

**ANALISIS SISTEM PENGGUNAAN E-FILLING DALAM
MENYAMPAIKAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT)
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA
KPP PRATAMA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

Nama : SISKI MAYASARI
NPM : 1505170487
Program Studi : AKUNTANSI

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

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 Jumat, tanggal 04 Oktober 2019, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : SISKI MAYASARI
NPM : 1505170487
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGGUNAAN E-FILING DALAM MENYAMPAIKAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA KPP PRATAMA TEBING TINGGI

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

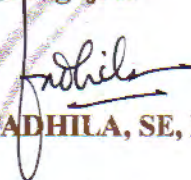
Tim Penguji

Penguji I



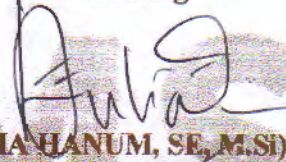
(PANDAPOTAN RITONGA, SE, M.Si)

Penguji II



(NOVI FADHILA, SE, MM)

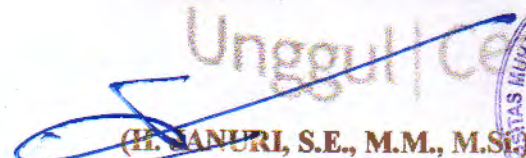
Pembimbing



(ZULIA HANUM, SE, M.Si)

Panitia Ujian

Ketua



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

Sekretaris



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

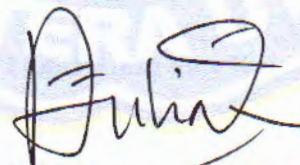
Skripsi ini disusun oleh:

NAMA LENGKAP : SISKA MAYASARI
N.P.M : 1505170487
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
**JUDUL PENELITIAN : ANALISIS SISTEM PENGGUNAAN E-FILLING DALAM
MENYAMPAIKAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT)
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA KPP
PRATAMA TEBING TINGGI**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2019

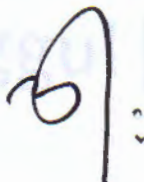
Pembimbing Skripsi



ZULIA HANUM., SE., M.Si

Diketahui/Disetujui
Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU



FITRIANI SARAGIH., SE., M.Si

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU



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

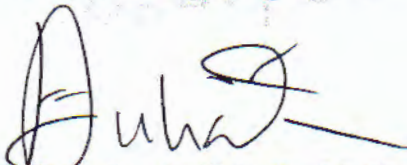
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : SISKA MAYASARI
N.P.M : 1505170487
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Proposal : ANALISIS SISTEM PENGGUNAAN E-FILLING DALAM
 MENYAMPAIKAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT)
 WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA
 KPP PRATAMA TEBING TINGGI

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
06/09-2019	- perbaikan penulisan sesuai buku pedoman - Hasil & pembahasan di perbaikan - Deskripsi Daftar Pustaka	AS	
10/09-2019	- perbaikan penulisan sesuai buku pedoman - Hasil & pembahasan di perbaikan	AS	
17/09-2019	- perbaikan penulisan sesuai buku pedoman - Hasil & pembahasan di perbaikan - Daftar Pustaka disesuai	AS	
18/09-2019	- perbaikan penulisan sesuai buku pedoman - Abstrak	AS	
20/9-2019	- lesan bimbingan	AS	

Medan, September 2019
 Diketahui /Disetujui
 Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing Skripsi


 ZULIA HANUM, SE, M.Si

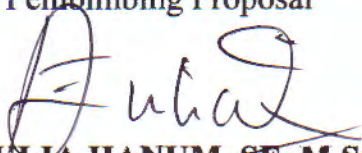

 FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Lengkap : SISKA MAYASARI
N.P.M : 1505170487
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Proposal : ANALISIS SISTEM PENGGUNAAN E-FILLING DALAM
 MENYAMPAIKAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT)
 WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA
 KPP PRATAMA TEBING TINGGI

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Proposal	Paraf	Keterangan
18-7-2019	perbaikan penulisan sesuai buku pedoman - identifikasi masalah di perbaiki	AS	
19/7-2019	ultra penulisan sesuai buku pedoman - identifikasi masalah diperbaiki	AS	
22/7-2019	perbaikan penulisan sesuai buku pedoman - teori ditambahkan - Daftar pustaka	AS	
25/7-2019	- teori ditambahkan Metode penelitian disesuaikan	AS	
27/7-2019	kelehan bimbingan	AS	

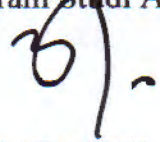
Pembimbing Proposal


ZULIA HANUM, SE, M.Si

Medan, 27 Juli 2019

Diketahui /Disetujui

Ketua Program Studi Akuntansi


FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siska Mayasari
NPM : 1505170487
Program : Strata-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi

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

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

Medan, September 2019

Saya yang menyatakan,



Handwritten signature of Siska Mayasari.

Siska Mayasari

ABSTRAK

SISKA MAYASARI, NPM 1505170487. "Analisis Sistem Penggunaan E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Tebing Tinggi". Skripsi. 2019.

Penelitian yang dilakukan Penulis bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Sistem Penggunaan E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, dengan obyek penelitian adalah penyampaian SPT WPOP dengan menggunakan e-filling pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Jenis data yang digunakan berupa sumber data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi yaitu pada tahun 2016 sampai tahun 2018 mengalami penurunan disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, dan penggunaan e-filling dalam menyampaikan SPT pada tahun 2018 masih lebih rendah jumlahnya dibandingkan dengan penggunaan manual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem penggunaan e-filling dalam menyampaikan SPT WPOP Pada KPP Pratama Tebing Tinggi belum efektif atau belum berjalan maksimal, disebabkan karena beberapa hal diantaranya: Kurangnya Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya secara e-filling, Internet yang kurang mendukung disebabkan oleh konektivitas yang sering terjadi gangguan, Selain itu Wajib Pajak merasa lebih rumit apabila terjadi salah input, Dan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak tentang aplikasi e-filling dan cara penggunaannya.

Kata Kunci : Penyampaian SPT, E-Filling dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya dan tidak lupa pula shalawat beserta salam penulis berikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, karena ridhonyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Sistem Penggunaan E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Tebing Tinggi”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha menyajikan yang terbaik dengan segala kemampuan yang ada pada penulis. Namun demikian, penulis menyadari bahwa pengetahuan yang dimiliki sangat terbatas, sehingga dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Pertama-tama saya ucapkan terima kasih kepada Kedua Orang Tua saya yaitu Ayahanda Sukatno dan Ibunda Rasinem yang selalu mendoakan dan mendidik saya, yang selalu memberikan nasehat dan mendukung saya dengan penuh cinta dan kasih sayangnya, semoga Allah SWT menjadikan putrimu ini

amal yang tak terputus bagimu serta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungannya.

1. Bapak Dr. Agussani, M.Ap., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Januri, SE, MM, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan SE, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung S.E, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Fitriani Saragih, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Zulia Hanum SE, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sekaligus Dosen Pembimbing saya yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
7. Ibu Hafsah SE, M.Si., selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis stambuk 2015.
8. Bapak dan Ibu dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.

9. Terima Kasih kepada seluruh pegawai dan staff di KPP Pratama Tebing Tinggi, yang telah memberikan izin mengambil data kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
10. Terima Kasih kepada teman-teman khususnya kelas VIII-B Akuntansi Siang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan demikian penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan KPP Pratama Tebing Tinggi serta bagi Mahasiswa lainnya sebagai bahan perbandingan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih sempurna. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb

Pakam, Juli 2019
Penulis

Siska Mayasari
1505170487

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : LANDASAN TEORI.....	10
A. Uraian Teori.....	10
1. Akuntansi Pajak.....	10
2. Pajak.....	10
a. Pengertian Pajak.....	10
b. Fungsi Pajak.....	11
c. Jenis Pajak.....	13
d. Cara Pemungutan Pajak.....	15
e. Sistem Pemungutan Pajak.....	16
3. Sistem Penggunaan.....	17
4. <i>E-Filling</i>	18
a. Pengertian <i>E-Filling</i>	18

b. Tujuan <i>E-Filling</i>	19
c. Manfaat <i>E-Filling</i>	20
d. Dasar Hukum <i>E-Filling</i>	20
e. Penggunaan E-Filling	22
5. Kepatuhan Wajib Pajak	26
6. Surat Pemberitahuan (SPT)	27
a. Pengertian SPT	27
b. Fungsi SPT.....	27
c. Karakteristik SPT.....	28
d. Jenis SPT.....	29
e. Batas Waktu Penyampaian SPT	30
7. Wajib Pajak.....	30
a. Pengertian Wajib Pajak.....	30
b. Kewajiban Wajib Pajak	30
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Berfikir.....	33
BAB III : METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan Penelitian	35
B. Defenisi Operasional Variabel	36
C. Tempat Dan Waktu Penelitian	37
D. Sumber Dan Jenis Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Umum KPP Pratama Tebing Tinggi	41
2. Analisis Data.....	42
B. Pembahasan.....	48
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tingkat Kepatuhan WPOP	3
Tabel I.2 Perbandingan Pelaporan SPT	4
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel III.1 Rincian Waktu Penelitian.....	38
Tabel IV.1 Jumlah WPOP Terdaftar	42
Tabel IV.2 Tingkat Kepatuhan WPOP.....	44
Tabel IV.3 Tingkat Pelaporan SPT (Manual)	45
Tabel IV.4 Tingkat Pelaporan SPT (E-Filling)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berpikir	34
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unsur pelaksanaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada dibawah kantor wilayah dan bertanggung jawab langsung kepada kantor wilayah. Direktorat Jenderal Pajak membentuk kantor-kantor sesuai dengan tugas dan kewajibannya, ada tiga jenis kantor pelayanan pajak yaitu Kantor Pelayanan Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama salah satunya KPP Pratama Tebing Tinggi merupakan salah satu kantor administrasi pajak diarea Kota Tebing Tinggi yang mempunyai tugas pokok dan menyelenggarakan urusan perpajakan, karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan Indonesia.

Sesuai yang tercantum dalam Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi instansi Pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi Perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan Misi Menghimpun Pajak 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 (www.pajak.go.id).

Citra atau image Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi dimata wajib pajak sangat berpengaruh terhadap tercapainya Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak. Citra yang baik dan menyenangkan akan menumbuhkan kepercayaan dan pengakuan atau pandangan yang positif atas pelayanan yang diberikan. Kepercayaan wajib pajak menimbulkan masyarakatan untuk memberikan kontribusi dalam wujud untuk melaksanakan aktivitas yang mendukung KPP Pratama Tebing Tinggi yang memberikan pelayanan. Jika KPP Pratama Tebing Tinggi memiliki citra yang buruk maka menimbulkan penurunan citra yang dapat menyebabkan pernyataan yang kurang / tidak puas, banyaknya keluhan, dan menurunnya kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai perilaku diri seseorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati hak perpajakannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Restu:2014). Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas Negara.

Menurut murray (2003:31) wajib pajak yang dikatakan patuh dalam membayar pajak adalah wajib pajak yang rata-rata persentasenya diatas 50% dalam melakukan pendaftaran pajak, melaporkan pajak, menyampaikan SPT dan lain-lain. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa tingkat

kepatuhan WP OP di KPP Pratama Tebing Tinggi mengalami penurunan. Berikut adalah data mengenai tingkat kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Tebing Tinggi periode 2014-2018 sebagai berikut:

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan WP OP
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi
2014-2018

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP yang melaporkan SPT	Kepatuhan (%)
1	2014	46.279	26.095	24.895	53.79%
2	2015	51.484	31.029	26.296	51.08%
3	2016	79.724	48.833	29.514	37.02%
4	2017	84.521	53.617	28.731	33.99%
5	2018	91.256	60.336	26.430	28.96%

Sumber: KPP Pratama Tebing Tinggi

Berdasarkan Tabel I.1 diatas dapat diketahui bahwa dari tahun 2014 sampai 2015 WP OP yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Tebing Tinggi mengalami penurunan mulai dari 53.79% (2014) menurun menjadi 51.08% (2015), tetapi dalam hal ini WP OP masih dikatakan patuh karena hasil persen kepatuhan masih diatas 50%.

Kemudian pada tahun 2016 sampai 2018 tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Tebing Tinggi menjadi semakin menurun (rendah), mulai dari 37.02% (2016) menurun menjadi 33.99% (2017) kemudian pada tahun 2018 menurun lagi menjadi 28.96%. Hal ini dapat dikatakan bahwa WP OP tidak patuh dalam menyampaikan SPT dikarenakan hasil persen kepatuhan dibawah 50%.

Tabel I.2
Perbandingan WP OP Yang Melaporkan SPT
Secara Manual dan E-Filling (2014-2018)

No	Tahun	Pelaporan SPT				Total
		Manual		E-Filling		
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	2014	22.761	91.43%	2.134	7.91%	24.895
2	2015	19.160	72.86%	7.136	21.77%	26.296
3	2016	16.316	55.28%	13.198	44.77%	29.514
4	2017	14.741	51.31%	13.990	48.69%	28.731
5	2018	13.501	51.08%	12.929	48.92%	26.430

Sumber: KPP Pratama Tebing Tinggi

Berdasarkan Tabel I.2 diatas dapat diketahui bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT dengan menggunakan sistem e-filling masih sangat sedikit dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor secara manual. Diketahui pada tahun 2018 dari jumlah SPT yang diterima KPP Pratama Tebing Tinggi sebanyak 26.430, hanya sekitar 12.929 atau 48.92% saja yang melaporkan SPT dengan menggunakan sistem e-filling. Dan sebanyak 13.501 atau 51.08% Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor secara manual.

Hal tersebut disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan sistem internet dalam rangka menyampaikan SPT berdasarkan sistem e-filling yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Tebing Tinggi. Sehingga jumlah WP OP yang melapor SPT dengan menggunakan sistem e-filling masih lebih rendah (sedikit) dibandingkan WP OP yang melaporkan SPT mereka dengan secara manual (lebih banyak).

Wajib pajak merupakan faktor utama menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, dengan kata lain harus mendapatkan pelayanan yang terbaik, kemudahan, kenyamanan dan kepastian hukum harus dijamin. Namun kenyataannya banyak wajib pajak yang merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur, yaitu: petugas lamban dalam bekerja, tidak ramah, menunggu terlalu lama dan lain sebagainya. Pada akhirnya menimbulkan adanya keluhan yang akan berakibat pada wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga apabila sikap dan pelayanan tidak dibenahi maka akan terjadi penurunan dalam menyampaikan SPT.

Sistem penggunaan e-filling di KPP Pratama Tebing Tinggi harusnya dapat membuat Wajib Pajak semakin meningkat kepatuhannya dalam melaporkan SPT mereka diiringi dengan semakin meningkatnya jumlah Wajib Pajak terdaftar, karena dengan adanya penggunaan sistem e-filling di KPP Pratama Tebing Tinggi tentu saja dapat lebih mempermudah Wajib Pajak dengan tidak harus datang lagi ke Kantor Pajak dan lebih menghemat waktu mereka karena sudah bisa melaporkan SPT secara online hanya dengan menggunakan sistem internet melalui *website* DJP (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider*. Namun ada beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa sering terjadi kendala pada jaringan internet (jaringan buruk) saat hendak membuka *website* DJP untuk melaporkan SPT mereka secara online, sehingga menyebabkan menurunnya tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT mereka menggunakan sistem e-filling yang telah diterapkan di KPP Praama Tebing Tinggi.

Bukan hanya itu, banyak juga masyarakat yang belum memahami sistem penggunaan internet terutama dalam melaporkan SPT mereka dengan menggunakan sistem e-filling, sehingga menyebabkan wajib pajak masih lebih banyak yang melaporkan SPT secara manual. Padahal e-filling bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kewajiban perpajakan mereka.

Namun dalam prakteknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan, (Sadhani:2012) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia masih tergolong rendah disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk melaporkan SPT.

Dari data mengenai rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kantor Pelayanan Pajak di Kota Tebing Tinggi, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT belum mencapai target yang diharapkan untuk wilayah Kantor Pelayanan Pajak di Kota Tebing Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat adanya indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Salah satu upaya pemerintah yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-filling* atau *Electronic Filling System*. Tujuan atas adanya e-filling yaitu sebagai langkah modernisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mudah kepada wajib pajak. E-filling merupakan sistem elektronik yang

digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya sistem e-filling tersebut akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan penyampaian surat pemberitahuan (SPT). Wajib pajak bisa menghemat waktu dan menghemat biaya tanpa pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga wajib pajak mampu merubah perilakunya untuk patuh dalam membayar pajak.

Direktorat Jenderal Pajak berharap tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk tidak menyampaikan SPT Tahunannya setelah adanya program e-filling melalui website DJP yang memberikan banyak kemudahan. Disamping itu dengan adanya Keputusan Jendral Pajak Nomor Kep62/Pj/2014 yang ditetapkan pada 25 Maret 2014 mengenai pengecualian pengenaan sanksi administrasi berupa denda atas keterlambatan penyampaian surat pemberitahuan bagi wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak secara e-filling.

Alasan mengapa saya memilih tempat penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tebing Tinggi dikarenakan saya ingin melihat berapa persen tingkat kepatuhan masyarakat yang ada di Serdang Bedagai sampai Tebing Tinggi dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi (WPOP), dan ingin melihat apakah dengan adanya sistem penggunaan e-filling di KPP Pratama Tebing Tinggi dapat membuat masyarakat jadi lebih baik dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atau bahkan sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Sistem Penggunaan E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)” (Studi Kasus pada KPP Pratama Tebing Tinggi).**

B. Identifikasi Masalah

1. Kepatuhan WPOP yang menyampaikan SPT mengalami Penurunan.
2. Meningkatnya jumlah WPOP yang terdaftar setiap tahunnya tidak diikuti dengan meningkatnya kepatuhan yang menyampaikan SPT.
3. Masih banyak wajib pajak yang melaporkan SPT secara manual dibandingkan dengan menggunakan sistem e-filling.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem penggunaan e-filling dalam menyampaikan SPT WP OP di KPP Pratama Tebing Tinggi?
2. Apakah yang menjadi kendala masyarakat dalam menyampaikan SPT WP OP mereka dengan menggunakan sistem e-filling?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem penggunaan e-filling di KPP Pratama Tebing Tinggi.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi masyarakat dalam menyampaikan SPT dengan menggunakan sistem e-filling?

E. Manfaat Penelitian

Selanjutnya, melalui penelitian ini diharapkan nantinya dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat baik bagi peneliti sendiri, bagi masyarakat maupun pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan mengenai sistem penggunaan e-filling dalam menyampaikan surat pemberitahuan wajib pajak orang pribadi.
- b. Bagi Pihak Lain (Umum), penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan sebagai bahan dan informasi terhadap masalah dan tempat yang sama dengan kajian yang lebih mendalam untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Tebing Tinggi, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai sistem penggunaan e-filling dalam menyampaikan surat pemberitahuan wajib pajak orang pribadi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Akuntansi Perpajakan

Akuntansi pajak adalah suatu proses pencatatan, penggolongan dan pengikhtisaran suatu transaksi yang kaitannya dengan kewajiban perpajakan dan diakhiri dengan pembuatan laporan keuangan fiskal sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang terkait sebagai dasar pembuatan Surat Pemberitahuan Tahunan.

2. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran wajib pajak kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Rochmat Soemitro (1992):

“Pajak adalah peralihan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dan tidak mendapat imbalan (tegenprestate) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan sebagai alat pendorong, penghambat atau pencegah, untuk mencapai tujuan yang ada diluar bidang keuangan Negara”.

Menurut Zulia Hanum (2017-hal.1):

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa-timbal

(kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 pajak adalah Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi tersebut diperjelas lagi oleh Zulia Hanum dan Rukmini (2006, hal. 2) yang menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur:

- a. Iuran wajib rakyat kepada negara
- b. Dapat dipaksakan
- c. Berdasarkan Undang-Undang
- d. Tidak ada balas jasa atau kontra prestasi secara langsung
- e. Digunakan untuk kepentingan umum
- f. Dipungut oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang dapat dipaksakan kepada masyarakat dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan bertujuan untuk memelihara kesejahteraan umum.

b. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan Ziski Azis (2000, hal.2). Fungsi pajak dibagi menjadi dua fungsi yaitu:

1) Fungsi Budgeter (Financial)

Pajak mempunyai fungsi *budgeter*, artinya merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai negara dan juga kas negara. Pembiayaan negara baik rutin maupun sebagai pembangunan negara. Sumber keuangan negara, pemerintah berupaya untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya sebagai kas untuk negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Bea Materai (BM).

2) Fungsi Regulered (Mengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut semakin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengkonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).

- b) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan: dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c) Tarif pajak ekspor sebesar 0%: dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya dipasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- d) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja dan lain-lain, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
- e) Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi: dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
- f) Perlakuan *tax holiday*: dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

c. Jenis-Jenis Pajak

Berbagai macam pajak yang dipungut pemerintah dari masyarakat dapat dikelompokkan berdasarkan golongan, sifat dan instansi pemungut. Ziski Azis (2000, hal.5).

1) Pajak menurut golongan:

a) Pajak Langsung

Pajak yang dikenakan secara berkala pada wajib pajak berdasarkan surat ketetapan pajak yang dibuat oleh kantor pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan dan PBB.

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang dikenakan pada wajib pajak hanya jika wajib pajak melakukan perbuatan atau peristiwa tertentu.

Contoh: Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

2) Pajak Menurut Sifatnya:

a) Pajak Subjektif

Pajak yang pemungutannya berdasar atas subjeknya (orangya), dimana keadaan diri pajak dapat mempengaruhi jumlah yang harus dibayar.

Contoh: Pajak Penghasilan dan Pajak Kekayaan.

b) Pajak Objektif

Pajak yang pemungutannya berdasar atas objeknya.

Contoh: Pajak Kekayaan, Pajak Bea Masuk, Pajak Bea Materai, Pajak Impor, Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bumi dan Bangunan.

3) Pajak Menurut Pemungutnya:

a) Pajak Negara (Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat melalui aparatnya, yaitu Dirjen Pajak, kantor inspeksi pajak yang tersebar di seluruh Indonesia, maupun Dirjen Bea dan Cukai.

Contoh: PPn, PPh, PPNBM, PBB, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan Bea Materai.

b) Pajak Daerah (Lokal)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan terbatas pada rakyat daerah itu sendiri, baik yang dilakukan oleh Pemda tingkat 1 maupun Pemda tingkat 2.

Contoh: Pajak Radio, Pajak Televisi, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Sarang Burung Walet.

d. Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut (Ziski Azis, hal:6) tata cara pemungutan pajak dibagi menjadi tiga yaitu:

1) Stelsel Nyata (Real Stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada penghasilan yang sebenarnya dari wajib pajak, yang dilakukan pada akhir tahun pajak setelah penghasilan sesungguhnya dari wajib pajak diketahui. Stelsel nyata memiliki kelebihan dan kekurangan, kelebihan yaitu pajak yang dikenakan realistis atau sesuai dengan yang seharusnya dibayarkan oleh wajib pajak. Sedangkan kekurangannya yaitu pajak baru dapat dibayarkan pada akhir tahun pajak.

2) Stelsel Anggaran (Fictive Stelsel)

Besarnya pajak yang harus ditetapkan didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang. Penghasilan dalam satu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang pada pajak tahun berjalan. Stelsel ini juga mempunyai kelebihan dan kekurangan, kelebihan yaitu pajak dapat dibayarkan selama tahun berjalan selama tahun berjalan tanpa harus menunggu akhir tahun, sedangkan kekurangannya

yaitu terkadang besarnya pajak yang dibayar tidak sesuai dengan besarnya pajak yang seharusnya dibayarkan.

3) Stelsel Campuran

Stelsel yang lebih ideal dari pada stelsel nyata dan stelsel anggapan. Stelsel ini mengkombinasikan kelebihan-kelebihan dari stelsel nyata dan stelsel anggapan. Dalam stelsel ini, besarnya pajak dihitung sesuai anggapan seperti pada stelsel anggapan, besarnya dalam tahun berjalan dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pajak dapat dibayarkan pada awal tahun pajak. Akan tetapi pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan kenyataan yang harus dibayarkan. Apabila ternyata pajak yang dibayarkan kurang, maka wajib pajak harus menambahnya, dan apabila yang dibayarkan berlebih maka wajib pajak berhak untuk mengambil kelebihan tersebut.

e. Sistem Pemungutan Pajak

Pemungut pajak daerah saat ini menggunakan tiga sistem pemungutan pajak, yaitu:

1) *Official Assessment System* (dibayar sendiri oleh wajib pajak)

Sistem pengenaan pajak yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang yang seharusnya dibayar.

Ciri-cirinya:

- a) Pajak terutang dihitung oleh petugas pajak.
- b) Wajib pajak bersifat pasif.
- c) Hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terutang dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak.

2) *Self Assessment System* (ditetapkan oleh kepala daerah)

Sistem pengenaan pajak yang dibayar oleh wajib pajak setelah terlebih dahulu ditetapkan oleh kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk melalui surat ketetapan pajak daerah atau dokumen lain yang dipersamakan.

Ciri-cirinya:

- a) Pajak terhutang dihitung sendiri oleh wajib pajak.
- b) Wajib pajak bersifat aktif dengan melaporkan dan membayar sendiri pajak terhutang yang seharusnya dibayar.
- c) Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak setiap saat kecuali oleh kasus-kasus tertentu saja seperti wajib pajak terlambat melaporkan atau membayar pajak terhutang atau terdapat pajak yang seharusnya dibayar tetapi tidak dibayar.

3) *Withholding System* (dipungut oleh pemungut pajak)

Sistem pengenaan pajak ini memberikan wewenang untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak.

3. Sistem Penggunaan

Penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami (Estry, 2013) yang menyatakan bahwa tentang kemudahan penggunaan dari sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu menghemat waktu dan tenaga seseorang untuk

mempelajari suatu sistem atau teknologi tersebut yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dimengerti dan dijalankan. Seberapa sering penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan sistem dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem atau teknologi yang sering dipakai menunjukkan bahwa sistem atau teknologi tersebut dikenal, lebih mudah untuk dijalankan dan lebih mudah untuk digunakan oleh penggunanya (Goodwin dan Silver dalam Estry, 2013).

4. *E-Filling*

a. Pengertian *E-Filling*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) yaitu:

“*E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP)”.

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

Penyedia jasa aplikasi (ASP) harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Berbentuk badan.

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

Terdapat 8 perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak menurut Fidel (2010), adalah sebagai berikut:

- 1) www.spt.co.id
- 2) www.pajakku.com
- 3) www.eform.bri.com
- 4) www.online-pajak.com
- 5) www.pajakmandiri.com
- 6) www.taxreport.com
- 7) www.layananpajak.com
- 8) www.laporpajak.com

b. Tujuan *E-Filling*

- 1) Membantu menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat melakukannya dirumah, dilokasi kantor, atau tempat kedudukan usahanya. Hal ini dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.
- 2) Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam percepatan

penerimaan laporan SPT dan meminimalisir kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

c. Manfaat *E-Filling*

- 1) Pelaporan SPT *Online* dapat dilakukan dengan cepat dan aman karena melalui jaringan internet yang proses penerimaannya datanya dilakukan secara *realtime*.
- 2) Murah karena tidak dikenakan biaya saat pelaporan SPT.
- 3) Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
- 6) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.

d. Dasar Hukum *E-Filling*

Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filling* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan jaminan kepada wajib pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya.

- 1) Peraturan Jendera Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 Pasal (1) tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-filling* yang dimaksud dengan:
 - a) SPT Tahunan adalah SPT Pajak Penghasilan untuk suatu Tahun pajak atau Bagian Tahun Pajak.

- b) *e-SPT* adalah data SPT Wajib Pajak Penghasilan dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
 - c) *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website DJP (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).
 - d) *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* adalah nomor identitas yang diberi oleh kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing*.
 - e) Bukti penerimaan elektronik adalah informasi yang meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima elektronik yang tertera pada hasil cetakan bukti penerimaan, dalam hal *e-filing* dilakukan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau informasi yang meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik dan Nomor Transaksi pengiriman ASP serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), yang tertera pada hasil cetakan SPT induk, dalam hal *e-filing* dilakukan melalui ASP.
- 2) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014, tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

3) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan elektronik.

e. Penggunaan *E-Filling*

Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi (Seddon dan Kiew, 1994). Penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna (Davis, 2000). Penggunaan *e-filling* merupakan suatu proses dimana wajib pajak menggunakan sistem *e-filling* untuk melaporkan SPT secara *on-line realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.

Menurut Noviandini (2012) dengan penggunaan *e-filling*, para wajib pajak diharapkan akan lebih mudah menunaikan 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 di dalam maupun diluar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), dimana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penggunaan *e-filling* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan cepat dan mudahnya

pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT.

Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-filing*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu. Pengukuran penggunaan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan. Intensitas atau frekuensi dalam penggunaan *e-filing* merupakan ukuran seberapa sering wajib pajak melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* tersebut tergantung pada kenyamanan yang mereka rasakan setelah menggunakan sistem tersebut. Indikator yang dapat digunakan dalam mengukur penggunaan sistem adalah frekuensi penggunaan sistem *e-filing*, menyederhanakan proses pelaporan pajak.

Berikut adalah tahapan-tahapan tata cara penggunaan *e-filing*:

- 1) Pengajuan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN (Electronic Filling Identification Number)*:
 - a) Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk mendapatkan *Electronic Filling Identification Number (e-FIN)* secara online melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau datang ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, dengan melampirkan fotocopy Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Namun jika wajib pajak adalah Pengusaha Kena Pajak maka di sertai

dengan *fotocopy* Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak serta mengisi alamat *email* yang aktif.

- b) Permohonan sebagaimana dimaksud diatas disetujui apabila alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat yang tercantum dalam master file (*database*) wajib pajak dikantor pelayanan pajak yang bersangkutan.
- c) Kepala kantor pelayanan pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh wajib pajak untuk memperoleh *Electronic Filling Identification Number (e-FIN)* paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.
- d) Jika *e-FIN* hilang, wajib pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli. Dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

2) Pendaftaran Layanan Pajak Online

- a) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* dapat mendaftar melalui ASP yang telah ditunjuk resmi oleh DJP.
- b) Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, ASP akan memberikan : *User ID* dan password, Aplikasi *e-SPT* disertai dengan petunjuk penggunaan dan informasi lainnya, sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh DJP berdasarkan *e-FIN* yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada ASP. *Digital certificate* ini akan berfungsi sebagai pengamanan data wajib pajak dalam setiap proses *e-filling*.

3) Penyampaian *e-SPT* Secara *E-Filling*

- a) Dengan menyampaikan aplikasi *e-SPT* yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan (SPT) dapat diisi secara *offline* oleh Wajib Pajak.
- b) Setelah pengisian SPT lengkap maka wajib pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak dengan cara:
 - (1) Buka website <http://djponline.pajak.go.id/>
 - (2) Masukkan NPWP dan *Password* (NPWP ditulis hanya angka saja tanpa tanda baca).
 - (3) Klik *e-filling*.
 - (4) Kemudian klik buat SPT.
 - (5) Jawab semua pertanyaan yang ada terkait jenis formulir SPT yang sesuai dengan profil data diri dan pilihlah opsi jenis formulir SPT yang akan digunakan.
 - (6) Kemudian *upload* SPT.
 - (7) Klik browser file CSV, lalu pilih file CSV yang telah diselesaikan. Jika ada file pdf klik browser file pdf lalu arahkan (pilih) file pdf yang telah disiapkan. Baca baik-baik petunjuk yang ada di kotak orange.
 - (8) Klik setuju dan klik langkah berikutnya.
 - (9) Lalu klik tulisan disini dan pilih *e-mail*.
 - (10) Buka *e-mail* dan catat atau salin verifikasi yang telah diterima.
 - (11) Kembali ke DJP *online* lalu masukkan kode verifikasi.
 - (12) Jika berhasil lanjut ke daftar SPT (tanda terima yang dikirim melalui email dapat dicetak)

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat obyektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Subyek pajak adalah orang atau badan yang bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Objek pajak menurut UU No. 36 Tahun 2008 pasal 4 tentang pajak penghasilan berbunyi yang menjadi objek pajak adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun. Obyek pajak menurut Fidel (2010:136) adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh Wajib Pajak yang digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak tersebut. Penghasilan Kena Pajak adalah penghasilan yang melebihi penghasilan tidak kena pajak bagi Wajib Pajak dalam negeri. Kewajiban pajak merupakan kewajiban publik yang bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan ke orang lain.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak

terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.

6. Surat Pemberitahuan (SPT)

a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011:94). Hal ini sesuai dengan undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan tata cara perpajakan yang telah diubah dengan undang-undang Nomor 28 Tahun 2007.

Surat Pemberitahuan (SPT) sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 angka 11 undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang KUP, adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

b. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi yang terdiri sebagai berikut:

- 1) Sebagai sarana wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sederhana terutang. Laporan

tentang pemenuhan pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

- 2) Laporan pembayaran dalam pemotongan atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- 3) Merupakan sarana penelitian atas kebenaran perhitungan pajak terutang yang dilaporkan oleh para wajib pajak.

Fungsi SPT bagi wajib pajak penghasilan menurut Resmi (2011) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu (1) tahun pajak atau bagian tahun pajak, penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban dan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

c. Karakteristik Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) Manual memiliki karakteristik yang berbeda dengan SPT digital atau *e-SPT* dalam pelaporan. Karakteristik SPT manual ialah sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak masih berhubungan langsung dengan petunjuk pajak.

- 2) Dibutuhkan waktu yang lama untuk merekam data SPT di KPP, khususnya data lampiran SPT.
- 3) Sering terjadi kesalahan pada saat perekaman data, sehingga data yang dituangkan WP dalam SPT tidak sama dengan yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak.
- 4) Perekaman data SPT masih membutuhkan SDM yang banyak.
- 5) Pemborosan tempat untuk menyimpan dokumen SPT.
- 6) Pemborosan kertas.

d. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua (Sari, 2013:190-191), yaitu:

- 1) Surat Pemberitahuan Masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak.

SPT Masa yang terdiri dari:

- a) SPT Masa PPh
- b) SPT Masa PPN
- c) SPT Masa PPN bagi Pemungut PPN

- 2) Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

SPT Tahunan terdiri dari:

- a) SPT Tahunan WPOP
- b) SPT Tahunan Wajib Pajak Badan

SPT dapat berbentuk:

- (1) Formulir Kertas
- (2) E-SPT

e. Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Dalam buku Bastari (2015:32) batas waktu penyampaian SPT adalah:

- 1) SPT Masa paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa pajak.
- 2) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
- 3) SPT Tahunan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak.

7. Wajib Pajak

a. Pengertian Wajib Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang No.28 tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perpajakan.

b. Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:54), kewajiban pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapat NPWP.
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- 3) Menghitung dan membayar sendiri pajak yang benar.
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke KPP dalam batas waktu yang ditentukan.
- 5) Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan.

- 6) Jika diperiksa wajib:
 - a) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas WP atau objek yang terutang pajak;
 - b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaraan;
 - c) Memberikan keterangan yang diperlukan.

c. Hak-Hak Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2016 hal:54), hak-hak wajib pajak sebagai berikut.

- 1) Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
- 2) Menerima tanda bukti pemasukkan SPT.
- 3) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- 4) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- 5) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- 6) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- 7) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- 8) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
- 9) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
- 10) Mengajukan keberatan dan banding

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	A.K. Tumuli (2016)	Analisis Penerapan E-SPT Dan E-FILLING Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-SPT dan e-filling di KPP Pratama Manado mengalami peningkatan jumlah pengguna tiap tahunnya sehingga berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya dalam menyampaikan SPT Tahunannya di KPP Pratama Manado.
2	Rury Alfika Septiara (2019)	Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filling atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah WPOP yang menyampaikan SPT yang menggunakan e-filling masih sangat sedikit sehingga menunjukkan efektivitas penggunaan e-filling atas penerimaan pajak belum mencapai jumlah yang diharapkan.
3	Mulyati Akib (2015)	Analisis Penerapan Sistem E-Filling dalam Menyampaikan SPT WPOP Pada KPP Pratama Kendari	Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan antara kepatuhan wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh WPOP sebelum dan sesudah penerapan sistem e-filling melalui website, karena belum efektifnya penerapan sistem e-filling tersebut.
4	Adriyanti Agustina (2019)	Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek E-Billing, E-Filling dan E-Faktur	Hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh e-billing, e-filling dan e-faktur mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5	Lilis Setiyawati	Analisis Perilaku Penerimaan Wajib	Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh parsial persepsi

	(2015)	Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Studi Kasus Wajib Pajak Universitas Dian Nuswanto)	kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan e-filling tetapi persepsi kepuasan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filling dan terdapat pengaruh simultan persepsi kegunaan, serta keamanan terhadap penggunaan e-filling.
--	--------	---	---

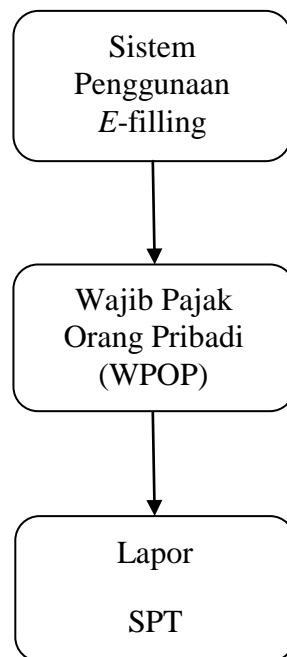
C. Kerangka Berpikir

E-filling merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem penggunaan e-filling diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem penggunaan e-filling merupakan layanan penisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak Orang Pribadi secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Untuk dapat menggunakan sistem tersebut, Wajib Pajak Orang Pribadi dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana caranya mengoperasikan internet, penerapan tersebut tidak berpengaruh terhadap apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau harta dan kewajiban yang berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Berdasarkan penjelasan kerangka berpikir diatas yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan kerangka yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar II.1.
Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan melakukan analisis diawali dengan pengumpulan data-data yang dibutuhkan kemudian setiap data yang ada kemudian diproses sedemikian rupa sehingga data yang diperoleh menjadi lebih sederhana, selanjutnya data di analisis kembali untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas maka setiap data disajikan secara lengkap sehingga diharapkan dapat menjawab setiap permasalahan yang dialami tentang penggunaan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak Orang Pribadi, kemudian ditarik kesimpulan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Adapun tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui persentasi penggunaan:

Rumus Analisis Tingkat Penggunaan:

$$\frac{\text{Jumlah Pengguna (manual/e-filing)}}{\text{Jumlah WP OP Terdaftar}} \times 100\%$$

Untuk mengetahui persentasi kepatuhan:

Rumus Analisis Tingkat Kepatuhan:

$$\frac{\text{Jumlah WP OP melapor SPT (manual/e-filing)}}{\text{Jumlah WP OP Terdaftar}} \times 100\%$$

Menurut Nazir (1998 hal:63) dalam Buku Contoh Metode Penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut Sugiyono(2005 hal:21) dalam Buku Memahami Penelitian Kualitatif menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang diunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

B. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah semua variabel yang tergantung dalam hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun yang menjadi defenisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu sistem penggunaan e-filling dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor PelayananPajak Pratama Tebing Tinggi. Untuk lebih jelas peneliti memberikan defenisi operasional sebagai berikut:

1. E-Filling

E-filling adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui

internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

2. Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perpajakan.

4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi

KPP Pratama Tebing Tinggi adalah sebagai institusi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dalam menyelenggarakan urusan perpajakan.

C. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Tebing Tinggi yang beralamatkan Jl. Mayjen Sutoyo No. 32.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dari Bulan Juni hingga Oktober 2019.

Seperti tabel yang terlihat dibawah ini:

Tabel III.1
Waktu Penelitian

Keterangan	2019																			
	Juni				Juli				Agt				Sept				Okt			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul		■																		
Pengumpulan Data			■	■																
Penulisan Proposal					■	■														
Bimbingan Proposal							■	■	■											
Seminar Proposal										■										
Penulisan Skripsi											■	■	■							
Bimbingan Skripsi														■	■	■				
Sidang Skripsi																			■	

D. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini memerlukan data yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi. Menurut Kuncoro (2009:124/dalam jurnal Trio Mandala Putra) “Data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan”.

Sumber dan jenis data yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung di KPP Pratama Tebing Tinggi oleh peneliti sebagai objek penulisan.

2. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data kuantitatif, merupakan data yang dapat diukur dalam satuan uang rupiah dan dinyatakan dalam angka yang menunjukkan jumlah atau

banyaknya sesuatu. Dalam penelitian ini, jenis data kuantitatif yang diperlukan berupa laporan keuangan, daftar penyusutan aset tetap perusahaan, daftar aset tetap dari perusahaan.

- b. Data Kualitatif, yaitu data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Dalam penelitian ini, jenis data kualitatif yang diperlukan berupa penjelasan dari pihak perusahaan, sejarah dan struktur organisasi dalam perusahaan serta keterangan-keterangan tertulis dari pihak yang berwenang di perusahaan tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber data dan berbagai cara. Namun dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Merupakan metode yang dilakukan dengan mengadakan studi langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yaitu peninjauan langsung ke lokasi studi. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah: Pengamatan (*observation*), salah satu metode pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Kegiatannya dengan melakukan pengamatan pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

2. Dokumentasi

Mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dari dokumen yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Tebing Tinggi, seperti beberapa dokumen dan arsip yang relevan yang dapat dibuat dari catatan atau dokumen yang ada seperti daftar penyusutan aset tetap perusahaan,

struktur organisasi perusahaan, dan laporan posisi keuangan atau neraca perusahaan.

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data melalui kepustakaan adalah metode penelitian dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari buku-buku, website dan literatur-literatur.

F. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang dikumpulkan adalah dengan menggunakan metode Analisis Deskriptif yaitu suatu metode analisis yang digunakan dengan mengumpulkan atau menyusun dan mengklasifikasi data yang sudah ada, kemudian menganalisis dan menginterpretasikan data sehingga memberikan suatu gambaran yang sebenarnya mengenai keadaan perusahaan, yang diperoleh untuk memberikan gambaran yang jelas dari perumusan masalah yang diteliti.

Berikut adalah tahapan analisis data penelitian yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data-data yang sudah diberikan oleh salah satu pegawai pajak KPP Pratama Tebing Tinggi.
2. Melakukan analisis hasil temuan dan menjabarkan temuan-temuan penelitian dalam bentuk analisis konseptual dan teoritis.
3. Melakukan observasi seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber pada KPP yang berkenaan dengan masalah penggunaan e-filing.
4. Menarik kesimpulan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi yang beralamat di Jl. Mayjen Sutoyo No. 32, Rambung, Tebing Tinggi, Kota Tebing Tinggi. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Sumatera Utara II, dan mempunyai tugas melaksanakan peyuluhan, pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi adalah menjadi pelayan masyarakat yang profesional dengan kinerja yang baik dan yang dipercaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor.

Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi untuk meningkatkan penerimaan negara melalui pajak dengan meningkatkan kecepatan pelayanan perpajakan dan informasi yang baik, serta senantiasa memperbaharui diri sesuai perkembangan aspirasi masyarakat dan tertib administrasi.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang terus berusaha mengikuti reformasi perpajakan dengan menerapkan sistem penggunaan e-filling. Sistem penggunaan e-filling ini merupakan salah satu bagian dari sistem

administrasi perpajakan modern yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan para Wajib Pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan secara elektronik melalui sistem online dan realtime, sehingga wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

2. Analisis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang langsung saya peroleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi, data tersebut meliputi jumlah WPOP dari tahun 2014 sampai dengan 2018, serta jumlah WPOP yang melaporkan SPT dengan menggunakan sistem manual dan sistem e-filing dari mulai tahun 2014 sampai dengan tahun 2018.

Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Analisis jumlah WPOP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi tahun 2014 sampai dengan 2018

Tabel IV.1
Jumlah WPOP yang Terdaftar
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi
2014-2018

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP Tidak Efektif
1	2014	46.279	26.095	20.184
2	2015	51.484	31.029	20.455
3	2016	79.724	48.833	30.891
4	2017	84.521	53.617	30.904
5	2018	91.256	60.336	30.920

Sumber: KPP Pratama Tebing Tinggi

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE26/PJ.2/1988 tentang Kriteria WP Efektif dan WP Non Efektif. Pengertian Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan/atau Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan Wajib Pajak Non Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dan sedangkan Wajib Pajak Terdaftar merupakan wajib pajak yang telah mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Wajib Pajak yang terdaftar tidak semua memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT PPh. Ada wajib pajak yang dikecualikan dari kewajiban menyampaikan SPT PPh, yaitu Wajib Pajak Pajak Penghasilan tertentu. Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 183/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak Pajak Tertentu yang dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan.

2) Analisis tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2014 sampai dengan 2018.

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

kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi pada tahun 2014-2018.

Tabel IV.2
Tingkat Kepatuhan WPOP
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi
2014-2018

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP yang Melaporkan SPT	Rasio Kepatuhan (%)
1	2014	46.279	24.895	53.79%
2	2015	51.484	26.296	51.08%
3	2016	79.724	29.514	37.02%
4	2017	84.521	28.731	33.99%
5	2018	91.256	26.430	28.96%

Sumber: Data Diolah KPP Pratama Tebing Tinggi

Berdasarkan Tabel IV.2 diatas dapat diketahui bahwa dari tahun 2014 sampai 2015 WP OP yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Tebing Tinggi mengalami penurunan mulai dari 53.79% (2014) menurun menjadi 51.08% (2015), tetapi dalam hal ini WP OP masih dikatakan patuh karena hasil persen kepatuhan masih diatas 50%.

Kemudian pada tahun 2016 sampai 2018 tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Tebing Tinggi menjadi semakin menurun (rendah), mulai dari 37.02% (2016) menurun menjadi 33.99% (2017) kemudian pada tahun 2018 menurun lagi menjadi 28.96%. Hal ini dapat dikatakan bahwa WP OP tidak patuh dalam menyampaikan SPT dikarenakan hasil persen kepatuhan dibawah 50%.

Penurunan rasio kepatuhan WPOP yang melapor SPT tidak sebanding dengan peningkatan jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Tebing Tinggi setiap tahunnya

- 3) Analisis tingkat penggunaan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT secara manual pada tahun 2014 sampai dengan 2018.

Tabel IV.3
Tingkat Pelaporan SPT WPOP (Manual)
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi
2014-2018

No	Tahun	Secara Manual	WP OP yang Melaporkan SPT	Persentase (%)
1	2014	22.761	24.895	91.43%
2	2015	19.160	26.296	72.86%
3	2016	16.316	29.514	55.28%
4	2017	14.741	28.731	51.31%
5	2018	13.501	26.430	51.08%

Sumber: Data Diolah KPP Pratama Tebing Tinggi

Berdasarkan Tabel IV.3 diatas diketahui bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi secara manual masih tinggi, walaupun terus menurun jumlahnya tetapi masih dapat dikatakan patuh karena hasil persentase rata-rata masih diatas 50%. Diketahui pada tahun 2014 hasil persentase sebesar 91.43%, lalu pada tahun 2015 menurun menjadi 72.86%, pada tahun 2016 hasilnya menurun lagi menjadi 55.28%, pada tahun 2017 menurun menjadi 51.31% dan terakhir pada tahun 2018 hasil persentase juga menurun menjadi 51.08%.

Dengan menurunnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT mereka secara manual, ada kemungkinan bahwa di tahun berikutnya

Wajib Pajak yang menyampaikan SPT secara manual akan menurun lagi hasil persentasenya, maka dalam hal ini akan membuat Wajib Pajak akan lebih banyak yang menggunakan sistem e-filing, karena hal itu akan lebih mempermudah Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT mereka, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi datang dan antri di KPP Pratama Tebing Tinggi sehingga dapat menghemat waktu mereka untuk kegiatan lain.

Tetapi dalam hal ini, tidak semua Wajib Pajak memiliki fasilitas seperti komputer atau laptop dan juga koneksi internet yang tersedia di tempat tinggalnya, sehingga mereka enggan untuk menggunakan aplikasi e-filing dan Wajib Pajak lebih memilih untuk melaporkan SPT Tahunannya secara manual.

- 4) Analisis tingkat penggunaan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT dengan menggunakan sistem e-filing pada tahun 2014 sampai dengan 2018.

Tabel IV.4
Tingkat Pelaporan SPT WPOP (E-Filling)
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi
2014-2018

No	Tahun	Sistem E-Filling	WP OP yang Melaporkan SPT	Persentase (%)
1	2014	2.134	24.895	7.91%
2	2015	7.136	26.296	21.77%
3	2016	13.198	29.514	44.77%
4	2017	13.990	28.731	48.69%
5	2018	12.929	26.430	48.92%

Sumber: Data Diolah KPP Pratama Tebing Tinggi

Berdasarkan Tabel IV.4 diatas diketahui bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi dengan menggunakan sistem e-filling masih sangat rendah, walaupun terus meningkat jumlahnya tetapi masih dapat dikatakan tidak patuh karena hasil persentase rata-rata masih dibawah 50%. Diketahui pada tahun 2014 hasil persentase sebesar 7.91%, lalu pada tahun 2015 menurun menjadi 21.77%, pada tahun 2016 hasilnya menurun lagi menjadi 44.77%, pada tahun 2017 menurun menjadi 48.69% dan terakhir pada tahun 2018 hasil persentase juga menurun menjadi 48.92%.

Walaupun jumlah SPT yang menyampaikan SPT mengalami peningkatan, namun jumlah pelaporan masih berada dibawah 50%, yang artinya masih adanya wajib pajak yang belum menyampaikan SPT dengan menggunakan e-filling, sehingga Wajib Pajak yang menggunakan sistem e-filling dalam menyampaikan SPT belum maksimal.

Hal ini terjadi karena pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap tata cara penggunaan e-filling masih kurang, dan ada juga faktor yang membuat Wajib Pajak Orang Pribadi enggan untuk menggunakan sistem e-filling, karena tidak semua Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai fasilitas atau media elektronik seperti komputer, laptop yan sesuai dengan kriteria media pendukung utama dalam penggunaan e-SPT. Wajib Pajk Orang Pribadi juga tidak semua dapat melakukan cara pegaplikasian e-SPT yang harus diinstal terlebih dahulu ke komputer, dan Wajib Pajak Orang Pribadi juga harus menghubungi Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi untuk mendapatkan aplikasi yang akan di instal ke komputer Wajib Pajak agar langsung

terhubung dengan Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak akan dikenakan biaya oleh Perusahaan yang menyediakan Jasa Aplikasi atas pemasangan aplikasi ini. Masing-masing perusahaan menawarkan paket-paket biaya yang dapat menunjang layanan tersebut.

Hal lain yang membuat Wajib Pajak belum maksimal menggunakan e-filling adalah Wajib Pajak belum mengerti dan memahami tentang pengaplikasian e-filling dan juga tata cara yang dilakukan untuk menggunakan e-filling. Wajib Pajak masih terbiasa dengan penyampaian SPT secara manual karena lebih terjangkau untuk biaya. Wajib pajak tidak perlu membayar mahal apabila dilakukan dengan menggunakan Penyedia Jasa Aplikasi. Oleh sebab itu, agar e-filling lebih diterima oleh Wajib Pajak, perlu adanya penyuluhan seputar tentang e-filling terhadap Wajib Pajak yang masih belum memahami dan mengerti tentang e-filling.

Adapun Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah menggunakan e-SPT dalam penyampaian SPT Tahunannya adalah e-SPT dapat mempermudah Wajib Pajak dalam proses perhitungan pajak akan secara cepat dan akurat. Wajib Pajak juga tidak harus menulis secara manual untuk mengisi SPT cukup dengan menggunakan sistem komputer semua data akan di input oleh aplikasi e-SPT.

Manfaat Penggunaan E-Filling pada KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menerima pelaporan SPT melalui e-filling adalah:

- a) Mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data Direktorat Jenderal Pajak.

- b) Mengurangi pertemuan langsung antara Wajib Pajak dengan Petugas Pajak.
- c) Mengurangi dampak antrian dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT.
- d) Mengurangi volume berkas fisik atau kertas dokumen perpajakan.
- e) Mengurangi kesalahan dalam perekaman data SPT.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menerima pelaporan SPT melalui e-SPT, sebagai berikut:

- a) Mengurangi resiko kesalahan input perekaman.
- b) Tidak perlu melakukan perekaman SPT yang dilaporkan Wajib Pajak.
- c) Mengurangi penyimpanan dokumen dibandingkan jika menggunakan hardcopy.

B. Pembahasan

1. Sistem Penggunaan E-Filling Dalam Menyampaikan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Dan dari penjelasan dari data yang diperoleh dari KPP Pratama Tebing Tinggi dapat dilihat bahwa jumlah Penyampaian SPT WPOP di KPP Pratama Tebing Tinggi dengan menggunakan sistem e-filling ternyata masih lebih rendah dibandingkan dengan sistem manual. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dalam rangka melaksanakan SPT Tahunan berdasarkan sistem e-filling yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Tebing

Tinggi. Direktorat Jenderal Pajak semakin menegaskan dan memberikan tekanan yang keras agar wajib pajak lebih patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Kantor Pelayanan Pratama Tebing Tinggi melaporkan jumlah penyampaian SPT WPOP dengan menerapkan sistem penggunaan e-filing mengalami penurunan atau tidak mencapai target yaitu tidak mencapai di atas 50%. Dapat dilihat dari hasil analisis data sebelumnya pada Tabel IV.3 bahwa pada tahun 2018 WPOP yang menyampaikan SPT dengan menggunakan sistem manual yaitu sebanyak 13.501 atau sekitar 51.08% sedangkan pada Tabel IV.4 dapat dilihat bahwa WPOP yang menyampaikan SPT dengan menggunakan sistem e-filing hanya sebanyak 12.929 atau sekitar 48.92% saja. Hal ini tidak sebanding dengan meningkatnya jumlah WP OP setiap tahunnya yang terdaftar di KPP Pratama Tebing Tinggi.

Menurut murray (2003:31) wajib pajak yang dikatakan patuh dalam membayar pajak adalah wajib pajak yang rata-rata persentasenya di atas 50% dalam melakukan pendaftaran pajak, melaporkan pajak, menyampaikan SPT dan lain-lain.

Berdasarkan dari tabel IV.2 yang menjelaskan tentang kepatuhan WPOP dapat dilihat bahwa hasil persentase rasio kepatuhan setiap tahunnya mengalami penurunan hingga pada tahun 2018 hanya sebesar 28.96% saja. Dan pada tabel IV.4 yang menjelaskan tentang tingkat pelaporan SPT WPOP yang menggunakan e-filing, dapat dilihat bahwa hasil persentase sejak tahun 2014 hingga tahun 2018 belum mencapai di atas 50%. Penurunan ini terjadi

dikarenakan masih banyak masyarakat atau Wajib Pajak yang belum memahami sistem penyampaian SPT melalui sistem e-filling secara online melalui internet pada Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi.

Salah satu kewajiban Wajib Pajak adalah mengisi dengan benar SPT dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. E-filling memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyampaian SPT Tahunannya kapan saja dan dimana saja selama ada koneksi internet. Wajib Pajak yang ingin menyampaikan SPT Tahunannya tidak perlu mengantri di KPP. Kemudahan-kemudahan ini diharapkan bisa meningkatkan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunannya Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem e-filling di KPP Pratama Tebing Tinggi melalui website DJP belum berjalan secara efektif dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, dan/atau dengan adanya sistem penguasaan e-filling melalui website DJP ternyata belum cukup mampu menjadi solusi yang ampuh untuk meningkatkan kepatuhan WPOP dalam hal menyampaikan SPT Tahunannya. Kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh e-filling melalui website DJP ternyata juga belum mampu meningkatkan kepatuhan WPOP dalam hal menyampaikan SPT. Rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan WPOP dengan menggunakan sistem e-filling melalui website DJP masih lebih rendah dibandingkan WPOP yang melaporkan SPT dengan menggunakan sistem manual.

Dari penjelasan diatas maka dapat dilihat bahwa sistem penggunaan e-filling di KPP Pratama Tebing Tinggi belum dapat meningkatkan sosialisasi mengenai e-filling kepada Wajib Pajak dan belum dapat meningkatkan pemrosesan data, hal ini disebabkan sering terjadinya permasalahan pada program e-filling yaitu terjadinya error database sehingga akan menghambat pemrosesan data dan akan membuat pelaporan pajak akan terhambat sehingga membuat WPOP tidak aktif saat pelaporan.

Tujuan diperbaharunya sistem pajak dengan ditambahkan e-filling diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat mengenai administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan atau surat pemberitahuan masa (Kementrian Keuangan Republik Indonesia, 2015).

2. Kendala yang Menyebabkan Masyarakat (Wajib Pajak) Tidak Patuh Dalam Melaporkan SPT Dengan Menggunakan Sistem E-Filling Pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

Adapun Wajib Pajak yang tidak patuh dalam melaporkan SPT melalui sistem e-filling pada KPP Pratama Tebing Tinggi disebabkan karena beberapa hal diantaranya:

- 1) Kurangnya sosialisasi penggunaan sistem e-filling melalui website DJP yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Tebig Tinggi kepada masyarakat wilayah Kota Tebing Tinggi, sehingga masyarakat belum

bisa memahami tata cara dan mekanisme pelaporan SPT dengan menggunakan sistem e-filing tersebut.

- 2) Pengetahuan SDM terhadap Penggunaan Sistem e-filing yang masih minim sehingga mengurangi kualitas pelayanan ketika wajib pajak berkonsultasi terkait pelaporan SPT melalui sistem e-filing pada KPP Pratama Tebing Tinggi.
- 3) Kurangnya Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara e-filing sehingga hasil penggunaan pelaporan SPT secara e-filing belum maksimal (belum patuh).
- 4) Internet yang kurang mendukung disebabkan konektivitas jaringan Indonesia memang berjalan kurang optimal dan sering terjadinya gangguan.
- 5) Pemahaman internet yang masih minim oleh wajib pajak.
- 6) Media komputer yang secara tiba-tiba mengalami masalah atau gangguan teknis dalam proses penerimaan data SPT Wajib Pajak.
- 7) KPP sering mendapatkan keluhan dari wajib pajak sendiri, mereka menganggap lebih rumit apabila terjadi salah input, aplikasi e-filing tersebut membutuhkan pengetahuan yang khusus.
- 8) Terjadinya sistem error pada saat loading e-SPT kedalam computer sehingga laporan Wajib Pajak bisa tertunda diterima.

Adapun upaya yang dilakukan KPP Pratama Tebing Tinggi dalam menyikapi kendala yang sering terjadi adalah para *Account Representative* memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai e-filing atau e-SPT. Sehingga apabila ada Wajib Pajak Orang Pribadi yang

mengalami kendala dalam penginstalan dan pengoperasian aplikasi tersebut Account Representative akan membantu Wajib Pajak Orang Pribadi. Dan bagi wajib pajak lama yang menggunakan e-filing atau e-SPT diberikan informasi mengenai update atau perkembangan mengenai e-SPT maupun e-filing.

Jumlah penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT secara manual masih lebih besar jumlahnya (lebih banyak) dibandingkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT melalui sistem e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak yang masih lebih rendah (sedikit). Selain itu, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkn SPT juga selalu menurun dari tahun 2014 hingga tahun 2018, penurunan ini tidak sebanding dengan diiringi meningkatnya jumkah Wajib Pajak yang terdaftar setiap tahunnya di KPP Pratama Tebing Tinggi yang mengalami kenaikan setiap tahunnya (2014-2018).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT pada KPP Pratama Tebing Tinggi dan untuk mengetahui penyebab - penyebab Wajib Pajak tidak patuh dalam melaporkan SPT melalui sistem penggunaan e-filing pada KPP Pratama Tebing Tinggi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi secara manual masih lebih tinggi dibandingkan dengan menggunakan sistem e-filing (lebih rendah). Hal ini terlihat dari rasio kepatuhan penggunaan Wajib Pajak yang menyampaikan SPT.
2. Adapun Wajib Pajak tidak patuh dalam melakukan pelaporan SPT melalui sistem e-filing pada KPP Pratama Tebing Tinggi disebabkan karena beberapa hal diantaranya: Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya wajib pajak yang melaporkan SPT secara e-filing dibandingkan secara manual disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan sistem internet, buruknya koneksi jaringan internet, infrastruktur belum memadai, sering terjadi pemadaman listrik yang menyebabkan penurunan kualitas jaringan internet, selain itu wajib pajak merasa lebih rumit apabila terjadi salah input, kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang aplikasi e-filing. Sehingga dapat dikatakan sistem penggunaan e-filing belum efektif dalam menyampaikan SPT WPOP Pada KPP Pratama Tebing Tinggi.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk waktu yang akan datang sebagai berikut:

1. KPP Pratama Tebing Tinggi disarankan untuk lebih meningkatkan sosialisasi program e-filling melalui website DJP kepada Wajib Pajak Orang Pribadi terutama WPOP yang selama ini tidak patuh dalam hal menyampaikan SPT WPOP. Sosialisasi bisa dilakukan secara langsung dengan bertatap muka maupun melalui media masa dan media sosial.
2. Bagi Wajib Pajak yang belum menggunakan e-filling diharapkan lebih ingin mengetahui sistem e-filling karena sistem e-filling dapat memudahkan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT.
3. Sebaiknya DJP menerapkan sistem e-filling dengan lebih meluas bukan hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi saja tetapi kepada Wajib Pajak Badan sehingga dapat meningkatkan penggunaan e-filling dimasa yang akan datang.
4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperpanjang periode pengamatan, dalam waktu lebih dari tiga tahun, penggunaan sistem e-filling melalui website DJP akan semakin dipahami oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, data yang diperoleh akan lebih mencerminkan kondisi yang terkait dengan penggunaan sistem e-filling khususnya di KPP Pratama Tebing Tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, M., & Amdayani, L. (2013). Analisis Penerapan Sistem E-Filing Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UHO*, 40–52.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Azis, Z. (2000). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bastari. (2015). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Medan: Perdana Publishing.
- Berbagai Berita dari artikel di media massa yaitu tentang Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id*
- Fidel. (2010). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Murai Kencana.
- Hafsah. (2012). ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ATAS PENYAMPAIAN SPT MASA PPN DENGAN PENERAPAN ELEKTRONIK SPT (e-SPT). *ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ATAS PENYAMPAIAN SPT MASA PPN DENGAN PENERAPAN ELEKTRONIK SPT (e-SPT)*, 1–37.
- Hanum, Z. (2017). *Akuntansi Perpajakan*. Medan. Perdana Pulishing: Mulya Sarana.
- Hanum, Z. (2018). *Cara Mudah Menghitung Pajak*. Medan. Perdana Pulishing: Mulya Sarana.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metode Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri* (UMSU PRESS). Medan.
- Murray. (2003). *Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Nazir, M. (2014). *Buku Metode Penelitian*. Bandung Indonesia: Ghalia.

- Purwono, H. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Putri, A. A. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek E-Billing, E-Filing, Dan E-Faktur. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 18(1), 19–39.
- Resmi, S. (2011). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rialdy, N., & Septiara, R. A. (2019). Analisis efektivitas penggunaan e-filling atas penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan. 1–6.
- Siahaan, M. P. (2009). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tumuli, A., Sondakh, J., & Wokas, H. (2016). Analisis Penerapan E-Spt Dan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3), 102–112.
- Waluyo, & Ilyas, W. B. (2002). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zulia Hanum dan Januri. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 18(2), 123–133.