</b>		25 Orang

*Sumber : SISKA DJP Tahun 2018*

## **2. Deskripsi Data**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, penulis melakukan dengan teknik wawancara secara mendalam dengan mengetahui informasi lebih mengenai penerapan e-filing dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Selanjutnya metode dokumentasi, penulis gunakan untuk memperoleh data-data tambahan sebagai pelengkap data-data yang diperoleh melalui metode observasi dan wawancara kemudian dianalisis oleh penulis.

### **a. Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan**

Dalam usaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Madya Medan adalah dengan melakukan perubahan pada sistem administrasi perpajakan. kepatuhan dalam pelaporan didasarkan atas ketepatan dalam waktu pelaporan nilai pajak yang harus dibayarkan ke kantor pajak. Modernisasi administrasi perpajakan membawa dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem yang terintegrasi wajib pajak akan semakin mudah untuk pemenuhan kewajiban, hanya dengan menggunakan smartphone / gadget, dan koneksi internet. Wajib pajak dapat mengakses informasi seputar kewajiban pajak, sehingga mendorong wajib pajak meningkatkan kepatuhan.

Adapun data wajib pajak 3 tahun terakhir pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan sebagai berikut :

**Tabel 4.2a**  
**Data Wajib Pajak SPT Tahunan dan Laporan**  
**SPT Tahunan Tepat Waktu**

<b>Tahun</b>	<b>Wajib Pajak yang Terdaftar Wajib SPT Tahunan</b>	<b>Wajib Pajak SPT Tahunan Lapor Tepat Waktu</b>
2015	850	601
2016	850	536
2017	850	551

*Sumber : Data KPP Madya Medan Tahun 2017*

Berdasarkan tabel diatas, wajib pajak SPT Tahunan pada tahun 2015 sampai tahun 2017 berjumlah 850, dan wajib pajak yang lapor SPT Tahunan tepat waktu pada tahun 2015 berjumlah 601, tahun 2016 berjumlah 536, dan pada tahun 2017 berjumlah 551.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT tahunan) dalam 2 tahun terakhir.
2. Penyampaian SPT Masa yang tidak terlambat lebih dari 3 tahun masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dalam 2 tahun terakhir.
3. SPT masa terlambat disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
4. Tidak memiliki tunggakan pajak bagi semua jenis pajak:
  - Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir, atau

- Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya.
5. Tidak menerima hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
  6. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian atau dengan pengecualian sepanjang pengecualian itu tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus:
    - Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
    - Disusun dalam long form report.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Madya Medan dengan memperbaiki sistem dan prosedur agar dapat mempermudah pelayanan dan mendorong efektifitas dalam pelaksanaan pengawasan, memberitahukan kepada wajib pajak kapan dimulai dan batas waktu melakukan pelaporan SPT tahunan agar wajib pajak tidak dikenakan sanksi, dan melibatkan masyarakat luas dalam mekanisme pengawasan terhadap aparat pajak karena database menyediakan data dan informasi mengenai seluk beluk usaha wajib pajak termasuk kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajaknya baik hal tersebut mendorong kepatuhan sukarela karena wajib pajak tidak dapat menghindar dari kewajiban perpajakannya.

#### **b. Penerapan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan**

E-filing di kantor pelayanan pajak madya medan sudah diberlakukan sejak tahun 2014 sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.03/2014 tentang surat pemberitahuan, sebagaimana disebutkan pasal 8 penyampaian SPT oleh wajib pajak melalui 3 cara yaitu:

- a. Secara langsung
- b. Melalui pos dengan bukti pengiriman surat,
- c. Dengan cara lain (saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sesuai dengan perkembangan teknologi informasi).

E-Filing berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 ini bertujuan untuk :

- a. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai e-Filing ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ./2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (e-filing) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- b. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas e-Filing sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- c. E-Filing mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

Adapun data wajib pajak pengguna e-filing 3 tahun terakhir pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan sebagai berikut:

**Tabel 4.2b**  
**Data Wajib Pajak SPT Tahunan, Laporan Secara**  
**E-Filing, dan Laporan Secara Manual**

<b>Tahun</b>	<b>Wajib Pajak yang Terdaftar Wajib SPT Tahunan</b>	<b>Wajib Pajak SPT Tahunan Laporan E-Filing</b>	<b>Wajib Pajak SPT Tahunan Secara Laporan Manual</b>
2015	850	2	835
2016	850	7	815
2017	850	81	724

*Sumber: Data KPP Madya Medan Tahun 2017*

Berdasarkan tabel diatas, wajib pajak yang terdaftar wajib SPT Tahunan pada tahun 2015 sampai tahun 2017 berjumlah 850, wajib pajak SPT Tahunan yang melaporkan kewajiban secara e-filing pada tahun 2015 berjumlah 2, tahun 2016 berjumlah 7, dan pada tahun 2017 berjumlah 81. Sedangkan wajib pajak SPT Tahunan yang melaporkan kewajibannya secara manual pada tahun 2015 berjumlah 835, tahun 2016 berjumlah 815, dan pada tahun 2017 berjumlah 724.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, dan komunikasi yang baik dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Komunikasi antara fiskus dengan wajib pajak juga menjadi hal yang penting jika terjalin dengan baik maka fiskus akan dengan mudah menanggapi keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak.

## **B. Pembahasan**

Untuk tahap analisis, yang dilakukan oleh penulis adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh penulis agar pembahasan lebih sistematis dan terarah. Maka penulis membagi kedalam tiga pembahasan yaitu:

1. Analisis rasio tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.
2. Analisis penerapan e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan.
3. Analisis deksriptif hasil penelitian tingkat pengguna e-filing sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak badan.

Berdasarkan data yang telah dideskripsikan melalui data dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, maka diketahui bahwa :

### **4.1 Analisis Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan**

Tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya medan diukur sesuai dengan kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018. Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam resitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai.

Berdasarkan data yang diperoleh pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, maka rasio tingkat kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar pada tahun 2015 sampai tahun 2017 yaitu :

**Tabel 4.1B**  
**Persentase Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan**  
**Lapor SPT Tahunan Tepat Waktu**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib SPT Tahunan</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Lapor Tepat Waktu</b>	<b>Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak</b>
2015	850	601	70,70%
2016	850	536	63,05%
2017	850	551	64,82%
<b>Rata-rata persentase tingkat kepatuhan wajib pajak lapor SPT tepat waktu sebesar 66,19%</b>			

*Sumber: Olahan Data Tahun 2018*

Berdasarkan data pada tabel diatas pada tahun 2015 dengan tahun pajak 2014 persentase tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 70,70%, pada tahun 2016 dengan tahun pajak 2015 mengalami penurunan dengan persentase kepatuhan wajib pajak badan sebesar 63,05%, namun pada tahun 2017 dengan tahun pajak 2016 terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak badan dengan persentase sebesar 64,82%.

**Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak :**

Rumus :

$$\text{Tingkat Kepatuhan} = \frac{\text{Jumlah WP Lapor Tepat Waktu}}{\text{Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan}} \times 100$$

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa dapat disimpulkan, tingkat pemahaman wajib pajak pada KPP Madya Medan dengan sudah diterapkannya e-filing tersebut dan sekarang sudah mulai untuk mewajibkan e-filing otomatis wajib pajak sudah banyak pemahaman mengenai e-filing tersebut, untuk meningkatkan pemahaman lebih lanjut mengenai e-filing adapun kebijakan dari DJP dengan mengadakan sosialisasi

setiap tahunnya, sehingga wajib pajak akan terus semakin paham dengan pembaharuan sistem perpajakan terutama pemahaman tentang e-filing tersebut. Pada data KPP Madya Medan tahun 2017 adanya peningkatan wajib pajak dalam melapor SPT Tahunan tepat waktu. Adanya e-filing membuat wajib pajak lebih mudah melaporkan kewajibannya tanpa harus datang dan mengantri di KPP. Namun persentase kenaikan kepatuhan wajib pajak yang tidak signifikan di setiap tahunnya dalam pelaporan SPT tersebut disebabkan dari kesadaran wajib pajak itu sendiri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rofayanti Shofi, 2018 dalam judul skripsi “Analisis Tingkat Kepatuhan Pajak Terhadap Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Kabupaten Tuban (Studi Kasus pada KPP Pratama Tuban).” dalam penelitian ini ditemukan bahwa menggunakan analisis rasio realisasi, rasio capaian target dan ketepatan waktu/keterlambatan pelaporan SPT tahunan.

Adapun hal yang membuat wajib pajak telat lapor SPT Tahunannya di KPP Madya Medan yaitu:

1. Wajib pajak jika pada saat jatuh tempo dan belum juga melapor SPT Tahunannya dikarenakan adanya laporan keuangan perusahaan mereka yang belum selesai.
2. Wajib pajak yang belum membayarkan kewajiban SPT Tahunannya sehingga diberi perpanjangan waktu.
3. Laporan keuangan perusahaan belum ditandatangani oleh direktur perusahaan sehingga belum bisa melapor SPT Tahunannya.

4. Adanya kesalahan pada jaringan internet (error system) pada saat melaporkan kewajiban perpajakannya.

**a. Kebijakan di KPP Madya Medan dalam Pemahaman E-Filing**

Kebijakan KPP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan e-filing yaitu mengadakan sosialisasi, Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya. Setelah masyarakat memperoleh pemahaman diharapkan akan memotivasi dan kemudian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator sosialisasi oleh Dirjen Pajak antara lain penyuluhan, diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, penyampaian informasi dari petugas pajak, pemasangan billboard, dan pembuatan website. Dengan memberikan pemahaman tentang e-filing salah satunya tentang batas waktu dan perpanjangan waktu penyampaian SPT, serta sanksi pajak yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan maka ada peraturan yang cukup ketat dan akan mengurangi celah untuk wajib pajak melakukan penghindaran kewajiban SPT Tahunan yang wajib dilaporkan. Jika telat lapor kewajiban perpajakannya maka wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi / sanksi pidana sesuai dengan pasal 7 UU No.16 tahun 2009, pasal 13A UU No.16 tahun 2009, dan pasal 39 UU No.16 tahun 2009. Dimana denda yang dibayarkan wajib pajak karena telat lapor maka akan menjadi pendapatan untuk KPP tersebut.

## 4.2 Analisis Penerapan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan

Berdasarkan data yang diperoleh pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, Maka tingkat penggunaan e-filing yang terdaftar pada 3 tahun terakhir tahun 2015 sampai tahun 2017 yaitu :

**Tabel 4.2.1B**  
**Tingkat Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP Terdaftar Wajib SPT Tahunan</b>	<b>Jumlah Pengguna E-Filing</b>	<b>Persentase Penggunaan E-Filing</b>
2015	850	2	0,20%
2016	850	7	0,82%
2017	850	81	9,52 %
<b>Rata-rata persentase penggunaan e-filing sebesar 3,51%</b>			

*Sumber: Olahan Data Tahun 2018*

**Untuk mengetahui persentase penggunaan:**

Rumus :

$$\text{Tingkat Penggunaan} = \frac{\text{Jumlah Pengguna}}{\text{Jumlah WP yang wajib SPT Tahunan}} \times 100$$

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT Tahunan pada KPP Madya Medan pada tahun 2015-2017 berjumlah 850. Selanjutnya Jumlah wajib pajak pengguna e-filing pada tahun 2015 berjumlah 2, tahun 2016 berjumlah 7, dan pada tahun 2017 berjumlah 81 wajib pajak. Sehingga tingkat persentase penggunaan e-filing pada KPP Madya Medan pada tahun 2015 sebesar 0,20%, tahun 2016 sebesar 0,82%, dan pada tahun 2017 sebesar 9,52%. Pada tabel ini dapat dilihat bahwa mulai tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 adanya peningkatan persentase

penggunaan e-filing setiap tahunnya, dan peningkatan persentase yang paling besar pada tahun 2017 sebesar 9,52%. Lalu rata-rata persentase penggunaan e-filing sebesar 3,51%.

Adapun data jumlah wajib pajak yang wajib SPT Tahunan yang melapor secara manual, yaitu :

**Tabel 4.2.2B**  
**Persentase Penggunaan SPT Lapor Secara Manual**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP Terdaftar Wajib SPT Tahunan</b>	<b>Jumlah WP Lapor SPT Secara Manual</b>	<b>Persentase WP Lapor SPT Secara Manual</b>
2015	850	835	98,2%
2016	850	815	95,8%
2017	850	724	85,17%
<b>Rata-rata persentase lapor SPT secara manual sebesar 93%</b>			

*Sumber: Olahan Data Tahun 2018*

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada tahun 2015 dengan tahun pajak 2014 persentase wajib pajak lapor SPT secara manual sebesar 98,2%, tahun 2016 dengan tahun pajak 2015 persentase wajib pajak lapor SPT secara manual sebesar 95,8%, dan pada tahun 2017 dengan tahun pajak 2016 persentase wajib pajak lapor SPT secara manual sebesar 85,17%. Dengan data tabel diatas menunjukkan pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 adanya penurunan persentase jumlah wajib pajak lapor SPT Tahunan secara manual. Berdasarkan wawancara dengan pihak KPP Madya Medan bahwa hal ini disebabkan karena beberapa wajib pajak sudah mulai beralih lapor SPT

menggunakan e-filing. Rata-rata persentase wajib pajak yang lapor SPT secara manual sebesar 93%.

#### **a. Tata Cara Lapor SPT Tahunan Wajib Pajak Badan dengan E-Filing**

Untuk melakukan e-filing pajak, Anda harus melakukan persiapan berikut ini terlebih dahulu:

##### **1. Dapatkan EFIN pajak**

EFIN atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas elektronik wajib pajak untuk melakukan e-filing pajak. Wajib pajak mewakili badan atau perusahaan atau kepala kantor cabang datang ke KPP tempat wajib pajak badan atau perusahaan terdaftar dengan memberikan alamat email aktif, menunjukkan dokumen asli dan menyerahkan yang sudah difotokopi sebagai berikut:

1. Unduh formulir EFIN yang sudah dilengkapi
2. Cetak
3. Bawa formulir EFIN tersebut beserta dokumen-dokumen yang tercantum di bawah ini ke KPP tempat perusahaan Anda terdaftar.
4. Wajib Pajak Badan
  - Kartu NPWP atau SKT (Surat Keterangan Terdaftar) Wajib Pajak Badan.
  - Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus yang bersangkutan.

- Kartu identitas diri pengurus (KTP bagi WNI atau KITAS/KITAP bagi WNA) .
- Surat kuasa atau penunjukan pengurus yang mewakili dari wajib pajak badan.

#### 5. Wajib Pajak Kantor Cabang

- Kartu NPWP atau SKT (Surat Keterangan Terdaftar) Wajib Pajak kantor cabang.
- Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus yang bersangkutan.
- Kartu identitas diri pengurus (KTP bagi WNI atau KITAS/KITAP bagi WNA).
- Surat pengangkatan pimpinan kantor cabang.
- Surat kuasa atau penunjukan pengurus yang mewakili dari wajib pajak badan.

## 2. Aktivasi EFIN pajak Anda

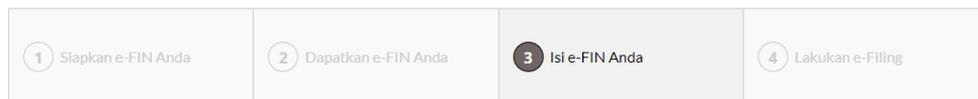
Setelah mendapatkan EFIN, aktivasi EFIN tersebut di situs DJP Online dengan mengklik *link* aktivasi. Kemudian masukkan NPWP, EFIN, dan email Anda. Lalu, klik tautan yang dikirimkan DJP ke email Anda untuk verifikasi. Bila Anda belum juga, menerima email dari DJP, klik tautan "Belum menerima link aktivasi" pada situs beranda DJP Online.



**Gambar 4.a2**

### 3. Daftarkan EFIN badan Anda di OnlinePajak

Daftar atau masuk ke aplikasi OnlinePajak. Pilih menu "**eFiling CSV**", lalu klik menu "**Pengaturan**". Selanjutnya, masukkan EFIN dan email Anda yang didaftarkan untuk aktivasi EFIN.



Daftarkan e-Fin Badan sekarang, perusahaan Anda langsung bisa e-Filing gratis selamanya!

EFIN

Dengan menekan tombol 'Daftar e-FIN Badan sekarang', saya mengajukan permohonan sertifikat elektronik dan setuju dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Saya setuju memberikan kuasa kepada OnlinePajak untuk melaporkan SPT dan menyimpan salinan sertifikat elektronik saya

KEMBALI

DAFTAR E-FIN BADAN SEKARANG →

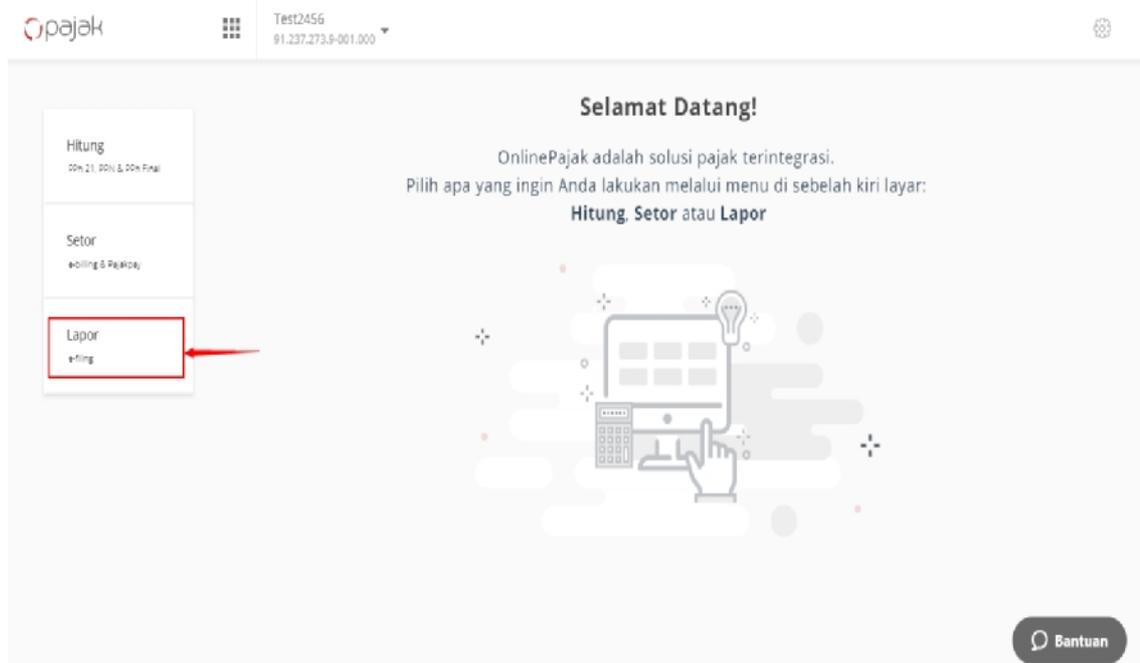
**Gambar 4.a3**

### 4. Laport SPT Tahunan badan online

Untuk [lapor SPT Tahunan Badan](#), wajib pajak harus terlebih dahulu menyiapkan CSV SPT Tahunan Badan pada e-SPT atau e-Form DJP Online, berikut lampiran-lampiran yang dibutuhkan dalam 1 *file* PDF yang bernama sama dengan *file* CSV-nya. Selanjutnya, ikuti panduan cara lapor pajak online untuk SPT Tahunan Badan.

a. **Masuk/Daftar Menu e-Filing OnlinePajak**

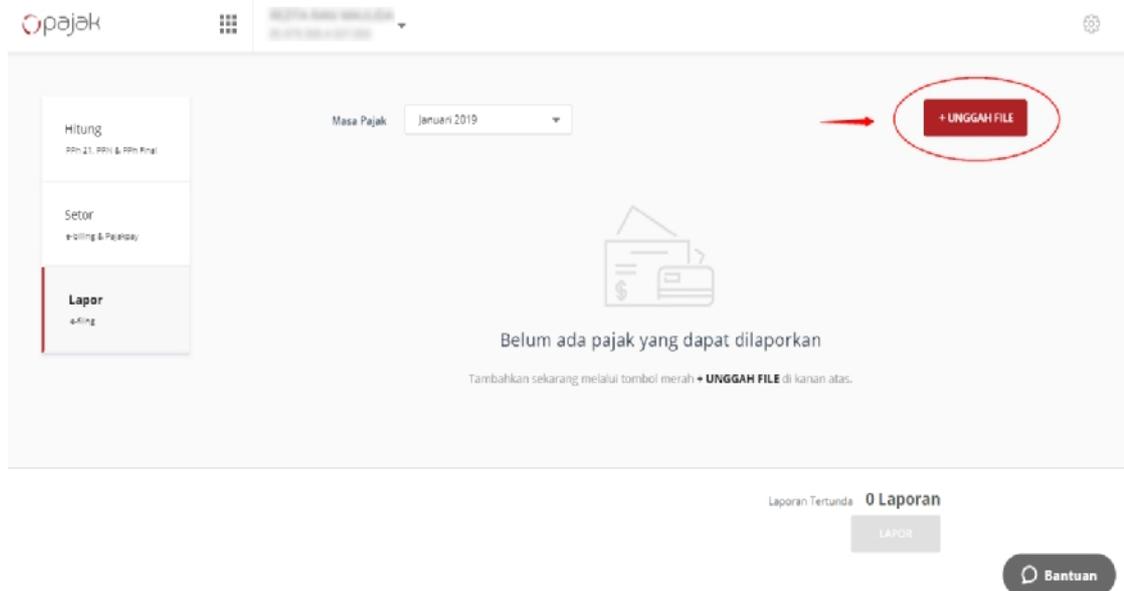
Pilih menu "**e-Filing**".



**Gambar 4.a4a**

b. **Unggah CSV dan Lampirannya**

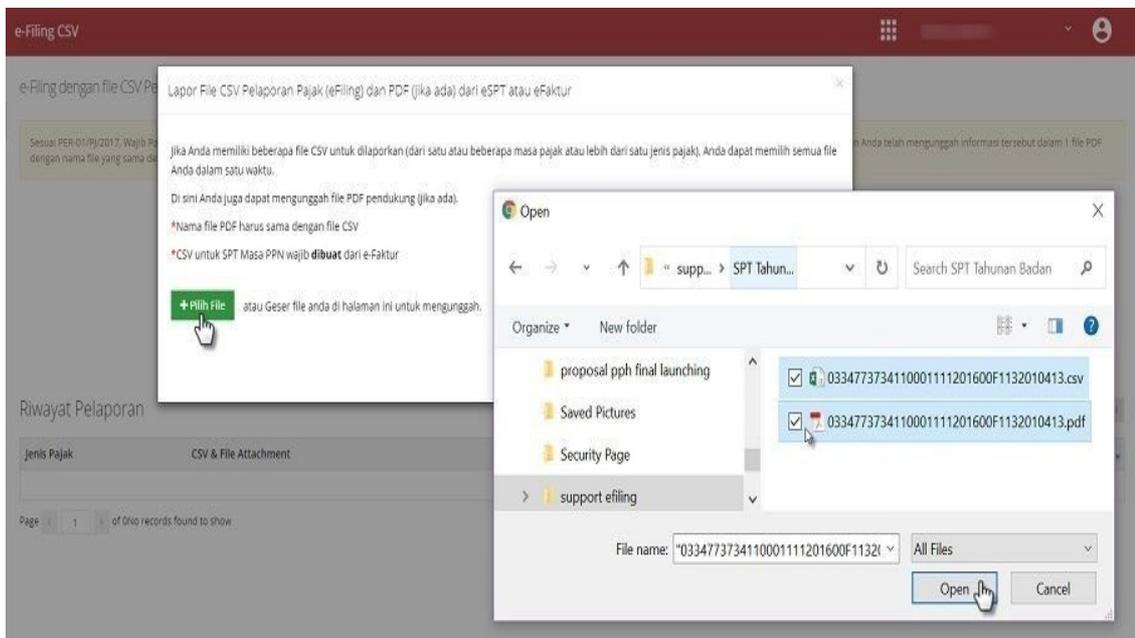
**Klik tombol "+Unggah File"** untuk mengunggah CSV dan PDF lampiran jika ada. Pastikan nama *file* CSV dan PDF wajib pajak memiliki nama yang sama.



Gambar 4.a4b

### c. Pilih File Pada Lokal Komputer Anda

Pilih *file* CSV SPT Tahunan Badan Anda, berikut PDF lampiran Anda dengan nama yang sama dengan *file* CSV secara bersamaan. Lalu klik "**Open**" untuk mengunggahnya.



d. **Klik Tombol "Lapor"**

Kemudian klik tombol "**Lapor**" untuk melaporkan pajak Anda.

CSV & File Attachment	Status	Terakhir diubah
0326490480110000606201600F1232040111.csv (6 KB)	Lapor	2016-04-18 12:20:18
0326490480110000606201600F1232040111.pdf (894 KB)		
0326490480110000505201600F1232040111.csv (6 KB)	Lapor	2016-04-18 12:16:58
0326490480110000505201600F1232040111.pdf (894 KB)		
0326490480110000202201600F1232040111.csv	View NTTE NTPA: 0011459409301000	2016-03-31 14:30:03
0326490480110000202201600F1132010413.csv (4 KB)	View NTTE NTPA: 0011458297008000	2016-03-18 17:40:03

**Gambar 4.a4d**

e. Terima bukti lapor

Terima bukti lapor (Bukti Penerimaan Elektronik/Nomor Tanda Terima Elektronik) yang sah dari DJP. Klik tombol "**Lihat BPE**" untuk mengunduh dan mencetak Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) Anda.

	<b>PT ACHILLES ADVANCED SYSTEMS</b>
<b>BUKTI PENERIMAAN ELEKTRONIK</b>	
<b>NPWP</b>	: 7 0 9 3 8 8 3 9 1 0 1 1 0 0 0
<b>NAMA WAJIB PAJAK</b>	: ACHILLES ADVANCED SYSTEM
<b>ALAMAT WAJIB PAJAK</b>	: JL HR RASUNA SAID, KUNINGAN
<b>JENIS PAJAK</b>	: SPT Masa PPh Pasal 21 / 26
<b>MASA / TAHUN PAJAK</b>	: 1 / 2018
<b>KODE PEMBETULAN</b>	: 1
<b>STATUS SPT</b>	: Kurang Bayar Rp 20.000.000
<b>NOMOR TANDA PENERIMAAN</b>	: 0011446624380000
<b>NOMOR TANDA TERIMA ELEKTRONIK</b>	: 12345678901234567890
<b>TANGGAL PENERIMAAN</b>	: 06/11/2015 01:30:11 WIB
<b>KODE PENYEDIA JASA APLIKASI</b>	: 001

Bukti lapor pajak online ini sah dari DJP. PT Achilles Advanced Systems (OnlinePajak) adalah penyedia jasa aplikasi mitra resmi DJP dengan Surat Keputusan No. KEP-193/PJ/2015.

**Gambar 4.a4e**

Berdasarkan hasil wawancara penulis, penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya pembaharuan sistem perpajakan dan keberhasilan penggunaan e-filing pada KPP Madya Medan, semua wajib pajak yang terdaftar SPT Tahunan sudah diarahkan dan mulai diwajibkan untuk melaporkan kewajiban pajaknya dengan menggunakan e-filing. Efektivitas penggunaan e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan pada KPP Madya Medan menunjukkan penggunaan e-filing sebagai pelaporan pajak sangat efektif dan akurat dalam pengisian SPT Tahunan, serta lebih efisien dalam pelaporan pajak SPT tahunan dengan memanfaatkan jaringan internet sehingga dengan mudah dapat melaporkan pajaknya dimana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam sehari.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas M. Lumbantobing, 2017 dalam judul skripsi “Pengaruh E-Filing Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melapor SPT Tahunan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.” dalam penelitian ini ditemukan bahwa penerapan sistem e-filing memiliki pengaruh pada kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

Adapun permasalahan dalam penerapan e-filing saat pelaporan SPT Tahunan, dimana penggunaan e-filing dilakukan secara online maka permasalahan utama yang terjadi jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down*. Kedua, wajib pajak itu sendiri jika saat pelaporan SPT Tahunan kemudian dilakukan penyidikan ternyata diketahui adanya ketidakbenaran dalam pelaporan SPT Tahunannya, serta munculnya perbedaan antara data digital dengan data yang dilapangan. Sebagai informasi

lanjut mengenai informasi e-filing, solusi KPP jika terdapat wajib pajak yang tidak paham menggunakan e-filing, KPP melakukan kebijakan dengan diadakannya sosialisasi setiap tahunnya tentang cara pemberitahuan SPT baik prosedur pembayaran / pelaporan menggunakan e-filing, dan membimbing wajib pajak dengan pemahaman menggunakan e-filing.

#### **4.3 Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam pelaporan SPT Tahunan**

Berdasarkan data dan hasil wawancara pada KPP Madya Medan bahwa dengan adanya pembaharuan reformasi perpajakan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat selaku wajib pajak yaitu salah satunya pembaharuan reformasi sistem perpajakan pelaporan SPT Tahunan secara online dan realtime yang disebut dengan e-filing yang sudah diberlakukan KPP Madya Medan sejak tahun 2014 sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.03/2014 tentang surat pemberitahuan . Dari data KPP Madya Medan pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 bahwa adanya peningkatan pengguna e-filing, ini membuktikan bahwa keberhasilan penerapan e-filing semakin meningkat setiap tahunnya, dan pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 adanya penurunan wajib pajak lapor SPT Tahunan secara manual. Rasio tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2016 mengalami penurunan disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Minimnya tingkat kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain pemahaman sebagian besar wajib pajak tentang pajak.

Penerapan e-filing yang sudah dilakukan di KPP Madya Medan akan membuat lebih efektif dan efisien serta akurat, sehingga mudah dalam melaporkan SPT Tahunan tanpa harus mengantri di KPP lagi. Dengan adanya e-filing tersebut diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan setiap tahunnya dalam melaporkan kewajibannya. Perilaku wajib pajak terhadap kesadaran dan kepatuhan dalam hal menghitung dan membayar sendiri utang pajak yang terutang, serta menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat pada waktunya sehingga akan signifikan dalam kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian / pelaporan SPT Tahunan di KPP Madya Medan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak. Dimana kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan sebagai target realisasi penyampaian SPT Tahunann di KPP Madya Medan. Kebijakan DJP dalam hal ini untuk meningkatkan pemahaman dan serta membimbing wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya yaitu dengan melakukan sosialisasi yang akan meningkatkan wajib pajak demi ketertiban wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa melalui e-filing wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya terutama dalam pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat dan efisien. E-Filing juga dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang lebih baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan. Sehingga penerapan E-Filing yang efisien akan menunjang wajib pajak patuh dalam melaporkan, menyetorkan, dan membayar SPT Tahunan. Dari sisi petugas pajak juga demikian, sistem e-filing dapat meringankan beban kerja yang ada karena sistem yang bekerja dan langsung masuk ke database sehingga menghemat waktu dan meminimalisir kesalahan juga.

Faktor pendukung antara lain wajib pajak yang secara pribadi menyadari kewajibannya sebagai wajib pajak, rasa ingin mencoba layanan aplikasi tersebut, sosialisasi, dan jaringan internet. Faktor penghambat antara lain pengetahuan wajib pajak yang masih kurang. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang teknologi dan internet dan kurangnya wajib pajak tentang hak dan kewajiban masing-masing wajib pajak itu sendiri.

## **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dari kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis akan memberikan beberapa saran bagi:

### **1. Direktorat Jenderal Pajak**

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan untuk mengembangkan aplikasi e-filing selanjutnya serta penyederhanaan aplikasi agar dapat meningkatkan pengguna e-filing.
- DJP juga harus memastikan keandalan infrastruktur sistem digitalnya seperti meningkatkan keamanan dalam sistem e-filing sehingga wajib pajak tidak perlu merasa ragu mengenai keamanan data wajib pajak tersebut dengan menggunakan e-filing.
- Diharapkan melakukan sosialisasi dan penyuluhan yang gencar kepada para wajib pajak untuk menambah pengetahuan para wajib pajak mengenai e-filing.

### **2. Wajib Pajak**

Diharapkan kepada wajib pajak agar lebih efektif lagi dalam menggali informasi mengenai perpajakan dikarenakan saat ini sudah banyak kemudahan yang diperoleh dalam melakukan prosedur perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran sebagai wajib pajak agar lebih patuh lagi.

### **3. Peneliti Selanjutnya**

- a) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik ini, agar meneliti penerapan sistem e-filing secara mendalam atau spesifik lagi serta memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah maupun jenis wajib pajak.
- b) Disarankan untuk melakukan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel yang juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, karena masih dibutuhkan hasil penelitian yang lebih kuat tentang penerapan e-filing sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Irawan Purwo (2016). *234 Pertanyaan tentang NPWP, PKP, Pembayaran Pajak, dan SPT*. Yogyakarta: Leutikaprio.
- Barata, Atep Adya (2011). *Panduan Lengkap Pajak Penghasilan*. Jakarta: Visimedia.
- Basuki, Yoyok Rahayu (2017). *A-Z Mengenal Perpajakan*. Jakarta: Magic Entertainment.
- Ernawati, Widi Dwi (2018). *Perpajakan Terapan Lanjutan*. Malang: Polinema Press.
- Hidayat, Nurdin (2016). *Perpajakan Teori&Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo, (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muljono, Djoko, (2010). *Panduan Brevet Pajak - Akuntansi pajak dan ketentuan umum perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muyassaroh, Etty (2013). *Perpajakan Brevet A dan B*. Yogyakarta: Penerbit Medpress Digital.
- Pandiangan, Liberti (2008). *Modernisasi&Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pohan, Anwar (2010). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Kompas Gramedia

- Rosdiana, Haula dkk (2011). *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia
- Sakti, Nufransan Wira (2015). *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta: Visimedia.
- Tmbooks, (2013). *Perpajakan – Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Husni, mohamad dkk (2018). “Analisis Penerapan E-Filing sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Penyampaian PT Tahunan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Pandeglang.” *Jurnal Akuntansi Vol 5 No 1, Januari 2018*.
- Neliti (2016). “Analisis Penerapan E-spt Dan E-filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado).” *Jurnal Akuntansi*.