

**ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PELAPORAN PAJAK  
ELEKTRONIK (E-SPT) SPT TAHUNAN MELALUI  
*E-FILING* PADA KPP PRATAMA  
PEMATANGSIANTAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Program Studi Akuntansi



**Oleh:**

**Nama : Diana Desyana**  
**N P M : 1305170488**  
**Program Studi : Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## ABSTRAK

**Diana Desyana. NPM 1305170488. Analisis Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pajak Elektronik (E-SPT) SPT Tahunan melalui *E-Filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar, 2017. Skripsi.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan Sistem Pelaporan Pajak Elektronik (E-SPT) SPT Tahunan melalui *e-filing* yang diterapkan pada KPP Pratama Pematangsiantar. Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini, bagaimana penerapan *e-filing* dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Dalam hal penilaian terhadap efektifitas perusahaan, penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi dan metode wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung secara tertutup kepada wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Pematangsiantar sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak orang pribadi yang melaksanakan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* masih sangat sedikit. Wajib pajak berpersepsi bahwa *e-filing* kurang fleksibel dan masih sulit untuk dipahami, sistem pelayanan, terbatasnya sumber daya manusia (petugas fiskus) serta sosialisai perpajakan dan dibutuhkannya pelayanan khusus menjadi hambatan untuk melaksanakan sistem pelaporan pajak elektronik (E-SPT) SPT Tahunan melalui *e-filing*.

***Kata kunci : Sistem Pelaporan Pajak Elektronik (E-SPT), E-filing, SPT Tahunan***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, berkah, serta karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pajak Elektronik (E-SPT) SPT Tahunan melalui *E-Filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar”**.

Tidak lupa shalawat berangkaian salam dilimpahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan akhirat semoga penulis serta pembaca selalu berada didalam naungan safa'atnya hingga akhir zaman nanti. Amin Ya Rabbal Alamin.

Adapun skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi penyelesaian tugas akhir skripsi akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Medan. Semenjak mengikuti perkuliahan dari awal hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selama dalam pelaksanaan perkuliahan ini sampai akhirnya penulis dapat melakukan penyelesaian skripsi banyak memperoleh bantuan dan bimbingan serta doa yang tak henti-hentinya dari berbagai pihak, maka dari pada itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Atas berkat rahmat dan kesehatan yang telah diiberikan Nya kepada penulis sehingga saat ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

2. Kepada kedua orang tua saya, Ayahnda Riduan, S.E., M.M. dan Ibunda Supiati yang telah memberikan doa-doa beserta motivasi, dorongan kasih sayangnya yang sangat terasa di dalam benak, hati, pikiran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Drs. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zulaspan Tupti, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Januri, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ade Gunawan, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Elizar Sinambela, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Fitriani Saragih, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Dosen Pembimbing Ibu Putri Kemala Dewi, S.E., M.Si yang telah berperan besar bagi penulis, karena bimbingan, saran motivasi beliaulah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) beserta staff biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu pendidikan kepada penulis didalam proses belajar mengajar di kampus.
11. KPP Pratama Pematangsiantar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

12. Kakakanda Icha Aphriati Sri Fitri, S.E, Mhd Risky Akbar, Mutia Sari Purba Amd.Keb, Novillia Putri, Dian Permata Sari Amd, Chindy Fadilah, Amd, dan semua keluarga besar yang telah memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kelas VIII-B Akuntansi Sore terkhususnya Afdila Monica, Siska Saharani, Winda Trisnawati, Amalia Ramadhani dan teman-teman yang lain yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga peran aktif kalian menjadi catatan tinta suci disisi Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila dalam penyelesaian skripsi ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan, penulis mengharapkan maaf yang sebesar-besarnya dan semoga Allah SWT senantiasa meridhoi kita semua, Amiin Yaa Robbal Alamin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Medan, April 2017

Penulis,

**Diana Desyana**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teori.....	8
1. e- SPT .....	8
a. Pengertian e-SPT.....	8
b. Tujuan e-SPT .....	9
c. Jenis-jenis SPT .....	10
d. Prosedur Penyampaian e-SPT .....	14
2. Surat Pemberitahuan SPT .....	16
a. Pengertian SPT .....	16
b. Jenis SPT .....	17
c. Fungsi SPT .....	18
d. Pengisian dan Batas Penyampaian.....	19
3. e-Filing.....	20
a. Pengertian e-Filing .....	20
b. Tujuan e-Filing .....	23
c. Manfaat e-Filing.....	23
d. Dasar Hukum .....	24
e. Prosedur Penyampaian .....	25
4. Penelitian Terdahulu.....	28
B. Kerangka Berfikir .....	31
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Defenisi Operasional Variabel.....	32
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34

D. Jenis Data dan Sumber Data .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
F. Teknik Analisis Data .....	37

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	38
B. Pembahasan .....	40

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1    Penyampaian SPT TahunanWajib Pajak Orang Pribadi Melalui <i>e-Filing</i> Tahun Pajak 2013-2015 .....	4
Tabel II.1    Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel III.1   Kisi-Kisi Wawancara.....	34
Tabel III.2   Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian .....	34
Tabel IV.I    Penyampaian SPT TahunanWajib Pajak Orang Pribadi Melalui <i>e-Filing</i> Tahun Pajak 2013-2015 .....	38



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Berfikir.....	31

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah berasal dari penerimaan pajak. Pajak digunakan pemerintah untuk pembangunan infrastruktur dan pembiayaan nasional yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Peran pajak dalam kehidupan tentu dapat kita rasakan baik secara langsung maupun tidak langsung walaupun pada dasarnya peranan pajak sangat dominan dalam kehidupan kita sehari-hari. Manfaat yang dapat kita gunakan dari pajak diantaranya fasilitas transportasi, fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan dan prasana umum lainnya. Mengingat pentingnya peranan pajak dalam pembangunan tentu saja membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak. Pajak diperoleh dari kontribusi masyarakat (wajib pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*, yaitu sistem yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri, melaporkan sendiri, dan membayar sendiri pajak yang terhutang yang seharusnya dibayar.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu institusi pemerintah dibawah Departemen Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan negara dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa harus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini tentu saja menjadi suatu tantangan untuk pencapaiannya ditengah kondisi masyarakat yang pola kehidupan sosial maupun tingkat perekonomiannya yang berubah-ubah setiap waktu.

Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam rangka pencapaian target. Saat ini Direktorat Jenderal Pajak meningkatkan pelayanan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan Peraturan Jenderal Pajak Nomor KEP.05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik melalui *e-filing* Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi. Kemudian pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, yang dilakukan melalui *System On-Line* yang real time.

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan inovasi-inovasi baru untuk melakukan pelayanan prima terhadap wajib pajak. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah sistem pelaporan pajak secara elektronik yaitu sistem pelaporan yang lebih sederhana, cepat, tepat, dan akurat. Ini merupakan pembaharuan dalam sistem administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan pelayanan prima kepada wajib pajak yang hendak melaporkan SPT. Seperti yang kita tahu bersama bahwa sebelumnya pelaporan pajak harus dilakukan langsung di Kantor Pelayanan Pajak setempat ataupun dengan pengiriman pos secara tercatat. Dengan sistem yang seperti ini wajib pajak harus bertemu langsung dengan petugas pajak. Tentu saja sistem seperti ini menghambat pelayanan kepada wajib pajak serta memakan banyak waktu dan juga harus direpotkan dengan kertas-kertas.

Aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah Surat pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer. Aplikasi *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Di sini terlihat perbedaan antara e-SPT dan *e-filing*. e-SPT adalah medianya sedangkan *e-filing* adalah cara penyampaiannya.

Tentu saja hal ini merupakan gebrakan baru yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Sistem modernisasi pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* ini tentu saja sangat memudahkan. Wajib pajak dapat melaporkan SPT 24 jam selama 7 hari. Sehingga wajib pajak dapat melakukan pelaporan walaupun pada hari libur. Tentu saja kesibukan sudah bukan menjadi alasan bagi wajib pajak untuk tidak melaporkan SPT. Dengan adanya sistem teknologi saat ini diharapkan wajib pajak tidak lagi mengantri panjang di Kantor Pelayanan Pajak setempat pada saat jadwal pelaporan SPT tahunan.

Menurut Novarina (2005), layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja baik dari lokasi kantor ataupun tempat usahanya. Dengan sistem yang seperti ini juga diharapkan dapat memangkas biaya serta waktu pemerosesan dalam mempersiapkan pelaporan SPT setiap tahunnya.

Direktorat Jenderal Pajak berharap dengan adanya inovasi-inovasi baru dalam pelayanan perpajakan dapat meningkatkan pendapatan negara sehingga pencapaian target dapat terpenuhi. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem ini bukan hal yang mudah untuk dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang telah dilakukan, berikut data Wajib Pajak atas Penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing*:

**Tabel 1.1**  
**Penyampaian SPT Tahunan Pajak WP OP Melalui *e-filing***  
**Tahun Pajak 2013-2015**

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan	Wajib Pajak Terdaftar WP OP (a)	Total Penerimaan SPT Tahunan WP OP (b)	Lapor e-Filing WP OP (c)	Persentase
2013	2014	98.579	52.085	6.461	12,40%
2014	2015	108.326	59.325	19.700	33,21%
2015	2016	117.722	46.530	11.865	25,50%

*Sumber data : Seksi Pusat Data Dan Informasi KPP Pratama Pematangsiantar*

Berdasarkan data di atas jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Pajak menggunakan *e-filing* berada di bawah 50%. Fenomena yang terjadi karena wajib pajak belum paham dengan sistem dan cara mengoperasikan aplikasi *e-filing*, resiko akan koneksi internet yang kurang bagus dan database pajak yang masih belum valid terkait dengan data Wajib Pajak seperti Nomor NPWP dan alamat juga menjadi kendala teknis dalam pelaporan. Sehingga wajib pajak harus melakukan penginstalan e-SPT dari petugas fiskus yang jumlahnya tidak sepadan dengan jumlah wajib pajak yang harus dilayani. Pada saat wajib pajak sudah menginstall e-SPT, wajib pajak harus mengisinya dengan benar dan membuat CSV. File CSV tidak boleh dibuka dan direname, karena akan

membuat file rusak. e-SPT tidak dapat membuat CSV lebih dari satu kali, kecuali dengan meminta bantuan petugas fiskus, dan hal ini cukup rumit karena harus edit flag di databasenya.

Fenomena lain yang terjadi adalah *e-filing* tidak dilengkapi dengan sistem formulir laporan keuangan dengan media elektronik. Sehingga wajib pajak wajib menyampaikan keterangan dan/atau dokumen lain yang harus dilampirkan dalam SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang tidak dapat disampaikan secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak secara langsung. Sehingga wajib pajak merasa sistem ini sama dengan sistem manual dengan tetap harus pergi ke kantor.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Novarina (2005), ini terjadi dikarenakan sistem ini masih baru sehingga dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, di samping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika.

Berdasarkan fenomena diatas dan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Analisis Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pajak Elektronik (e-SPT) SPT Tahunan melalui *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematangsiantar”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Tidak semua wajib pajak dapat mengoperasikan dan mengerti sistem pelaporan pajak secara elektronik (E-SPT) SPT Tahunan melalui *e-filing* karena keterbatasan Sumber Daya Manusia dan fasilitas.
2. CSV hanya dapat dilakukan tidak lebih dari satu kali.
3. Wajib pajak tetap harus melampirkan dokumen secara hard copy ke KPP secara langsung.

## **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Penulis membatasi masalah penelitian ini hanya pada pelaksanaan sistem pelaporan pajak elektronik (E-SPT) SPT Tahunan melalui *e-filing* wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pematangsiantar.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar?
2. Bagaimana persepsi wajib pajak atas penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar.

- 2) Untuk mengetahui persepsi wajib pajak atas penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar.

## 2) Manfaat Penelitian

### a. Bagi Penulis

Dapat bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan pikiran tentang *e-filing* dan penulis juga dapat membandingkan ilmu atau teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan dunia kerja yang nyata.

### b. Bagi Mahasiswa

Dapat bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Konsentrasi Perpajakan.

### c. Bagi penelitian lain

Untuk menambah wawasan dan informasi mengenai *e-filing* dan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang nantinya akan mengambil penelitian dengan judul sejenis.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Elektronik SPT (e-SPT)**

###### **a. Pengertian e-SPT**

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

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

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2015)

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

Menurut Diaz Priantara, (2012 hal 32 ) :

“e-SPT adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan Aplikasi e-SPT dan e-SPTy adalah data Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh

WP dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak”.

Menurut Diana dan Setiawati (2009, hal. 134) e-SPT adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan Aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Hery Prabowo (2015) e-SPT adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak untuk mengadministrasikan dan melaporkan data SPT Masa/Tahunan dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Kusuma Dewi (2014) mengemukakan bahwa:

“e-SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan SPT atau Surat Pemberitahuan (agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas). e-SPT adalah kependekan dari elektronik surat pemberitahuan. e-SPT merupakan salah satu bentuk inovasi dari institusi Direktorat Jenderal Pajak. Karena selama puluhan tahun pengelolaan penerimaan negara dari sektor pajak dilaporkan oleh Wajib Pajak secara manual (menggunakan banyak kertas), namun hal ini dapat diminimalkan penggunaan kertasnya melalui penggunaan aplikasi e-SPT”.

#### **b. Tujuan e-SPT**

Tujuan e-SPT diantaranya adalah:

- 1) Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak dapat diukur dan dipantau, mengingat pada sistem tradisional sangat sulit dilakukan.
- 2) Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut wajib pajak dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama.

- 3) Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digilirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh DJP yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia.
- 4) Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga merupakan salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan.
- 5) Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia.
- 6) Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara umum maupun secara khusus sehingga dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

### **c. Jenis-Jenis e-SPT**

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

Aplikasi e-SPT terdiri dari 8 jenis, yaitu :

#### **1. Aplikasi e-SPT PPN**

e-SPT PPN sendiri dibagi menjadi :

- a) e-SPT PPN 1111 untuk tahun pajak 2010 ke atas
- b) e-SPT PPN 1107 untuk Tahun Pajak 2007 – 2009
- c) e-SPT PPN 1111 DM (*deemed*) hanya dapat digunakan oleh :

- 1) Wajib Pajak yang menggunakan pedoman penghitungan pengkreditan Pajak Masukan, yaitu PKP dengan peredaran usaha dalam 1 tahun buku kurang dari 1,8 Miliar
  - 2) Wajib Pajak yang melakukan Kegiatan Usaha Tertentu, yaitu kegiatan usaha yang semata-mata melakukan penyerahan kendaraan bermotor bekas secara eceran.
  - 3) Penyerahan emas perhiasan secara eceran.
- d) e-SPT PPN 1107 PUT
- e-SPT ini digunakan oleh pemungut pajak untuk melaporkan pemungutan yang telah dilakukan dalam suatu masa pajak.
2. e-SPT PPh Pasal 25/29 Badan
    - a) e-SPT PPh Badan Rupiah

e-SPT PPh Badan Rupiah terdiri dari dua versi yaitu tahun 2009 dan tahun 2010 namun keduanya masih tetap bisa digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan.
    - b) PPh Badan Dollar

e-SPT ini digunakan untuk Wajib Pajak yang melakukan pembukuan dalam US Dollar.
  3. e-SPT PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi
    - a) e-SPT PPh 1770

Digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi bagi wajib Pajak yang mempunyai penghasilan:

      - 1) Dari usaha / pekerjaan bebas yang menyelenggarakan pembukuan atau Norma Penghitungan Penghasilan Neto

- 2) Dari satu atau lebih pemberi kerja
- 3) Yang dikenakan Pajak Penghasilan final dan/atau bersifat final

b) e-SPT PPh 1770SS

Hanya boleh digunakan oleh Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan :

- 1) Hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan
- 2) Tidak lebih dari Rp.60.000.000,00 (enam puluh juta setahun) dan
- 3) Tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi.

Untuk e-SPT PPh 1770S dan e-SPT PPh 1770SS wajib melampirkan bukti potong 1721 A1 perusahaan.

4. e-SPT PPh Pasal 4 (2)

Digunakan untuk melaporkan pajak yang bersifat final yaitu pajak atas :

- a) Penerima bunga deposito dari tabungan lainnya, bunga obligasi, dan surat utang negara, dan bunga simpanan yang dibayarkan oleh koperasi kepada anggota koperasi orang pribadi
- b) Penerima hadiah undian
- c) Penjual saham dan sekuritas lainnya
- d) Pemilik properti berupa tanah dan/ atau bangunan

5. e-SPT PPh Pasal 15

e-SPT ini digunakan Wajib Pajak tertentu yang penghasilan netonya dari tidak dapat dihitung berdasarkan ketentuan Pasal 16 ayat (1) atau ayat (3) antara lain :

- a) Perusahaan pelayaran atau penerbangan internasional
- b) Perusahaan asuransi luar negeri
- c) Perusahaan pengeboran minyak, gas, dan panas bumi
- d) Perusahaan yang melakukan investasi dalam bentuk bangunan- guna serah

6. e-SPT PPh Pasal 21

Digunakan untuk menghitung pajak atas penghasilan berupa gaji, upah honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, an kegiatan.

7. e-SPT PPh Pasal 22

Digunakan untuk Pajak Penghasilan yang dipungut oleh :

- a) Bendahara Pemerintah Pusat/Daerah, instansi atau lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga negara lainnya, berkenaan dengan pembayaran atas penyerahan barang.
- b) Badan-badan tertentu, baik badan pemerintah maupun swasta berkenaan dengan kegiatan dibidang impor atau kegiatan usaha dibidang lain.
- c) Wajib Pajak Badan yang melakukan penjualan barang yang tergolong sangat mewah.

8. e-SPT PPh Pasal 23/26

Digunakan untuk menghitung pajak yang dipotong atas penghasilan yang berasal dari modal, penyerahan jasa atau hadiah penghargaan selain yang telah dipotong PPh Pasal 21 serta pajak atas :

- a) Dividen
- b) Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan sehubungan dengan jaminan pengembalian utang.
- c) Royalti, sewa, dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta
- d) Imbalan sehubungan dengan jasa, pekerjaan, dan kegiatan
- e) Hadiah dan penghargaan
- f) Pensiun dan pembayaran berkala lainnya
- g) Premi swap dan transaksi lindung nilai lainnya
- h) Keuntungan karena pembebasan hutang

Saat ini jenis-jenis aplikasi e-SPT yang tersedia di Kantor Pusat sampai KPP Pratama yaitu :

- 1. e-SPT Masa PPh sesuai PER-53/PJ/2009
- 2. e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi 1170 sesuai PER-34/PJ/2009
- 3. e-SPT Tahunan PPh Badan 1171 sesuai PER-39/PJ/2009
- 4. e-SPT Masa PPN 1111 mulai tahun 2011

#### **d. Prosedur Penyampaian e-SPT**

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

- 1. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakan
- 2. Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, yaitu :

- a) Data identitas wajib pajak pemotong / pemungut dan identitas wajib pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, nama, alamat, kode pos, nama KPP, pejabat penandatanganan, kota, format, Nomor Bukti Potong/Pungut, Nomor Awal Bukti Potong / Pungut, kode kurs mata uang yang digunakan.
  - b) Bukti pemotongan/pemungutan pajak
  - c) Faktur Pajak
  - d) Data perpajakan yang terkandung dalam SPT
  - e) Data Surat Setoran Pajak (SSP) seperti masa pajak, tahun pajak, tanggal setor, nomor bukti transaksi, dan jumlah pembayaran pajak.
3. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/ perpajakan sendiri, dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki wajib pajak ke dalam aplikasi e-SPT dengan mengacu pada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT
  4. Wajib pajak mencetak bukti pemotongan/pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikan kepada pihak yang dipotong / dipungut
  5. Wajib Pajak mencetak formulir induk SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan atau SPT Tahunan PPh menggunakan aplikasi e-SPT
  6. Wajib Pajak menandatangani formulir induk SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh serta hasil cetakan aplikasi e-SPT
  7. Wajib Pajak membentuk file data SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media elektronik



8. Wajib Pajak menyampaikan e-SPT ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan cara :
- a) Secara langsung / melalui pos / perusahaan jasa ekspedisi / kurir dengan bukti pengiriman surat dengan membawa / mengirimkan formulir induk SPT dalam bentuk hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan
  - b) Melalui *e-filing* sesuai dengan ketentuan yang berlaku
    - 1) Atas penyampaian e-SPT secara langsung diberikan tanda penerimaan SPT, sedangkan penyampaian e-SPT melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir, bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT
    - 2) Atas Penyampaian melalui e-Filing diberikan bukti Penerimaan elektronik.

## **2. Surat Pemberitahuan (SPT)**

### **a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Mardiasmo (2009, hal. 29) :

“Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan / atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Diana dan Setiawati (2009, hal. 121) :

“Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pajak yang terutang adalah pajak yang harus

dibayar pada suatu saat, dalam Masa Pajak, dalam Tahun Pajak, atau dalam Bagian Tahun Pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

Menurut Hilma (2016) :

“SPT adalah surat pemberitahuan masa dan tahunan yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, termasuk surat pemberitahuan pembetulan seluruh jenis pajak”.

## **b. Jenis SPT**

Menurut Diana dan Setiawati (2009, hal. 125) secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua jenis, yaitu :

- 1) Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. Tahun Pajak adalah satu jangka waktu satu tahun kalender kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. Bagian Tahun Pajak adalah bagian dari jangka satu Tahun Pajak
- 2) Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk Suatu Masa Pajak. Masa Pajak adalah jangka waktu yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dalam suatu jangka waktu tertentu. Masa Pajak sama dengan 1 bulan kalender atau jangka waktu lain yang diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan paling lama 3 bulan kalender. Surat Pemberitahuan Masa ini dipakai oleh pemotong atau pemungut pajak untuk melaporkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan dalam setiap masa.

SPT meliputi :

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

SPT dapat berbentuk :

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

### **c. Fungsi SPT**

- 1) Fungsi surat Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
  - a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak
  - b) Penghasilan yang merupakan objek Pajak dan/atau bukan Objek Pajak
  - c) Harta dan kewajiban, dan/atau
  - d) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

- 2) Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
  - a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran
  - b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- 3) Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

#### **d. Pengisian dan Batas Waktu Penyampaian SPT**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 pada Pasal 3 ayat 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu :

“Setiap Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak”.

Yang dimaksud dengan benar, lengkap, dan jelas dalam mengisi Surat Pemberitahuan adalah:

- 1) Benar adalah benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

- 2) Lengkap adalah memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan
- 3) Jelas adalah melaporkan asal-usul atau sumber objek Pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.

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

- 1) Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak
- 2) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir Tahun Pajak
- 3) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir tahun Pajak.

### **3. *e-filing***

#### **a. Pengertian *e-filing***

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

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

Menurut Diana dan Setiawati (2009, hal. 32) : *e-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara on-line dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

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

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

Sedangkan menurut Siti Kurnia (2010, hal. 132) mendefinisikan:

“*e-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan Real Time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (application service provider) yang telah ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian”.

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.

Menurut Soeharto Darmawan (2016) menyatakan :

“*e-filing* adalah sistem pelaporan SPT dengan menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pengisian dan penyerahan laporan SPT”.

Menurut Hendy Haryadi (2009, hal. 53) tentang memilih suatu kearsipan komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu:

- 1) Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses file dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintergrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface*) akan memungkinkan penscan-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elektronik harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.
- 2) Keamanan yang komprehensif. Sebuah organisasi yang mengimplementasikan arsip elektronik dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, di copy, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna.

**b. Tujuan *e-filing***

Tujuan pelaporan pajak secara *e-filing* adalah :

- 1) Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu

memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.

- 2) Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan meminimalisasi kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

**c. Manfaat *e-filing***

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24/7).
- 2) Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
- 3) Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
- 6) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas

**d. Dasar Hukum**

Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan jaminan kepada Wajib Pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tanda tangan digital yang dibubuhkan dalam SPT electronic merupakan proses



penyisipan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar.

a) Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 Pasal (1) tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-filing* yang dimaksud dengan:

- 1) SPT Tahunan adalah SPT Pajak Penghasilan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak
- 2) e-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak
- 3) *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* 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)
- 4) *Electronic Filling Identification Number* (eFIN) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan e-Filling.
- 5) 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 induk, dalam hal *e-filing* dilakukan melalui Penyedia Jasa Aplikasi.

- b) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan;
- c) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 1770 S atau 1770 SS secara *e-filing* melalui website direktorat jenderal pajak.
- d) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT
- e) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.

**e. Prosedur *e-filing***

- 1) Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan e-FIN
  - a) Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan: Fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau surat keterangan terdaftar, dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotocopy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta mengisikan alamat E-mail yang aktif.
  - b) Permohonan aktivasi e-FIN ini harus dilakukan oleh wajib pajak sendiri dan tidak bisa dikuasakan kepada orang lain

- c) Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila: Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (*masterfile*) wajib pajak di Direktorat Jenderal Pajak
  - d) Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh wajib pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
- 2) Pendaftaran Layanan Pajak Online
- a) Wajib pajak yang sudah mendapatkan e-FIN dapat mendaftar melalui penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
  - b) Setelah wajib pajak mendaftarkan diri, website pajak akan memberikan : User ID dan *Password*, Aplikasi e-SPT (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya, Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan e-FIN yang didaftarkan oleh wajib pajak pada jasa aplikasi resmi yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Digital certificate ini akan berfungsi sebagai pengaman data wajib pajak dalam setiap proses *e-filing*.
- 3) Laporan SPT melalui *e-filing*
- a) Dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara off-line oleh wajib pajak.

b) Setelah pengisian SPT lengkap maka wajib pajak dapat mengirimkan secara online (*e-filing*) ke Direktorat Jenderal Pajak dengan cara :

- 1) Buka website <https://djponline.pajak.go.id/>
- 2) Masukkan NPWP dan Password (NPWP ditulis hanya angka saja tanpa tanda baca)
- 3) Klik *e-filing*
- 4) Kemudian klik Buat SPT,
- 5) Jawab semua pertanyaan yang ada terkait jenis formulir SPT yang sesuai dengan profil data diri, dan pilihlah Opsi jenis Formulir SPT yang akan digunakan.
- 6) Kemudian Upload SPT
- 7) Klik Browse File CSV, lalu pilih file CSV yang telah diselesaikan. Jika ada file pdf, klik browse file pdf lalu arahkan (pilih) file pdf yang telah disiapkan. Baca baik-baik petunjuk yang ada di kotak orange.
- 8) Klik Start Upload
- 9) Lalu Klik tulisan Disini dan pilih e-Mail
- 10) Buka e-Mail anda di tab/window baru catat atau copy/salin kode verifikasi yang telah diterima
- 11) Kembali ke DJP on-Line, masukkan kode verifikasi
- 12) Jika berhasil, maka akan lanjut ke Daftar SPT (tanda terima yang dikirim melalui e-mail dapat dicetak.

#### 4. Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1**  
**Tabel Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ayu Ika Novarina (2005)	Implementasi electronic filing system ( <i>e-filing</i> ) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia	Terobosan penggunaan sarana elektronik ( <i>e-System</i> ) ini tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan ( <i>tax reform</i> ), khususnya di bidang administrasi perpajakan, dengan tujuan untuk memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak.
2	Winna Titis Sugihanti (2011)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan <i>e-filing</i>	Ekspektasi Kinerja Berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-filling, Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-filling, Kompleksitas tidak berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>e-filing</i> , kesukarelaan berpengaruh signifikan positif terhadap Minat perilaku Penggunaan <i>e-filing</i> , Pengalaman tidak berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>e-filing</i> , Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>e-Filling</i> , Kecepatan tidak

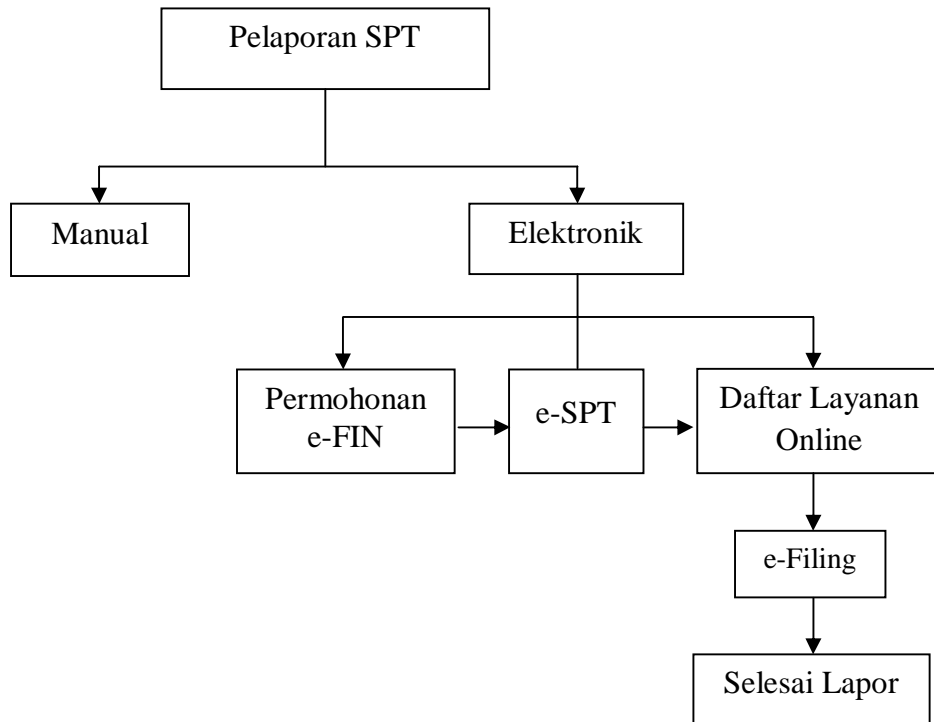
			berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan e-Filing.
3	Melli Pujiani, Rizal Effendi (2012)	Analisis Efektivitas Penggunaan e-System terhadap penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Iilir Timur	E-system di KPP Pratama Palembang Iilir Timur kurang efektif karena berdasarkan data ada sekitar 1755 PKP yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Iilir Timur tetapi hanya sekitar 420 PKP yang melaporkan menggunakan e-Registration E-system lebih praktis dan cepat sehingga PKP atau WP yang sibuk sekalipun dapat mempunyai waktu untuk melaporkan pajak yang mereka terima. Karena dapat diakses dari lokasi wajib pajak tersebut dimanapun mereka berada. Tetapi ada sedikit kendala pada aliran listrik yang sering kali padam tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu sehingga WP atau PKP tidak dapat terhubung.
4	Dr Ony Widilestarin ingtyas dan Gartina Wulan Utami (2015)	Penerapan e-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal.	Terdapat pengaruh yang signifikan dengan arah positif antara penerapan <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan formal. Masalah terkait kepatuhan formal masih belum maksimal terjadi dikarenakan penerapan aplikasi <i>e-filling</i> belum maksimal. Terdapat pengaruh yang signifikan dengan arah yang positif antara kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Krees.

5	Nurul Afia Sari, Agus Bandang Rura (2013)	Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT Masa PPN dengan Penerapan elektronik e-SPT pada KPP Makasar Utara	Sedangkan untuk tingkat ketidakpatuhan wajib pajak, penerapan e-spt ini tidak membawa banyak dampak. hal ini terlihat dalam laporan tingkat ketidakpatuhan wajib pajak terdaftar dari tahun 2010 hingga awal semester 2012. persentase tingkat ketidakpatuhan wajib pajak berfluktuasi.
---	---	---	---

## B. Kerangka Berfikir

Pelaporan SPT dapat dilakukan dengan dua cara yaitu sistem manual dan sistem elektronik. Dengan sistem elektronik wajib pajak dapat melakukannya dengan membuat permohonan e-FIN terlebih dahulu ke KPP terdekat. Proses permohonan berlangsung selama dua jam setelah dilakukan atau satu hari setelah dimohonkan. Setelah permohonan e-FIN wajib pajak dikabulkan maka wajib pajak akan memperoleh beberapa digit nomor untuk dapat mengakses Daftar Layanan Pajak Online dan akan mendapatkan kode verifikasi. Setelah itu wajib pajak dapat melakukan pengisian formulir SPT secara elektronik pada aplikasi e-SPT, setelah semua data berhasil diinput dengan benar dan lengkap maka simpan file tersebut, file tersebut disebut CSV. Selanjutnya wajib pajak login pada Layanan Pajak Online dan masuk ke *e-filing*, wajib pajak mengisi beberapa pertanyaan yang diberikan, setelah itu wajib pajak melakukan upload data SPT (CSV). Maka setelah semua selesai di upload, wajib pajak mengisikan kode verifikasi dan SPT dapat dikirimkan. Selanjutnya Bukti Pengiriman Elektronik akan dikirim melalui e-mail Wajib Pajak dan dapat di Print. Beberapa hari kemudian Account Representative akan menghubungi Wajib Pajak terkait

untuk dapat menyampaikan dokumen-dokumen yang diperlukan ke Kantor Pelayanan Pajak.



**Gambar II.1**  
**Kerangka Berfikir**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan deskriptif, yaitu penulis mengumpulkan data penelitian dan literatur-literatur lainnya dan kemudian menguraikannya secara rinci untuk mengetahui permasalahan penelitian dan mencari penyelesaiannya. Menurut Sugiyono (2006, hal. 11) pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain”.

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional bertujuan untuk mengungkapkan atau mengetahui sejauh mana variabel-variabel berkaitan dengan variabel-variabel lain berdasarkan koefisien korelasinya dan juga untuk mempermudah membahas penelitian ini. Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan dalam penelitian yang didasarkan atas sifat yang diamati. Menurut Sugiyono (2010, hal. 58) Operasional Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang akan diamati dalam penelitian ini yaitu :

##### **1. Sistem Pelaporan Pajak Elektronik (e-SPT)**

e-SPT adalah : suatu aplikasi pengisian SPT Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau

dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terhutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan ketentuan yang berlaku.

## 2. *e-filing*

Menurut Diana dan Setiawati (2009, hal. 32) mendefinisikan bahwa *e-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan Real Time. wajib pajak dapat menyampaikan SPT melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*aplication service provider*) yang telah ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian.

Menurut Hendi Haryadi (dalam penelitian Ony dan Gartina) komponen dasar yang dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu:

### 1) Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel

caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses file. dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintergrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface*) akan memungkinkan penscan-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elektronik harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.

### 2) Keamanan yang komprehensif

Sebuah organisasi yang mengimplementasikan arsip elektronik dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana.



## **D. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat ilmiah. Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (2008, hal. 10) mendefenisikan bahwa “data kualitatif merupakan informasi tambahan lainnya kalau ada yang dianggap bermanfaat ditulis pada slip, yakni sepotong kertas yang khusus disediakan untuk itu, disamping pengguna kuesioner”.

### **2. Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Yaitu data yang secara langsung diperoleh dari objek penelitian, baik melalui teknik wawancara, teknik observasi, maupun studi literatur yang kemudian akan diolah oleh penulis. Menurut Sumadi Suryabrata (2015, hal 39) mendefenisikan bahwa data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya dari hasil pengumpulan data mentahnya yang dilakukan oleh peneliti sendiri.

#### **b. Data Sekunder**

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, baik berupa publikasi maupun data perusahaan sendiri antara lain data mengenai sejarah ringkas, struktur organisasi, aktivitas perusahaan, serta kelengkapan lainnya. Menurut Sumadi Suryabrata (2015, hal. 39) mendefenisikan bahwa data sekunder adalah data yang biasanya berbentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah, data mengenai produktivitas

suatu perguruan tinggi, data mengenai persediaan pangan disuatu daerah, dan sebagainya.

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

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Teknik wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung secara tertutup dengan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pematangsiantar. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dan keterangan yang lengkap sesuai dengan judul penelitian.
2. Teknik dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari catatan-catatan yang dimiliki perusahaan. Teknik ini digunakan untuk meperoleh data tentang jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, laporan jumlah wajib pajak lapor serta yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **F. Teknik Analisis Data**

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

Langkah-langkah dalam menganalisis data penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Meminta dan mengumpulkan data, dimana data yang dikumpulkan berupa angka seperti jumlah wajib pajak terdaftar, total jumlah wajib

pajak yang melaporkan SPT, serta jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara elektronik melalui *e-filing*.

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

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil Penelitian**

**Deskripsi Data Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti telah menganalisa penerapan *e-filing* yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Pematangsiantar dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Dari penelitian ini peneliti akan menuliskan hasil penelitian tentang apa saja yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Pematangsiantar dalam memaksimalkan pelayanan *e-filing* kepada wajib pajak.

Dari data yang di peroleh, pada KPP Pratama Pematangsiantar jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-filing* adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
**Penyampaian SPT Tahunan Pajak WP OP melalui *e-filing***  
**Tahun Pajak 2013-2015**

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan	Wajib Pajak Terdaftar WP OP (a)	Total Penerimaan SPT Tahunan WP OP (b)	Lapor e-Filling WP OP (c)	Persentase	Selisih Persentase	
2013	2014	98.579	52.085	6.461	12,40%	-	-
2014	2015	108.326	59.325	19.700	33,21%	20.81%	Meningkat
2015	2016	117.722	46.530	11.865	25,50%	7.71%	Menurun

*Sumber data : Seksi Pusat Data Dan Informasi KPP Pratama Pematangsiantar*

Berdasarkan data di atas pesentase jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-filing* pada setiap tahunnya dibawah 50%. Khususnya pada tahun 2016 persentase jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* mengalami penurunan sebesar 7,71%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Fajri selaku Account Representative yang bertugas di KPP Pratama Pematangsiantar mengemukakan bahwa: Hal ini terjadi karena adanya kendala teknis di sistem pelaporan yang mengakibatkan proses pelaporan SPT Tahunan secara elektronik menjadi terhambat. Menurut Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-49/PJ/2016 menyatakan bahwa:

“Wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan, tahun pajak 2015 secara elektronik setelah 31 Maret 2016 dan tidak melewati 30 April 2016 dikecualikan dari pengenaan sanksi administrasi dari keterlambatan penyampaian SPT”.

Berdasarkan data tabel di atas juga dapat dilihat bahwa *e-filing* juga berdampak pada ketaatan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunannya, hal ini dapat dilihat dari total wajib pajak orang pribadi terdaftar yang meningkat namun penyampaian SPT Tahunan pada tahun penerimaan 2016 yang mengalami penurunan sebesar 12.795. Hal ini terjadi karena sistem pelaporan SPT Tahunan yang ada di KPP Pratama Pematangsiantar tidak memperbolehkan lagi wajib pajak yang pada tahun sebelumnya telah menggunakan *e-filing* menggunakan sistem manual ditahun berikutnya, tetapi yang terjadi pada tahun 2016 sistem jaringan *e-filing* mengalami gangguan sampai tepat jatuh tempo 31 Maret 2016, sehingga sebagian wajib pajak sudah enggan untuk melaporkan, padahal dilakukan perpanjangan, namun ada saja alasan wajib pajak untuk memungkir hal ini. Dengan alasan tidak tahu ada perpanjangan, ataupun lupa hingga tidak memiliki waktu untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Melihat persentase jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* dari tahun ke tahun masih cukup rendah yaitu dibawah 50%, ini mengartikan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum



merasakan manfaat dari sistem pelayanan *e-filing* yang telah diberikan oleh KPP Pratama Pematangsiantar, yang diharapkan dapat menjadi salah satu langkah dalam meningkatkan jumlah penyampaian SPT Tahunan setiap tahunnya sehingga penerimaan pendapatan negara, dapat terealisasi sesuai dengan rencana target yang ingin dicapai.

## **B. Pembahasan**

### **1) Penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar**

Dalam menerapkan *e-filing* yang merupakan salah satu cara yang dapat dipilih oleh wajib pajak pada saat melaporkan SPT Tahunan. KPP Pratama Pematangsiantar melakukan beberapa prosedur yaitu :

#### a) Wajib Pajak harus memiliki e-FIN

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

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

Untuk sistem *e-filing* sendiri, e-mail sangat dibutuhkan, karena sistem akan mengirimkan kode-kode verifikasi melalui alamat e-mail. Berhasil atau tidaknya pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* juga akan

disampaikan melalui e-mail. Maka wajib pajak harus benar-benar menjaga keaktifan e-mail tersebut.

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

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

- d) CSV hanya dapat dilakukan tidak lebih dari satu kali.

Dalam penggunaan laptop/komputer yang digunakan oleh wajib pajak dalam pengerjaan *e-filing* tidak dapat berpindah-pindah. Ini karena ada sistem kerja database yang berbeda-beda, jika dilakukan didua laptop maka CSV akan eror, data-data tidak akan berhasil diinput. Hal ini untuk menghindari terjadinya kecurangan-kecurangan oleh oknum tidak bertanggung jawab. Saat CSV mengalami kerusakan maka hanya petugas fiskus yang dapat memperbaiki atau wajib harus mengulangi dari proses awal, maka saat membuat CSV wajib pajak diharuskan mengerjakannya dengan teliti karena setelah disimpan CSV tidak dapat dibuka kembali dan juga tidak dapat direname.

- e) Wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunan dari rumah ataupun tempat kerja tanpa harus datang ke KPP.

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

Dari penerapan *e-filing* yang telah dilaksanakan oleh KPP Pratama Pematangsiantar, sejauh ini sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari rangkaian prosedur yang diberlakukan sesuai dengan Undang-Undang yang ada. Namun, dalam penerapan yang telah dilaksanakan, masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan yang terjadi yang cukup mengganggu kenyamanan wajib pajak saat melaporkan SPT Tahunan secara elektronik (E-SPT) melalui *e-filing*, yakni masih kurangnya baiknya sistem jaringan, wajib pajak sering mengeluhkan bahwa jaringan sering mengalami gangguan ataupun eror, sehingga wajib pajak pada saat menjalankan sistem takut terjadi kesalahan dan pergi ke KPP untuk konsultasi meminta bantuan atas gangguan saat melaksanakan pelaporan SPT Tahunan. Tentu saja dengan keadaan yang seperti ini membuat para wajib pajak orang pribadi merasakan hal yang sama dengan sistem manual, wajib pajak yang berniat melakukan pelaporan secara *e-filing* untuk menghindari antrian maka yang

dirasakan wajib pajak sebaliknya, wajib pajak merasa lebih dibingungkan dengan sistem yang dirasa masih baru dan harus mengantri juga untuk dapat berkonsultasi. Dengan adanya penerapan *e-filing* di KPP Pratama Pematangsiantar, maka terjadi dua jenis antrian yaitu antrian di ruang tunggu Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yaitu antrian wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan cara manual, serta antrian di ruang Pengawasan dan Konsultasi 1 yaitu antrian baik wajib pajak yang hanya ingin berkonsultasi tentang pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* maupun wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* secara langsung dilakukan dari kantor. Umumnya hal ini dilakukan oleh para wajib pajak yang sudah berusia lanjut yang masih mempunyai kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-filing*. Ini disebabkan oleh faktor kurangnya pengetahuan mereka tentang Informasi dan Teknologi.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang telah dilakukan Mulyati Akib dan Lia Amdayani di KPP Kendari yakni tidak terdapat perbedaan antara kepatuhan wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kendari sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak yang disebabkan karena belum efektifnya penerapan sistem *e-filing* tersebut. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, infrastruktur belum memadai, pengetahuan SDM terhadap penerapan sistem *e-filing* yang masih sangat minim, pemahaman internet yang masih minim oleh wajib pajak, serta sering terjadi pemadaman listrik yang mengakibatkan penurunan kualitas jaringan internet.

Pada dasarnya penerapan *e-filing* di KPP Pratama Pematangsiantar dilaksanakan juga dalam rangka menghindari potensi terjadinya Kolusi Korupsi dan Nepotisme (KKN), yaitu dengan mencegah interaksi langsung antara wajib pajak dengan petugas fiskus. Tetapi mengingat cakupan wilayah yang berada diwilayah KPP Pratama Pematangsiantar cukup luas dan sebagian besar terletak di daerah yang jangkauan internetnya masih sulit terkoneksi maka wajib pajak masih lebih menyenangi pelaporan SPT Tahunan dengan cara manual.

Sehingga masih diperlukan sosialisasi-sosialisasi yang harus dilakukan oleh KPP Pratama Pematangsiantar untuk dapat mengajak peran serta masyarakat untuk menjadi wajib pajak taat pajak yang saat ini sudah dapat menikmati fasilitas perpajakan dengan *e-filing*, cepat, mudah, dan aman.

## **2) Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar**

Adapun yang menjadi persepsi wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Pematangsiantar dalam melaporkan SPT Tahunan elektronik (E-SPT) SPT Tahunan melalui *e-filing* adalah sebagai berikut:

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

Masih banyak wajib pajak yang kurang mengerti untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* yang telah diterapkan oleh KPP Pratama Pematangsiantar untuk beberapa tahun belakangan ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada wajib pajak saat diminta untuk memberikan pendapatnya mengenai penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar. Walaupun sejak tahun 2013 wajib pajak

sudah dapat melaporkan SPT Tahunan dengan *e-filing* tetapi wajib pajak tetap mengerjakan pelaporan SPT di KPP Pratama Pematangsiantar dengan alasan takut salah dan tidak mempunyai jaringan internet dirumah. Pada dasarnya penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar sudah cukup baik, namun banyak wajib pajak yang masih kurang mengerti dalam menjalankan aplikasi tersebut karena dirasa cukup sulit dan ribet. Dalam hal ini wajib pajak merasakan kesulitan dalam mengoperasikan sistem pelaporan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing*. Namun, adanya *e-filing* wajib pajak jadi diberikan dua pilihan saat ingin melaporkan SPT Tahunan baik secara manual maupun *e-filing*, sehingga hal ini berdampak pada sedikit berkurangnya jumlah antrian saat pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Pematangsiantar. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa wajib pajak masih belum benar-benar merasakan kemudahan dan manfaat dari penerapan *e-filing* di KPP Pratama Pematangsiantar.

b) Pelaksanaan Sosialisasi Penerapan *e-filing*

KPP Pratama Pematangsiantar sudah melakukan sosialisasi mengenai penerapan sistem pelaksanaan pelaporan pajak elektronik (E-SPT) SPT Tahunan melalui *e-filing* dengan cara sosialisasi langsung mengenai penerapan *e-filing*, yang diakui cukup membantu dan memberikan banyak informasi, walaupun begitu wajib pajak masih merasa kurang paham dan belum mau mencoba. Wajib pajak takut salah dalam pengerjaannya dan juga masih kurang berminat dengan sistem ini. Sehingga wajib pajak berharap untuk lebih sering diadakannya sosialisasi perpajakan agar dapat lebih memahami tentang prosedur yang ada.

Untuk itu maka upaya yang dapat dilakukan oleh KPP Pratama Pematangsiantar yaitu dengan cara melakukan sosialisasi secara intensif tentang prosedur dan tata cara pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing*. Sosialisasi dapat dilakukan dengan cara melakukan atau menerbitkan iklan layanan pajak yang dapat disampaikan melalui media elektronik, media cetak, ataupun dengan media *on-line*. Ataupun dengan memberikan pelayanan khusus bagi wajib pajak yang kurang paham dalam mengoperasikan layanan *e-filing*. Wajib Pajak tersebut dapat berkonsultasi kepada *Account Representative*. Setiap wajib pajak pasti memiliki *Account Representative* yang sudah berkewajiban memberikan bimbingan dan arahan mengenai masalah yang dihadapi oleh wajib pajak.

c) Sarana dan prasarana di KPP Pematangsiantar dalam penerapan *e-filing*

Sarana dan prasana yang ada di KPP Pratama Pematangsiantar sudah sangat lengkap dan memadai. Hanya saja wajib pajak mengeluhkan sistem jaringan yang sering mengalami kerusakan dan antrian yang sering dialami pada saat ingin berkonsultasi menuju Waskon 1. KPP Pratama Pematangsiantar telah berusaha sedemikian rupa dalam mempersiapkan sarana dan prasana untuk dapat mendukung kelancaran KPP Pratama Pematangsiantar dalam menerapkan *e-filing*, namun KPP Pratama Pematangsiantar harus lebih bersiap pada saat waktu menuju pelaporan SPT Tahunan dengan menyediakan ruang tunggu yang lebih besar, petugas fiskus yang lebih banyak sehingga wajib pajak tetap merasa nyaman saat mengantri dan merasa terlayani pada saat akan berkonsultasi, serta memperbaiki sistem jaringan yang dapat memperlancar proses pelaporan. Sehingga penerapan ini benar-benar berjalan sesuai dengan harapan.

d) Kemampuan Petugas Fiskus

Wajib pajak menyatakan semua pegawai sudah ahli dalam menjalankan aplikasi *e-filing*. Ini menandakan bahwa KPP Pratama sudah menyiapkan Sumber Daya Manusia (petugas fiskus) yang berkualitas untuk melayani para wajib pajak. Walaupun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti. Namun, disamping itu pada dasarnya petugas fiskus telah sedemikian rupa dipersiapkan untuk dapat mendukung kelancaran KPP Pratama Pematangsiantar dalam menerapkan *e-filing*, hanya saja butuh waktu dan proses untuk penerapan ini benar-benar berjalan sesuai dengan harapan.

e) Sistem Pelayanan

Salah satu hal yang dapat menjadi daya tarik seseorang dalam melakukan sesuatu adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Menurut Keputusan Men.PAN No 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebahagian hal yang dapat menjadi indikator suatu pelayanan yaitu :

- 1) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 2) Kemampuan petugas pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan petugas

Dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti masih banyak wajib pajak yang lebih menyukai sistem pelayanan secara manual, yaitu pelayanan yang diberikan secara langsung oleh pegawai-pegawai KPP Pratama Pematangsiantar kepada wajib pajak. Menurut wajib pajak yang dimintai pendapatnya mengenai perbandingan kualitas pelayanan baik secara manual maupun *e-filing*, wajib pajak menyatakan kualitas pelayanan secara manual



lebih baik dibandingkan dengan *e-filing*. Walaupun harus mengantri, namun dengan sikap pegawai di KPP Pratama Pematangsiantar yang sangat baik dan ramah-ramah, melayani dengan sopan dan ikut turut membantu para wajib pajak saat melakukan pelaporan SPT Tahunan. Tentu saja ini menunjukkan bahwa pegawai-pegawai di KPP Pratama Pematangsiantar memiliki kemampuan melayani dengan sangat baik. Sistem *e-filing* yang sering mengalami kerusakan jaringan juga menjadi salah satu alasan bagi wajib pajak yang tidak ingin mengambil resiko saat melakukan pelaporan SPT Tahunan dikarenakan memiliki banyak karyawan yang harus dilaporkan SPT Tahunannya. Disamping itu, wajib pajak juga menyenangi pelayanan secara *e-filing* yang dirasa lebih ringkas dan tidak perlu lagi menyimpan dokumen-dokumen walaupun tetap mengeluhkan sistem jaringan yang kurang baik. Sehingga dapat dikatakan untuk saat ini masih banyak wajib pajak masih lebih memilih sistem manual dengan kualitas sistem pelayanan yang diberikan KPP Pratama Pematangsiantar. Secara khusus mengartikan bahwa KPP Pratama Pematangsiantar telah melakukan pelayanan yang sangat baik untuk wajib pajak, disamping pelayanan dalam penerapan *e-filing* yang masih banyak mengalami kekurangan-kekurangan yang harus terus dilakukan pembenahan kedepannya sehingga pelayanan baik secara manual maupun *e-filing* dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya.

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

Di zaman Informasi dan Teknologi (IT) seperti saat ini, semua orang sudah tidak asing lagi dengan internet, hampir seluruh aktivitas pekerjaan manusia tidak jauh dari yang namanya koneksi internet. Dengan adanya internet pekerjaan dapat diselesaikan lebih mudah, cepat, dan hemat waktu. Hal inilah

yang menjadi salah satu latar belakang KPP Pratama Pematangsiantar menerapkan *e-filing*, semua untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tetapi hal ini tidak begitu dirasakan oleh beberapa wajib pajak dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, bahwa *e-filing* kurang flexibel khususnya bagi wajib pajak yang sudah tidak berusia muda lagi, wajib pajak berusia lanjut yang saat ini masih terdaftar sebagai wajib pajak tentu tidak akan mengerti dalam mengoperasikan sistem *e-filing* yang saat ini telah diterapkan oleh KPP Pratama Pematangsiantar. Namun, berbeda dengan wajib pajak yang masih berusia muda, *e-filing* dirasa sudah cukup flexibel dan sudah mempermudah, khususnya untuk zaman Informasi dan Teknologi saat ini, karena sistem yang dioperasikan juga dapat dimengerti serta lebih menarik karena mengikuti perkembangan zaman. Dalam hal ini KPP Pratama Pematangsiantar diharapkan untuk dapat membuat kebijakan terkait masalah faktor usia khususnya bagi wajib pajak yang wajib melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Dalam pengerjaan *e-filing* wajib pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan sistem komputer, untuk wajib pajak usia muda hal ini bukan masalah besar namun untuk wajib pajak usia lanjut ini bukanlah solusi. Untuk itu maka pihak KPP bisa lebih bijak dalam hal memberikan pelayanan khusus bagi wajib pajak yang sudah tidak berusia muda lagi namun masih tetap patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

g) Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) di KPP Pratama Pematangsiantar

Wajib pajak di KPP Pratama Pematangsiantar yang terdaftar semakin bertambah tiap tahunnya. Tetapi hal tersebut berbanding terbalik dengan sumber

daya manusia yang ada di KPP Pratama Pematangsiantar. Akibatnya banyak wajib pajak yang menunggu antrian panjang dalam melaporkan SPT Tahunan. Hal ini juga yang terkadang membuat wajib pajak enggan untuk berkonsultasi dengan alasan tidak punya banyak waktu untuk menunggu lama, walaupun wajib pajak itu sendiri butuh informasi untuk dapat mengetahui pembaharuan-pembaharuan yang belum begitu dipahami. Jujur saja keadaan ini memang tampak nyata pada saat peneliti melakukan riset di KPP Pratama Pematangsiantar. Ada beberapa wajib pajak yang tampak sedang mengantri untuk berkonsultasi saat itu. Tetapi, peneliti tetap melihat bahwa pegawai-pegawai yang ada tetap dengan cepat dan lihai melayani wajib pajak yang ada, walaupun sebenarnya wajah capek jelas terpancar dari wajah-wajah pegawai yang ada pada saat itu. Disinilah dibutuhkan peran kerja sama antara siswa/i ataupun mahasiswa magang dengan pihak instansi terkait, mungkin KPP Pratama Pematangsiantar dapat melakukan kerja sama dengan beberapa sekolah-sekolah ataupun universitas untuk dapat ikut berperan aktif dalam melayani masyarakat (wajib pajak), dimana siswa/i ataupun mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan baru tentang dunia kerja nyata khususnya dunia perpajakan dan KPP Pratama Pematangsiantar dapat sedikit terbantu pekerjaannya dengan hadirnya siswa/i tersebut.

#### h) Mempermudah pekerjaan

Salah satu tujuan dari KPP Pratama Pematangsiantar dalam menerapkan *e-filing* sebagai salah satu cara dalam melaporkan SPT Tahunan selain mengikuti peraturan perundang-undangan perpajakan juga untuk memberi

kemudahan bagi wajib pajak yang hendak melaporkan kewajiban perpajakannya. Namun, dalam pelaksanaannya wajib pajak belum sepenuhnya merasakan tujuan dari diterapkannya sistem ini. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang belum paham dengan sistem operasi dari aplikasi yang ada. Beberapa wajib pajak melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* namun tempat pelaksanaannya masih dari KPP Pematangsiantar. Wajib pajak mengaku beberapa kali mengalami kesalahan dalam menginput data dan karena merasa takut dan kurang mengerti maka wajib pajak datang ke KPP, khususnya wajib pajak yang menggunakan SPT 1770 yang merasakan cukup sulit dengan file CSV yang harus dikerjakan dan tetap memilih melakukan pekerjaan di KPP. Hal ini mengartikan bahwa sistem ini belum sepenuhnya dapat memudahkan wajib pajak dengan artian wajib pajak tetap harus pergi ke KPP karena merasa takut salah saat melakukan pelaporan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perlu dilakukan pelatihan-pelatihan yang dapat dilakukan petugas fiskus kepada wajib pajak secara langsung, sehingga wajib pajak dapat dengan mahir menjalankan sistem yang ada dan tidak merasa ragu atau takut saat mengalami kesalahan dalam melakukan pelaporan. Dengan begitu wajib pajak akan merasakan kemudahan yang nyata tanpa harus takut-takut dalam memanfaatkan sistem yang ada.

i) Minat wajib pajak

Minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* ditahun yang akan datang cukup baik, beberapa wajib pajak akan mencoba melakukan pelaporan pajak SPT Tahunannya melalui *e-filing*. Walaupun tetap saja masih ada wajib pajak yang mengurungkan niatnya dalam memanfaatkan kemudahan untuk

melaksanakan kewajiban perpajakan yang dilakukan setahun sekali ini. Untuk itu maka KPP harus mensosialisasikan *e-filing* dengan lebih giat lagi, dan meningkatkan sistem pelayanan serta memperbaiki sistem jaringan yang ada, sehingga menumbuhkan minat dan motivasi wajib pajak untuk ikut menerapkan *e-filing* pada saat melakukan pelaporan SPT Tahunan pada tahun-tahun yang akan datang.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan tersebut maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar sudah sesuai dengan ketentuan administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan ke Kantor Pajak Pratama Pematangsiantar melalui *e-filing* dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 masih dikategorikan rendah. Karena wajib pajak yang melaksanakan pelaporan SPT Tahunannya melalui *e-filing* dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 masih dibawah 50%.
2. Menurut persepsi wajib pajak hambatan-hambatan yang terjadi atas penerapan *e-filing* pada KPP Pratama Pematangsiantar adalah :
  - a. Wajib pajak tidak dapat mengoperasikan dan kurang mengerti sistem pelaporan e-SPT SPT Tahunan melalui *e-filing* karena dirasa cukup sulit.
  - b. *e-filing* tidak flexibel untuk wajib pajak
  - c. Sistem Pelayanan
  - d. Terbatasnya Sumber Daya Manusia di KPP Pratama Pematangsiantar.
  - e. Perlu diadakannya sosialisasi perpajakan dan pelayanan khusus.

## B. Saran

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

1. Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematangsiantar yang melaporkan SPT Tahunan Pajak melalui *e-filing* masih sangat rendah. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-filing* maka hendaknya dilakukan sosialisasi kepada wajib pajak, baik itu sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung yang berisikan manfaat dan kemudahan menggunakan *e-filing* dan tata cara pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* guna untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat mencapai target penerimaan.
2. Sosialisasi kepada wajib pajak harus lebih sering dilakukan lagi, terutama kepada wajib pajak yang belum paham ataupun sama sekali tidak mengerti mengenai tata cara pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Apabila penyuluhan tersebut dapat dilakukan dengan baik dengan wajib pajak, maka akan dapat meningkatkan motivasi dan rasa ingin mencoba dalam melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-filing*. Dengan demikian wajib pajak dapat memanfaatkan pelayanan serta kemudahan yang telah diberikan oleh KPP Pratama Pematangsiantar secara maksimal.

### C. Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti merasa cukup sulit oleh jarak dan waktu karena dilakukan diluar kota Medan. Namun, dalam melakukan penelitian ini peneliti harus terlebih dahulu mengerti sedikit lebih banyaknya dalam menjalankan aplikasi *e-filing* tersebut, agar saat melakukan penelitian sudah cukup mengerti mengenai fenomena-fenomena yang ada. Dalam hal untuk mendapatkan data dari pihak kantor, peneliti cukup diberikan kemudahan untuk data yang dibutuhkan. Hanya saja pada saat melakukan wawancara peneliti cukup sulit, karena tidak semua wajib pajak dapat dimintai persepsinya dengan alasan tidak mengerti, tidak punya waktu dan lain sebagainya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Diana dan Lilis Setiawati. (2009). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi
- Diaz Priantara. (2012). *Perpajakan Indonesia* (Edisi 2). Jakarta: Mitra Wacana Media
- Hery Prabowo. (2015). "Pengembangan e-SPT dan e-filing pada KPP Pratama". <http://syopian.net/blog/?p=723>. Diakses 16 Juli 2015
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP- 88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*.
- Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-49/PJ/2016 tentang *Pengecualian Pengenaan Sanksi Administrasi Berupa Denda atas Keterlambatan Penyampaian SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Elektronik*.
- Keputusan Men.PAN No 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kusuma Dewi (2014). "Apa itu SPT". <https://ilmuakuntansipajak.wordpress.com>
- Mardiasmo, (2009). *Perpajakan* (Edisi Revisi 2009). Jakarta: Andi.
- Melli Pujiani dan Rizal Effendi. (2012). "Analisis Efektivitas Penggunaan e-System terhadap penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. STIE MDP.Palembang
- Muliyati Akib dan Lia Amdayani (2014). "Analisis Penerapan Sistem E-Filing dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Kendari)". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UHO*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara.
- Nurul,dkk (2013). "Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT Masa PPN dengan Penerapan elektronik e-SPT pada KPP Makasar Utara. Universitas Hasanudin. Makasar Utara.
- Novarina. (2005). "Implementasi electronic filling system (e-filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia". Tesis S2, Universitas Diponegoro.Semarang.

Ony Widilestariningtyas dan Gartina Wulan.(2015).“*Penerapan e-filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal*”.Universitas Komputer Indonesia. Bandung.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-6/PJ/2009 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik*.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang *Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan*.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik*.

Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Soeharto Darmawan (2016). ”*Bagaimana Cara Mendaftarkan e-FIN? Surat Kep-193/PJ/2015*”. <http://www.jtanzilco.com>. Diakses 22 Februari 2016

Sumadi Suryabrata, (2015). *Metodologi Penelitian* (Edisi 2). Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Pasal 13A tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

\_\_\_\_\_ tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Pasal 38 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*

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

\_\_\_\_\_ pada Pasal 3 ayat (3) tentang *Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan*.

\_\_\_\_\_ pada Pasal 7 ayat (1) tentang *Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan*.

\_\_\_\_\_ pada Pasal 39 tentang *Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

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