

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Batu

Kota Batu merupakan salah satu kota yang berada di propinsi Jawa Timur, yang terletak 15 km sebelah barat Kota Malang. Kota Batu dahulu merupakan bagian dari Kabupaten Malang yang kemudian ditetapkan menjadi kota administratif pada 6 Maret 1993 dan pada tanggal 17 Oktober 2001 ditetapkan sebagai kota otonom yang terpisah dari Kabupaten Malang. Secara astronomis Kota Batu terletak antara $112^{\circ}17'10,90''$ - $122^{\circ}57'11''$ BT dan $7^{\circ}44'55,11''$ - $8^{\circ}26'35,45''$ LS. Wilayah Kota Batu memiliki batas administratif sebagai berikut

- a. Batas wilayah utara : Kabupaten Mojokerto dan Kecamatan Prigen
- b. Batas wilayah selatan : Kecamatan Dau dan Kecamatan Wagir
- c. Batas wilayah barat : Kecamatan Pujon
- d. Batas wilayah Timur : Kecamatan Karangploso dan Kecamatan Dau

Luas wilayah Kota Batu 202,30 Km² yang terbagi menjadi 3 (tiga) kecamatan yaitu Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo, Kecamatan Bumiaji, dan 24 desa atau kelurahan.

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

Sejarah awal di dirikannya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu telah beberapa kali mengalami perubahan nama mulai dari Indonesia dalam masa penjajahan sampai dengan masa sekarang. Perubahan-perubahan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Tahun 1945 bernama Kantor Penetapan Pajak.
- b. Tahun 1946 Kantor Penetapan Pajak terpecah menjadi 2 (dua), yaitu *Inspectie Van Financial (Diens Bes Belastingen)* dan Kantor Penetapan Pajak di bawah pengawasan jawatan pajak Republik Indonesia.
- c. Tahun 1949 bernama Kantor Inspeksi Keuangan.
- d. Tahun 1964 berganti nama kembali menjadi Kantor Inspeksi Pajak.
- e. Tahun 1989 tepatnya tanggal 1 April 1989 Kantor Inspeksi Pajak berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak.
- f. Tahun 2007 tepatnya 4 Desember 2007 dilakukan penggabungan Kantor Pelayanan Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan wilayah menjadi kantor modern dengan nama Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu resmi didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah bagian dari upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak, yaitu dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di seluruh wilayah Kantor Wilayah Jawa Timur III pada tanggal 4 Desember 2007.

3. Visi, Misi, Motto, dan Slogan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu memiliki visi, misi, motto, dan slogan sebagai upaya untuk mewujudkan kinerja yang positif. Berikut adalah visi, misi, motto, dan slogan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu :

Visi : Menjadi institusi yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Misi : Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Motto : Mewujudkan masyarakat sadar dan peduli pajak.

Slogan : Lunasi pajaknya, awasi penggunaannya.

4. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

Pada awal beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu masih bergabung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara di jalan Merdeka Utara Nomor 2 Malang. Kemudian pada tanggal 1 Juli 2002 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu pindah dan mulai menempati gedung milik Koperasi Unit Desa Batu di Jalan Diponegoro Nomor 8 Batu dengan status kontrak (sewa).

Pada tanggal 1 Januari 2005 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu mulai menempati gedung sendiri. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Batu sama dengan lokasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III. Alamat dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah Jalan Letjen S.Parman Nomor 100 Malang 65122, Telp (0341) 403411.

5. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

Tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu Melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL). Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yaitu :

- a. Pengumpulan dan Pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalian potensi pajak serta ekstensifikasi Wajib Pajak
- b. Penelitian dan Penata usahaan Surat Pemberitahuan masa serta berkas Wajib Pajak
- c. Ektensifikasi dan intensifikasi potensiWajib Pajak
- d. Penata usahaan penerimaan pajak, piutang pajak dan penagihan pajak
- e. Penata usahaan penyelesaian keberatan, banding, restitusi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL)
- f. Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan

6. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

Kota Batu yang merupakan wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu memiliki luas wilayah 202,30 Km² atau sama dengan 20,280 Ha. Jumlah keseluruhan Wajib Pajak di Kota Batu yang terdaftar yaitu hingga tahun

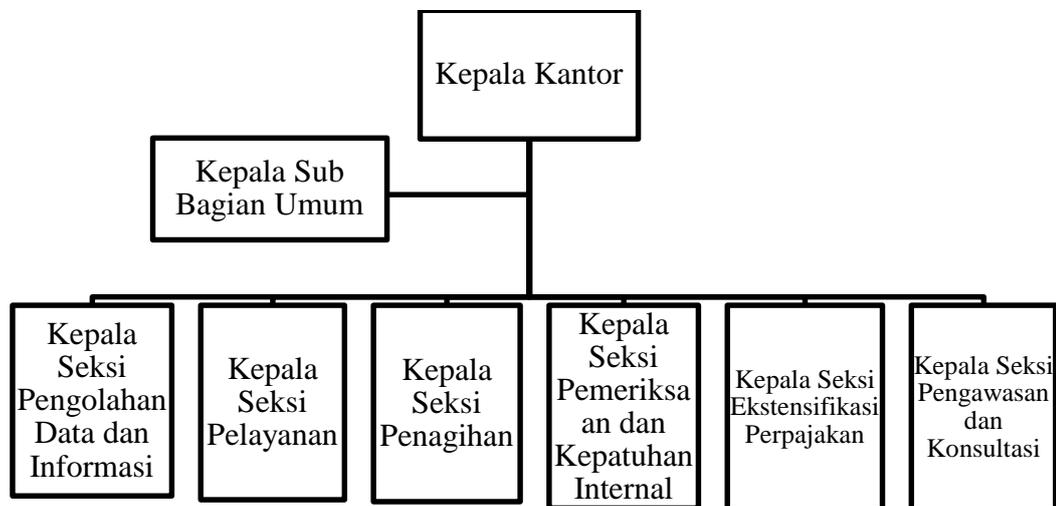
2016 sebanyak 24.053 Wajib Pajak yang terdiri dari 21.331 Wajib Pajak Orang Pribadi, 2.772 Wajib Pajak Badan. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah Kota Batu yang meliputi 3 (tiga) kecamatan yaitu sebagai berikut :

Tabel 4 : Daftar Kelurahan pada Kota Batu

No	Kecamatan	Kelurahan/Desa
1	Kec. Batu Luas Wilayah : 4.545,81 ha Jumlah Penduduk : 80.582 jiwa	1. Kel. Sisir 2. Kel. Songgokerto 3. Kel. Ngaglik 4. Kel. Temas 5. Desa Pesanggrahan 6. Desa Oro-oro ombo 7. Desa Sumberejo 8. Desa Sidomulyo
2	Kec. Bumiaji Luas Wilayah : 12.797,89 ha Jumlah Penduduk : 51.054 jiwa	1. Desa Bulukerto 2. Desa Bumiaji 3. Desa Gunungsari 4. Desa Pandanrejo 5. Desa Giripurno 6. Desa Tulungrejo 7. Desa Sumbergondo 8. Desa Punten 9. Desa Sumberbrantas
3	Kec. Junrejo Luas Wilayah : 2.565,02 ha Jumlah Penduduk : 172.015 jiwa	1. Desa Torongrejo 2. Desa Mojorejo 3. Desa Junrejo 4. Desa Tlekung 5. Desa Pendem 6. Desa Beji 7. Desa Dadaprejo

Sumber : KPP Pratama Batu (2017)

7. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu



Gambar 6 : Struktur Organisasi KPP Pratama Batu

Sumber : KPP Pratama Batu (2017)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu memiliki beberapa staff pekerja yang masing-masing diberikan tugas dan tanggungjawab yang berbeda sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing. Tugas yang diberikan kepada masing-masing bagian dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah sebagai berikut :

a. Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tatausaha, dan rumah tangga. Mengawasi ketertiban dan kinerja semua pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengumpulan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis

komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *e-Filing*, serta penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan.

d. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, urusan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Mempunyai fungsi melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian internal, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tidak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek, dan subjek pajak dalam menunjang ekstensifikasi. Melakukan kegiatan penyuluhan kepada Wajib Pajak.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Mempunyai tugas melakukan konsultasi kepada Wajib Pajak dan memproses semua permohonan dari Wajib Pajak. Masing-masing tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, Melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi.

h. Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksaan dan Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Fungsional Pemeriksa Pajak mempunyai tugas untuk melakukan kegiatan pemeriksaan pajak. Kelompok Jabatan Fungsional Penilaian PBB mempunyai tugas untuk melakukan pendataan dan penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta pengurangan atau keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terutang.

B. Penyajian Data

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan baik dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka berikut peneliti deskripsikan hasil dari penelitian sebagai berikut :

1. Pelaksanaan layanan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ada beberapa cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dapat dilakukan oleh Wajib Pajak. (1) dapat diberikan secara langsung baik ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan/atau ke tempat lain seperti pojok pajak, *drop box*, dan mobil pajak. (2) secara tidak langsung dapat melalui kantor pos, perusahaan ekspedisi dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar. (3) secara *online* yaitu Wajib Pajak dapat menggunakan aplikasi *e-Filing*. *e-Filing* adalah sistem penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online yang real time*.

e-Filing merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memajukan administrasi perpajakan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dapat dilakukan secara elektronik yaitu secara *online* dan *real time* melalui internet. Penggunaan teknologi informasi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* tidak lain dan bukan untuk modernisasi perpajakan. Keunggulan yang di miliki dari layanan *e-Filing* ini adalah Wajib Pajak dapat langsung

menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya secara *online*. Melalui aplikasi *e-Filing* ini Wajib Pajak dapat dibantu dalam menghitung jumlah pajaknya dan melakukan penyampaian secara langsung. Hal diatas juga sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Triana selaku Kasi Pelayanan, beliau menyatakan bahwa :

“Aplikasi *e-Filing* ini merupakan program baru yang menggunakan teknologi informasi, penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dilakukan secara *online*, Wajib Pajak dapat langsung *login* ke dalam aplikasi secara *online* atau memasukan data pajak terhutangnya, data tersebut langsung terkoneksi dan tersimpan ke dalam *database* Kantor Pusat”

Dalam hal penerapan layanan *e-Filing* untuk administrasi perpajakan tergolong masih cukup baru, karena baru dilaksanakan selama 4 (empat) tahun terakhir yaitu penyampaian *e-Filing* pada tahun 2013 sampai 2016. Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Triana selaku Kasi Pelayanan, beliau menyatakan bahwa :

“*e-Filing* sudah diterapkan sejak tahun 2005 tetapi pada awal tahun penerapannya baru dapat dilaksanakan melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi dan penerapan *e-Filing* pertama kali dilaksanakan pada tahun 2013 tetapi hanya pegawai pajak saja yang dapat menggunakan *e-Filing* dan pada tahun 2014 baru dapat di gunakan oleh Wajib Pajak di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di seluruh Indonesia”

Dalam pelaksanaan *e-Filing* 4 (empat) tahun berjalan, tujuan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang utama adalah memudahkan para Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Triana selaku Kasi Pelayanan, beliau menyatakan bahwa :

“Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* merupakan cara penyampaiannya saja untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan pajak terutanganya, Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor pos ataupun Kantor Pajak”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Bayu selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, bahwa *e-Filing* memudahkan setiap Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya, beliau menyatakan bahwa :

“adanya *e-Filing* pertama meringankan kita mengurangi rantai pekerjaan kita dalam merekam Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk, kedua meringankan Wajib Pajak juga karena mereka tidak perlu datang kesini untuk mengantri dan mengeluarkan biaya yang mahal, cukup paketan internet dan bisa menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara 24jam juga”

Berdasarkan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa layanan *e-Filing* ini sangat erat kaitannya dengan teknologi informasi. Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Bambang selaku Kasi Pengawas dan Konsultasi I “bahwa dalam praktek administrasi perpajakan telah banyak menggunakan teknologi informasi dalam rangka modernisasi perpajakan”.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu berusaha untuk membuat pengadministrasian perpajakan menjadi lebih baik. Bahwa dengan adanya *e-Filing* proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan oleh Wajib Pajak menjadi lebih sederhana, mudah, dan cepat. Baik dalam hal penerimaan, pengolahan maupun pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Hal ini juga sama dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Bayu selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, beliau menyatakan bahwa :

“dengan adanya *e-Filing* dapat meringkas alur pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang karena Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang disampaikan oleh Wajib Pajak secara *e-Filing* langsung masuk ke dalam *database* Kantor Pusat, jika secara manual Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk petugas pajak masih harus meneliti ataupun memeriksa satu persatu dan merekamnya, oleh karena itu

adanya *e-Filing* sangat membantu dalam perekam menjadi lebih mudah dan cepat”

Berkaitan dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-Filing*, Ibu Triana selaku Kasi Pelayanan juga menjelaskan tentang bagaimana cara menggunakan aplikasi *e-Filing* untuk Wajib Pajak baru dan yang baru akan mencoba menggunakan aplikasi *e-Filing*, beliau menyatakan bahwa :

“langkah pertama Wajib Pajak mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat atau bisa secara *online* dengan menggunakan aplikasi *e-Registration* untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), setelah itu Wajib Pajak melakukan permohonan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) untuk masuk ke dalam aplikasi *e-Filing*, Setelah Wajib Pajak melakukan registrasi menggunakan *e-Filing* dengan e-FIN yang dimiliki barulah Wajib Pajak dapat menghitung serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya secara *online* dengan menggunakan aplikasi *e-Filing*”

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang cara menggunakan aplikasi *e-Filing* dan setelah melakukan observasi lebih lanjut, peneliti akan menjelaskan bagaimana alur penggunaan *e-Filing*, sebagai berikut :

- 1) Menggunakan aplikasi *e-Registration* untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Mengajukan permohonan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat dan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) akan diberikan langsung kepada Wajib Pajak.
- 3) Melakukan registrasi sebagai Wajib Pajak pengguna *e-Filing*.
- 4) Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing*.
 - a) Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-Filing*.

- b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT yang akan dikirimkan melalui *e-mail* yang sudah didaftarkan.
- c) Mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *online* dengan mengisi kode verifikasi.
- d) Notifikasi status e-SPT dan bukti penerimaan elektronik diberikan kepada Wajib Pajak melalui *e-mail* yang sudah didaftarkan.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang alur penggunaan *e-Filing*, bahwa setiap Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan aplikasi *e-Filing* sangat dimudahkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, baik itu menghitung maupun menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Wajib Pajak hanya perlu sekali untuk mengajukan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) dan melakukan registrasi di aplikasi *e-Filing*, setelah itu Wajib Pajak langsung bisa seterusnya untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui aplikasi *e-Filing*. Hal tersebut juga sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Bambang selaku Pengawas dan Konsultasi I, beliau menyatakan bahwa :

“wajib Pajak yang telah terdaftar hanya perlu memiliki *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) untuk registrasi ke dalam aplikasi *e-Filing*, Wajib Pajak hanya perlu melakukan registrasi sekali saja dalam aplikasi *e-Filing*, jika Wajib Pajak telah masuk ke dalam *e-Filing* Wajib Pajak dapat seterusnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya secara *e-Filing*”

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa setiap Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan aplikasi *e-Filing* telah diberikan kemudahan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Aplikasi *e-Filing* ini juga memiliki banyak kelebihan seperti Wajib Pajak dapat

menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tanpa harus keluar rumah ataupun keluar kantor, cukup melalui internet dan juga penghematan dari segi biaya karena berkurangnya penggunaan kertas. Maka dari itu, penghitungan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan akan lebih mudah, praktis, cepat dan efisien.

Secara garis besar perubahan yang sangat dirasakan dengan adanya layanan *e-Filing* ini adalah kemudahan dalam pelaksanaan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dan juga adanya penghematan dalam penggunaan kertas. Hal ini juga didukung oleh Bapak Bayu selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, beliau menyatakan bahwa :

“dari sisi Wajib Pajak *e-Filing* ini sangat memudahkan, menghemat waktu dan biaya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan karena tidak perlu mengantri dan datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dari sisi Pegawai adanya *e-Filing* ini kita merasa sangat terbantu karena kita tidak perlu lagi repot-repot untuk merekam Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk”

Berbicara tentang *e-Filing* sangat bersinggungan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi karena *e-Filing* memang diperuntukan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi. Layanan *e-Filing* ini diprioritaskan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dengan jenis Pajak Penghasilan (PPh). Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Triana selaku Kasi Pelayanan, beliau menyatakan bahwa:

“aplikasi *e-Filing* ini hanya digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan/atau pegawai dan/atau karyawan yang penyampaiannya dengan menggunakan formulir Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 1770 S dan 1770 SS”

Saat ini penerapan *e-Filing* baru dilaksanakan selama 4 (empat) tahun terakhir, yaitu *e-Filing* pada tahun 2013 sampai 2016. Pada tahun 2013 ini sistem

e-Filing hanya dapat digunakan oleh pegawai Pajak. Pada tahun 2014 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar yaitu berjumlah 13.044 Wajib Pajak dan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar Wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yaitu berjumlah 10.469 Wajib Pajak sedangkan realisasi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk berjumlah 9.135 Surat Pemberitahuan (SPT) dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual berjumlah 6.852 Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* berjumlah 2.281 Surat Pemberitahuan (SPT). Jumlah ini termasuk signifikan dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Hal ini terjadi dikarenakan adanya program penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing*.

Pada tahun 2015 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar berjumlah 14.067 Wajib Pajak sedangkan realisasi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk berjumlah 9.212 Surat Pemberitahuan (SPT), dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual berjumlah 5.876 Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* berjumlah 3.336 Surat Pemberitahuan (SPT). Sedangkan pada tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar berjumlah 12.261 Wajib Pajak sedangkan realisasi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan masuk berjumlah 9.444 Surat Pemberitahuan (SPT), dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual berjumlah 1.992 Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* berjumlah

7.452 Surat Pemberitahuan (SPT). Maka dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 ketahun 2016 terjadi kenaikan yang cukup signifikan yang hampir 123%, kenaikan tersebut dikarenakan dikeluarkannya peraturan Pemerintah melalui Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 mewajibkan Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia dan/atau Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) melalui *e-Filing*

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* dari tahun 2014 sampai 2016 selalu mengalami peningkatan. Hal tersebut sangat jelas melampaui target yang ditetapkan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hal tersebut sama dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Bayu selaku Pengolahan Data dan Informasi, beliau menyatakan bahwa:

“dari data statistik penyampaian di tiap tahunnya dari jumlah penerimaannya selalu meningkat dan melebihi target, pada tahun 2014 sebesar 10,978 tahun 2015 sebesar 11,373, dan tahun 2016 sebesar 11,681 tapi kalau dari persentasenya itu meningkat di tahun 2015, 2014 sebesar 75,60% tahun 2015 sebesar 84,58% dan tahun 2016 sebesar 71,52% mengalami penurunan.”

Walaupun target *e-Filing* yang diberikan dari Kantor Pusat kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu selalu terlampaui, namun tidak semata-mata Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu tidak melakukan penjarangan kembali. Hal ini dikatakan oleh Ibu Triana selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut,

“alhamdulillah untuk target kita selalu terpenuhi sesuai target yang diberikan dari kantor pusat tentunya dengan upaya-upaya yang kita lakukan”.

Salah satu faktor yang mempengaruhi selalu terpenuhinya target adalah sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Ada beberapa cara sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu, (1) memberikan sosialisasi secara langsung kepada Wajib Pajak yang baru mendaftarkan diri. (2) membuka kelas pajak di setiap kelurahan maupun instansi yang memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak sekaligus Wajib Pajak melakukan pengisian bersama, ini merupakan sosialisasi secara jemput bola. (3) mengoptimalkan *helpdesk* yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan Bapak Bayu Selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, beliau menyatakan bahwa:

“banyak upaya yang kita lakukan diantaranya sosiaisasi, diadakan pelatihan *e-Filing* jauh sebelum waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) biasanya bulan desember januari sudah mulai sering ke setiap kelurahan untuk sosiaisasi Surat Pemberitahuan (SPT)”

2. Peranan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Saat ini sistem perpajakan di Indonesia menganut *Self Assesment System* yang mengutamakan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan mereka. Berbicara tentang kepatuhan banyak hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan, salah satunya adalah kemudahan dalam hal pelayanan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Adanya kemajuan

teknologi yang semakin hari berkembang, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari bahwa teknologi dapat membantu dalam hal pelayanan.

Pelayanan yang dibuat dengan bantuan teknologi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) salah satunya yaitu *e-Filing*. Upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dapat dilakukan dengan kualitas pelayanan yang baik melalui *e-Filing*, sehingga *e-Filing* dapat berperan sebagaimana mestinya. *e-Filing* yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dilihat dari :

a. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan *e-Filing* Pada tahun 2014 Sampai 2016.

Surat Pemberitahuan (SPT) mempunyai fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan dan mempertanggungjawabkan jumlah pajak terutang. Akan tetapi tidak semua Wajib Pajak yang terdaftar menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dapat dilihat dari data primer yang telah didapat dan diolah oleh peneliti. Berikut adalah jumlah laporan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara manual dan *e-Filing* dari tahun 2014 sampai 2016.

Tabel 5 : Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara Manual dan *e-Filing* Tahun 2014 sampai 2016

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	SPT secara Manual	SPT secara <i>e-Filing</i>
2014	13.044 orang	10.469 orang	6.852 SPT	2.281 SPT
2015	14.067 orang	9.692 orang	5.875 SPT	3.336 SPT
2016	15.163 orang	12.161 orang	1.992 SPT	7.452 SPT

Sumber : KPP Pratama Batu, data diolah Peneliti (2017)

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat diketahui dari tahun 2014 sampai 2016 laju pertumbuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi secara manual dan secara *e-Filing*. Bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara manual dari tahun 2014 sampai 2016 setiap tahunnya mengalami penurunan berbeda dengan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *e-Filing* yang selalu mengalami kenaikan. Kenaikan jumlah penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *e-Filing* tersebut tidak terlepas dari upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dan juga di keluarkannya Peraturan Pemerintah melalui Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 mewajibkan Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) melalui *e-Filing*.

b. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

e-Filing merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memajukan administrasi perpajakan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dapat dilakukan secara elektronik yaitu dengan cara *online* dan *real time* melalui internet. Adanya *e-Filing* proses penghitungan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan akan lebih mudah, praktis, cepat, dan efisien. Sejak adanya aplikasi *e-Filing* untuk menghitung dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* cukup banyak Wajib Pajak yang ingin menggunakan aplikasi tersebut.

Hal tersebut dapat dibuktikan dari tercapainya target untuk pengguna *e-Filing* di setiap tahunnya. Hal tersebut sangat beralasan dan lebih praktisnya penggunaan *e-Filing* menjadi salah satu hal yang mendorong Wajib Pajak beralih dari penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual ke elektronik yaitu *e-Filing*. Dari sisi petugas pajak pun demikian, dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sudah tidak memerlukan penggunaan kertas untuk perekaman Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan cara manual maupun dengan *scan* kembali karena semua data Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang disampaikan secara *e-Filing* sudah otomatis masuk ke dalam *database* perpajakan di Direktorat

Jenderal Pajak (DJP). Hal tersebut sama halnya dengan apa yang dituturkan oleh Bapak Bayu selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, beliau menyatakan bahwa:

“adanya *e-Filing* dapat meringankan pekerjaan kita, mengurangi rantai pekerjaan kita dalam perekaman Surat Pemberitahuan (SPT) dan dapat mengurangi penggunaan kertas terlalu banyak sehingga dapat membantu program *go-green*”

Beralihnya sistem penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dari manual ke elektronik yaitu *e-Filing* dikarenakan kemudahan yang diberikan dari sistem *e-Filing* yang jauh lebih praktis, mudah, cepat, dan efisien. Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya dimanapun dan kapanpun selama batas akhir untuk melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan belum terlewati. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh bapak Bambang Selaku Kasi Pengawas dan Konsultasi I, sebagai berikut :

”*e-Filing* dapat meringankan wajib pajak juga karena mereka tidak perlu datang kesini untuk mengantri dan mengeluarkan biaya yang mahal, cukup paketan internet dan bisa menyampaikan secara 24jam juga”.

Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Triana Selaku Kasi Pelayanan, beliau menyatakan bahwa :

“*e-Filing* dapat membantu Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dimanapun dan kapanpun, kalau sistem manual kan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) hanya dapat dilakukan saat jam kerja saja yaitu hari senin sampai jumat saja dan mulai dari jam kerja saja yaitu pukul 07.00 sampai 16.00, dengan *e-Filing* Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sampai 24 jam tanpa batas waktu asal belum melebihi batas waktu penyampaian yaitu 31 Maret”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan, bahwa sistem *e-Filing* jauh lebih mudah, praktis, cepat, dan efisien dalam melakukan

penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Berbagai kemudahan yang diberikan tujuan dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) membuat program ini untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan karena jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang masuk dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Karena memudahkan Wajib Pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) karena tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan lebih menghemat waktu.

Kepatuhan merupakan suatu unsur dalam *e-Filing*. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Elektronik bahwa untuk target dan realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dihitung dengan menggunakan point. Dimana tata cara perhitungan point, (1) Permohonan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sendiri dan masuk Surat Pemberitahuan (SPT) *e-Filing* dihitung 1 point, (2) Permohonan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) lain dan masuk Surat Pemberitahuan (SPT) *e-Filing* dihitung 0,8 point, (3) Permohonan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) punya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) lain dan masuk Surat Pemberitahuan (SPT) *e-Filing* dihitung 0,2 point.

Pada tahun 2014 dalam terlaksananya program *e-Filing* ini jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar sebanyak 10.469 Wajib Pajak dan memiliki target realisasi point penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) sebesar 725 point.

Setelah pelaksanaan, target tersebut dapat terpenuhi dengan realisasi point penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* berjumlah 2.281 Surat Pemberitahuan (SPT) dengan realisasi point 1.685 point atau dengan pencapaian 232,05%. Pada tahun 2015 pun serupa dengan tahun 2014 bahwa target yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga dapat dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Tahun 2015 dengan Wajib Pajak berjumlah 9.692 Wajib Pajak. Pada tahun 2015 target yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dengan realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filing* berjumlah 3.336 Surat Pemberitahuan (SPT) dengan realisasi point 3.237 point atau dengan pencapaian 122,75%.

Pada tahun 2016 dengan Wajib Pajak berjumlah 12.261 Wajib Pajak. Pada tahun 2016 target yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dengan realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filing* berjumlah 7.452 Surat Pemberitahuan (SPT) dengan realisasi point 7.885 point atau dengan pencapaian 92,74%. Pada tahun 2016 penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* mengalami penurunan kepatuhan tetapi mengalami peningkatan yang signifikan bahkan dapat dikatakan mengalami kenaikan hampir 100%. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mengalami kenaikan yang cukup signifikan dikarenakan dikeluarkannya peraturan Pemerintah melalui Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 mewajibkan Aparatur Sipil Negara/Anggota

Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) melalui *e-Filing*.

Berdasarkan data di atas yang diperoleh peneliti dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu baik melalui wawancara dengan petugas pajak maupun dengan melakukan observasi di lokasi penelitian, terlihat jelas peningkatan yang terjadi pada angka penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka dapat diketahui bahwa secara garis besar pelaksanaan *e-Filing* ini memang lebih mudah, praktis, cepat, dan efisien dibanding dengan cara penyampaian secara manual yang sebelumnya ada. Ditambah dengan adanya peraturan pemerintah melalui Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 mewajibkan Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) melalui *e-Filing*. Selain itu sosialisasi yang dilakukan secara terus-menerus juga membuat terpenuhinya target penyampaian melalui *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Selanjutnya, pelaksanaan *e-Filing* juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya.

3. Efektivitas Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Secara *e-Filing*

Efektivitas digunakan sebagai parameter untuk mengukur sebuah kinerja suatu organisasi. Suatu organisasi dapat dikatakan telah efektif apabila organisasi tersebut telah mencapai tujuan yang ingin dicapainya. Organisasi tersebut akan berorientasi pada tujuan yang hendak dicapai sehingga memperoleh hasil yang maksimal dan dapat dikatakan sebagai sesuatu yang efektif.

Efektivitas ditinjau dari pencapaian hasil digunakan untuk mengukur hubungan antara hasil penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* dengan semua potensi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS dengan anggapan bahwa semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS menggunakan *e-Filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Namun mengingat sulitnya menentukan besarnya potensi tersebut, maka dalam penelitian ini yang digunakan adalah besarnya target Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengukuran tingkat efektivitas *e-Filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dilakukan dengan membandingkan total realisasi point melalui *e-Filing* dengan target point melalui *e-Filing* yang telah ditetapkan sebelumnya. Penghitungan tingkat efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* sebagai berikut :

$$Efektivitas = \frac{\text{Realisasi Point}}{\text{Target Point}} \times 100\%$$

Berdasarkan data di atas, maka tingkat efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu pada tahun 2014 sampai 2016 adalah

Efektivitas Tahun 2014 = 232,05%

Efektivitas Tahun 2015 = 122,75%

Efektivitas Tahun 2016 = 92,74%

Berdasarkan perhitungan di atas menunjukkan besaran persentase tingkat efektivitas *e-Filing* jika melihat dari pencapaian target point yang telah ditetapkan dari Kantor Pusat sebelumnya dengan hasil perhitungan yang telah dikemukakan sebelumnya.

Tabel 6 : Efektivitas *e-Filing* di KPP Pratama Batu Tahun 2014-2016

No	Tahun	Tingkat Efektivitas (%)
1	2014	232,05%
2	2015	122,75%
3	2016	92,74%

Sumber: KPP Pratama Batu, data diolah Peneliti (2017)

Berdasarkan Tabel 6 persentase pencapaian hasil atau target yang sangat bagus berada pada angka 232,05% untuk tahun 2014, angka 122,75% untuk tahun 2015 merupakan hasil yang terbilang cukup bagus dan angka 92,74% untuk tahun 2016 merupakan hasil yang kurang bagus. Jika dikaitkan dengan tingkat

efektivitas yaitu taraf pencapaian hasil dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat dikatakan bahwa upaya-upaya yang selama ini dilakukan dalam peningkatan peranan *e-Filing* sudah efektif. Peranan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu tahun 2014 sampai 2016 telah berhasil mencapai efektivitas, namun terjadi penurunan angka tingkat efektivitas di tahun 2016 yang awalnya di tahun 2014 sebesar 232,05% di tahun 2015 menjadi 122,75% dan mengalami penurunan lagi menjadi 92,74% di tahun 2016.

Ada beberapa faktor untuk mencapai efektivitas tersebut yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan *e-Filing* karena merupakan faktor yang dapat memperlancar pelaksanaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak dan merupakan faktor yang menyebabkan peningkatan *e-Filing* setiap tahun. Faktor penghambat merupakan permasalahan yang dapat menghalangi kelancaran pelaksanaan *e-Filing*.

a. Faktor Pendukung

1) Faktor pendukung eksternal dalam pelaksanaan *e-Filing* adalah

- a) Adanya kesadaran dari Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakan dan manfaat yang diberikan dari adanya layanan *e-Filing* membuat Wajib Pajak mau memanfaatkan layanan *e-Filing*. Seperti yang diungkapkan Ibu Triana sebagai berikut :

“Wajib Pajak yang datang kesini ingin dipandu langsung oleh petugas kami karena baru pertama kali menggunakan dan karena adanya kewajiban menggunakan *e-Filing*”

b) Selain kesadaran Wajib Pajak akan pemenuhan kewajiban perpajakan, kesadaran Wajib Pajak dengan kecanggihan teknologi untuk membuat segala aktivitas termasuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) juga merupakan faktor pendukung pelaksanaan *e-Filing*. Wajib Pajak mulai mengetahui atau sadar mencari cara yang mudah dan cepat untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Fahreza (2014), yaitu “banyaknya Wajib Pajak yang merasakan lebih mudah dan cepat menghitung dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing*”

c) Adanya koordinasi dan kerjasama yang baik antara Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan instansi lainnya yang bersifat eksternal di luar instansi pajak sehingga pelaksanaan *e-Filing* dapat berjalan lancar, seperti yang diungkapkan Bapak Bayu Selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi Sebagai berikut :

“petugas kita biasanya bekerja sama dengan pemberi kerja, kita janjian untuk memberi sosialisasi sekaligus mengisi bareng Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-Filing*, asal bendaharawan dari perusahaan tersebut telah memotong pajak terutang karyawan, kalau tidak begitu kita sosialisasi sekarang besoknya Wajib Pajak pasti lupa”

d) Adanya dukungan dari para tokoh masyarakat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu ikut aktif dalam kegiatan pekan panutan yang diadakan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III dalam rangka memberikan teladan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di

awal tahun. Beberapa tokoh memanfaatkan *e-Filing* untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya dengan dipandu oleh para petugas pajak. Peran serta tokoh masyarakat tersebut sangat penting dalam memberikan contoh kepada masyarakat bahwa kewajiban membayar pajak dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah suatu kewajiban sebagai warga negara untuk ikut berperan dalam mensukseskan pembangunan.

- e) Semakin mudahnya akses internet. Saat ini merupakan zaman serba teknologi, sehingga banyak perusahaan penyedia jasa internet yang berlomba-lomba meningkatkan jaringan internet dengan harga yang bersahabat. Mudahnya memperoleh akses internet tersebut, membuat semua masyarakat termasuk para Wajib Pajak dapat mudah mendapatkan fasilitas internet dimana saja dan kapan saja, seperti yang diungkapkan Bapak Bayu Selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, sebagai berikut

“semakin berkembangnya teknologi dan hampir seluruh masyarakat telah mengenal internet dan semakin mudahnya akses internet itu juga menjadi salah satu latar belakang adanya *e-Filing*”

2) Faktor Pendukung Internal dalam Pelaksanaan *e-Filing* adalah

- a) Pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sehingga dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap keamanan data Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah disampaikan.

- b) Sistem bersifat *online* sehingga Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) nya melalui internet dimana saja dan kapan saja. Hal ini memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak yang tidak memiliki waktu untuk pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan/ atau tempat lokasi penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) lainnya.
- c) Sistem bersifat *real time* sehingga 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 (*e-Filing*). Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) nya telah disampaikan.
- d) Sistem yang otomatis menghitung sehingga kesalahan penghitungan minim terjadi, asal data yang dimasukkan oleh Wajib Pajak benar, seperti yang diungkapkan Bapak Bambang Selaku Kasi Pengawas dan Konsultasi I, sebagai berikut :
- “kolom yang diblok-blok itu tidak bisa diubah karena sistem yang menghitung, jika belum dikirim maka dapat di *back* tetapi jika sudah terlanjur dikirim dan ada kesalahan maka harus melakukan pembetulan”
- e) Penyampaian otomatis. Surat Pemberitahuan (SPT) pada *e-Filing* yang telah diisi tahun sebelumnya tetap tersimpan, sehingga ketika Wajib Pajak ingin menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya secara *e-Filing*, dapat menggunakan data tahun sebelumnya jika tidak ada perubahan data. Jika ada perubahan data,

terdapat menu “tambah” atau “edit” seperti diungkap Bapak Bambang Selaku Kasi Pengawas dan Konsultasi I, sebagai berikut :

“kebanyakan Wajib Pajak jika tahun pajaknya sama dengan tahun sebelumnya atau ada penambahan Wajib Pajak dapat menggunakan data tahun sebelumnya”

- f) Adanya dukungan dari petugas pajak terhadap Wajib Pajak melalui pendekatan-pendekatan persuasif agar Wajib Pajak mau dan sadar akan kewajibannya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Hal ini dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak, seperti yang diungkapkan Bapak Bayu Selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, sebagai berikut :

“kita rutin melakukan sosialisasi *e-Filing* dengan jemput bola karena memang menguntungkan kita dan seksi Pengolahan Data dan Informasi juga tidak perlu untuk merekam ulang Surat Pemberitahuan (SPT) yang di sampaikan secara manual, Pemberian sosialisasi agar Wajib Pajak lebih memahami peraturan perpajakan dan mengetahui prosedur dan tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing*”

- g) Adanya sikap profesionalisme dari petugas pajak sehingga menimbulkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap layanan *e-Filing*.
- h) Adanya produk hukum, sehingga terdapat kepastian dalam pelaksanaan *e-Filing* dan meminimkan tekanan dan gejolak dalam masyarakat dalam pelaksanaan *e-Filing*. Peraturan yang diterbitkan oleh kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ataupun pemerintah dapat menjadi salah satu pendorong penggunaan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

- 1) PER-06/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *e-Filing* dan Merupakan Pegawai Tetap pada Pemberi Kerja Tertentu. Adanya peraturan tersebut, pegawai tetap pada pemberi kerja tertentu yaitu yang memenuhi kriteria tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya secara *e-Filing*.
- 2) KEP-62/PJ/2014 yaitu memberikan dispensasi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tahun pajak 2013 melalui *e-Filing* sampai dengan 30 April 2014 tidak dikenakan sanksi administrasi. Hal ini dapat mendorong Wajib Pajak yang terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk memanfaatkan fasilitas layanan *e-Filing* agar terhindar dari sanksi administrasi.
- 3) PMK NO.91/PMK.03/2015 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak dan program Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mencanangkan tahun 2015 sebagai tahun pembinaan yaitu penghapusan sanksi bunga atau denda atas keterlambatan setor atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tahun

pajak 2014 dan sebelumnya. Hal ini dapat menjadi salah satu pemicu meningkatnya penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* di tahun 2015 karena para Wajib Pajak banyak yang memanfaatkan tahun tersebut.

- 4) Peraturan lain yang belum lama ini dikeluarkan yaitu SE Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mewajibkan seluruh Aparatur Sipil Negara dan/atau Anggota Tentara Nasional Indonesia dan/atau Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Pori) menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing* dapat pula menjadi salah satu faktor meningkatnya penerapan *e-Filing* oleh Wajib Pajak ditahun-tahun selanjutnya.
- 5) Adanya sarana dan prasana pendukung seperti penyediaan komputer dan jaringan internet di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yang disediakan untuk Wajib Pajak yang ingin menyampaikan secara *e-Filing* dipandu petugas di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

b. Faktor Penghambat

- 1) Faktor penghambat eksternal dalam pelaksanaan *e-Filing* yaitu :
 - a) Akses jalur koneksi internet di Indonesia yang belum merata. Belum semua wilayah di Indonesia memiliki jalur koneksi internet yang lancar, kadang lambat bahkan terputus. Hal ini dapat menjadi salah satu pemicu Wajib Pajak lebih memilih datang langsung ke Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual.

- b) Tingkat pengetahuan Wajib Pajak. Sering kali ditemukan kesalahan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam fasilitas *e-Filing* yang menyebabkan perhitungan pajaknya lebih bayar, seperti yang diungkapkan Ibu Triana Selaku Kasi Pelayanan, sebagai berikut :

“kebanyakan yang terjadi lebih bayar, setelah konfirmasi ternyata terjadi kekeliruan dalam pengisian”

Kesalahan yang sering terjadi terkait pemilihan formulir, pengisian Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), dan pengisian pajak yang telah dipotong karena tidak adanya pembulatan pada jumlah pajak yang telah dipotong oleh pemotong atau pemungut. Hal ini disebabkan karena tingkat pengetahuan Wajib Pajak yang minim.

- c) Usia. Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu, masalah usia juga diperhitungkan sebagai salah satu penghambat eksternal. Seperti yang diungkapkan Bapak Bayu Selaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, sebagai berikut :

“faktor usia juga merupakan salah satu penghambat dalam sistem *e-Filing*, kebanyakan orang yang sudah sepuh-sepuh tidak terlalu tau tentang internet apalagi teknologi, jadi mereka lebih memilih untuk datang ke kantor yang katanya lebih lega kalau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) nya disampaikan secara langsung lewat pegawai pajak”

Di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu masih banyak masyarakat yang “gaptek” seperti tidak tahu tentang *email*, lupa alamat *email*, lupa *password email* dan lain sebagainya,

sehingga petugas pajak perlu membimbing satu persatu. Hal ini sering terjadi terutama kepada Wajib Pajak yang berusia lanjut (sepuh). Padahal syarat utama untuk dapat memanfaatkan layanan *e-Filing* adalah memiliki *email*.

- d) Kesadaran Wajib Pajak. Dilain sisi kesadaran Wajib Pajak juga dapat menjadi faktor penghambat pelaksanaan *e-Filing*. Mengingat belum semua masyarakat sadar akan kewajiban perpajakannya. Masalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan terjadi ketika Wajib Pajak tidak mempunyai kesadaran yang tinggi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya karena anggapan Wajib Pajak bahwa pajak terutang sudah dibayar oleh pihak pemotong/pemungut sehingga sebenarnya tidak perlu menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Padahal anggapan ini salah karena dalam peraturan perundang-undangan telah dijelaskan adanya kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan bahkan juga tidak melaksanakan akan ada sanksi yang tegas.
- e) Kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak seharusnya tidak perlu menunggu batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Wajib Pajak seringkali melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* di waktu batas-batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, seperti

yang diungkapkan Ibu Triana Selaku Kasih Pelayanan, sebagai berikut :

“rata-rata Wajib Pajak lebih suka menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) nya di batas-batas akhir penyampaian yang kalau secara manual dapat menyebabkan antrian yang cukup panjang dan secara *e-Filing* menyebabkan terjadinya *full server* atau *error* dalam jaringannya”

Padahal ini dapat menyebabkan *full server* yang membuat Wajib Pajak sulit masuk ke layanan *e-Filing* itu sendiri, yang dapat membantu alasan keterlambatan bagi Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya.

2) Faktor penghambat internal dalam pelaksanaan *e-Filing* yaitu :

- a) Sistem *down*. Wajib Pajak sering mengeluhkan kesulitan mengakses *e-Filing*, terutama di batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan karena semua bersamaan. Hal ini sama yang diungkapkan oleh Bapak Bambang Selaku Kasi Pengawas dan Konsultasi I, sebagai berikut

“*server* tidak akan *error* jika Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) nya tidak bersamaan di batas akhir penyampaian, Wajib Pajak kebanyakan lebih suka menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) nya di batas akhir penyampaian sehingga sistem *down* karena sistem banyak yang menggunakan sehingga terjadi *full server*”

Sebenarnya ini tidak akan terjadi jika Wajib Pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya dibatas akhir penyampaian yang dapat menyebabkan terjadinya *server* atau *full server*.

b) Mahluk yang taat. Sistem atau aplikasi merupakan makhluk yang taat, sehingga apapun yang diisikan Wajib Pajak dianggap benar, seperti yang diungkapkan Bapak Bayu Seaku Staff Pengolahan Data dan Informasi, sebagai berikut :

“*e-Filing* ini kan suatu sistem jadi dia melakukan perintah sesuai apa yang di mintak dan diisi oleh Wajib Pajak, jadi dia tidak tau apakah itu terjadi kelebihan bayar ataupun kurang bayar, Wajib Pajak baru akan tahu setelah dapat surat dari Kantor”

Adanya keyakinan bahwa apa yang diisi Wajib Pajak telah benar maka sistem aplikasi juga menyatakan itu benar, padahal jika terjadi kekeliruan pengisian dapat menyebabkan kerugian bagi negara, Pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak akan tahu apakah data yang diisikan itu benar atau tidak sebelum melakukan konfirmasi dengan Wajib Pajak. Ketika menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual terdapat tempat konsultasi sehingga jika ada keraguan pengisian Wajib Pajak datang untuk konsultasi. Adanya *e-Filing* Wajib Pajak dapat mengerjakan dikantor, dirumah, dan dimana saja walupun ada keraguan diyakini sendiri oleh Wajib Pajak dan ternyata terjadi kekeliruan dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) pada *e-Filing*. Hal ini sering terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

C. Pembahasan

Penelitian ini ingin melihat fenomena mengenai pelaksanaan layanan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pembertahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak

Orang Pribadi. Disamping itu penelitian ini akan melihat bagaimana peranan dari *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing*. Dari penelitian ini diharapkan dapat melihat lebih jelas apa saja permasalahan yang ada dan bagaimana jalan terbaik yang dapat diterapkan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

1. Pelaksanaan layanan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pajak di Indonesia menganut *Self Assesment System* yaitu memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan menyampaikan sendiri jumlah pajak terutang. Tujuan dari sistem pemungutan ini adalah agar pelaksanaan administrasi perpajakan dapat dilakukan lebih mudah, tertib, efektif, dan efisien. *Self Assesment System* menuntut Wajib Pajak harus mengerti apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Menurut pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan yaitu setiap Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berdasarkan pasal tersebut dapat diketahui bahwa setiap Wajib Pajak harus

mengisi, menandatangani, serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tentang perhitungan dan pembayaran seluruh pajak terutang.

Melakukan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik Masa maupun Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan merupakan kewajiban bagi seluruh Wajib Pajak terdaftar. Baik itu Wajib Pajak Orang Pibadi maupun Wajib Pajak Badan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menyediakan berbagai cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak. Guna meningkatkan efektivitas pemanfaatan berbagai cara penyampaian yang dimaksud, diperlukan sinergi dari setiap unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mensosialisasikan dan menyediakan layanan, khususnya *e-Filing*.

e-Filing merupakan program baru yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berjalan selama 4 (empat) tahun yaitu *e-Filing* tahun 2013 sampai 2016. Namun uji cobanya telah dilaksanakan pada tahun 2013 khususnya untuk pegawai kementerian keuangan khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Bisa dikatakan bahwa target yang diberikan oleh kantor pusat masih terbilang kecil. Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Bambang selaku Kepala Seksi Pengawas dan Konsultasi I, “bahwa target yang diberikan oleh kantor pusat untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu selalu terlampaui karena memang target yang diberikan oleh Kantor Pusat tidak terlalu besar”. Walaupun tidak terlalu besar Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu terus berupaya untuk mencapai target yang diberikan bahkan berupaya untuk melebihi target.

Sebelum ada *e-Filing* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan kemudahan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan baik

secara langsung dengan datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau di tempat lain seperti melalui *drop box*, pojok pajak, mobil pajak, dan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya secara tidak langsung melalui Kantor Pos. Namun mekanisme ini masih memberatkan petugas pajak dalam pengolahan dan pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT), karena masih harus mengirimkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana Wajib Pajak terdaftar. Berbeda dengan sistem *e-Filing*, sistem *e-Filing* ini memiliki banyak kelebihan seperti Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya tanpa harus keluar rumah ataupun keluar kantor, cukup melalui internet dan juga penghematan dari segi biaya karena berkurangnya penggunaan kertas dengan begitu dapat menghemat biaya administrasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Dalam penggunaan *e-Filing* yang dilakukan oleh Wajib Pajak untuk menghitung ataupun menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya sudah dapat terlihat bahwa proses yang terjadi lebih praktis, mudah, cepat, dan efisien. Pertama praktis, karena dengan adanya *e-Filing* Wajib Pajak dapat menghitung serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya dengan satu aplikasi sekaligus. Praktis disini juga berkaitan dengan prosedural. Adanya *e-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi hanya perlu sekali untuk mengajukan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) dan melakukan registrasi di aplikasi *e-Filing*, setelah itu Wajib Pajak langsung bisa untuk seterusnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya melalui aplikasi *e-Filing*.

Kedua mudah, karena mudah dalam pengoperasiannya. Wajib Pajak tinggal *login* ke aplikasi tersebut setelah itu tinggal memasukan data pajak terutangnya. Ditambah lagi dengan tampilan dari *website* yang hampir menyerupai lembaran Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan manual sehingga semakin memudahkan Wajib Pajak sebagai penggunanya.

Ketiga cepat, dikatakan cepat karena dibandingkan dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual, maka setiap Wajib Pajak masih harus mengantri terlebih dahulu yang akan memakan waktu yang cukup lama. Berbeda jika penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing*, proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dapat dilakukan secara *real time* 24 jam dengan arti penyampaian dapat dilakukan hanya dalam hitungan detik dan dapat dilakukan dimanapun selama terhubung dengan koneksi internet dan tidak melebihi batas penyampaian.

Keempat efisien, Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajiban perpajakannya tanpa harus keluar rumah dan mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dari sisi petugas pajak pun demikian, sistem *e-Filing* dapat meringankan beban kerja yang ada karena sistem yang bekerja tidak perlu kembali memeriksa satu persatu Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk. Dalam melakukan penerimaan, pengolahan dan pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, sudah tidak memerlukan penggunaan kertas untuk perekaman Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan cara manual maupun dengan di *scan* kembali karena semua data Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang disampaikan melalui *e-Filing* sudah otomatis masuk ke dalam *database*

perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sehingga dapat menghemat waktu dan meminimalisir kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual dan juga penghematan dalam segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas, dengan memanfaatkan fasilitas *e-Filing* untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan maka juga mendukung program *go green*.

Setiap Wajib Pajak diharapkan dapat memanfaatkan *e-Filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan karena hal ini akan dapat mengurangi beban administrasi pengelolaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun program peralihan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dari manual menjadi *e-Filing* diharapkan tidak menghilangkan kemudahan penyampaian (selain *e-Filing*) bagi Wajib Pajak yang belum mampu memenuhi kewajiban penyampaian perpajakannya melalui *e-Filing*. Bagaimanapun cara penyampaian diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

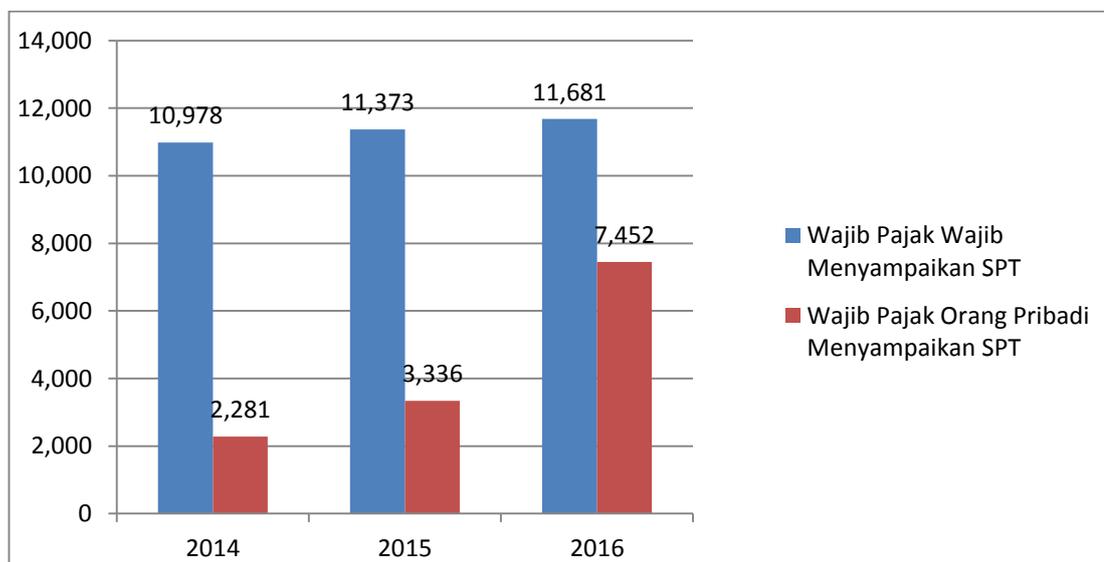
2. Peranan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Latar belakang adanya layanan *e-Filing* adalah terkait proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) yang panjang dan memakan waktu yang cukup lama serta pentingnya inovasi berbasis teknologi untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih baik. Dengan digunakannya *e-Filing* maka dapat meningkatkan efektivitas pelayanan baik untuk Wajib Pajak

maupun petugas pajak. Berdasarkan dari fakta yang ada, target yang diberikan oleh kantor pusat untuk *e-Filing* ini selalu terlampaui. Hal ini menggambarkan minat dari Wajib Pajak yang cukup tinggi untuk menggunakan layanan *e-Filing* karena lebih praktis, muda, cepat, dan efisien layanan tersebut.

a. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan *e-Filing* Pada tahun 2014 Sampai 2016.

Berdasarkan dalam penyajian data dapat diketahui dan dianalisis bahwa jumlah pertumbuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2014 sampai 2016. Berikut adalah laju pertumbuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak secara *e-Filing* dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6 : Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing*
 Sumber : KPP Pratama Batu, data diolah Peneliti (2017)

Bedasarkan Tabel 6 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) setiap tahun tidak selalu tetap. Dapat dilihat mulai tahun 2014 ke tahun 2015 yaitu sebesar 27,9 %, kemudian di tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 7,9 % sehingga persentasenya menjadi 37,4%. Tahun 2016 jumlah penyampaian mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Kenaikan jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tersebut tidak terlepas dari upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dan juga dengan adanya Peraturan Pemerintah melalui Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 mewajibkan Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) melalui *e-Filing*. Adanya peraturan tersebut dapat membantu meringankan para fiskus dalam melakukan berbagai strategi demi tercapainya target yang sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu dengan melakukan berbagai strategi demi tercapainya target yang sudah ditentukan oleh kantor pusat. Setiap tahun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu bekerja sama dengan pihak pemberi kerja yaitu dengan melakukan penjemputan Wajib

Pajak atau yang biasa dikenal dengan sebutan jemput bola. Kegiatan yang dilakukan ini untuk memfasilitasi para Wajib Pajak Orang Pribadi agar tidak luput dari kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Wajib Pajak Orang Pribadi tidak perlu datang ke kantor pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan terhindar dari sanksi keterlambatan menyampaikan sebesar Rp 100.000,-.

b. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Secara *e-Filing*

Sistem perpajakan Indonesia yaitu menganut sistem *Self Assesment System* dimana Wajib Pajak harus siap untuk menghadapi pengujian kepatuhan. *Self Assesment System* menuntut adanya peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban. Kesadaran dan kepatuhan merupakan hal yang terpenting dari berlangsungnya *Self Assesment System*. Kepatuhan dalam bidang perpajakan Menurut Safiri Nurmanto dalam Rahayu (2010:138), mengatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Berdasarkan pengertian kepatuhan menurut Safiri Nurmanto di atas dijelaskan bahwa kepatuhan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Lebih lanjut bahwa dengan berbagai kemudahan yang diberikan dari layanan *e-Filing*, tujuan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat layanan ini untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dan diharapkan dapat meningkatkan

kepatuhan. Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tulang punggung sistem *Self Assesment System*. Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan menyampaikan pajak terutangnya.

Kepatuhan sukarela merupakan suatu fondasi dari *Self Assesment System* yang dapat dicapai dengan menggunakan elemen-elemen kunci yang diterapkan secara efektif. Berdasarkan elemen-elemen kunci kepatuhan sebagai fondasi dari *Self Assesment System* menurut Nasucha dalam Rahayu (2010:139), Diantaranya program pelayanan yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan Wajib Pajak, *e-Filing* merupakan layanan yang dapat membantu Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. *e-Filing* dapat dikatakan memiliki elemen-elemen kunci kepatuhan sebagai suatu hal yang membantu berjalannya *Self Assesment System*. Pertama program pelayanan yang baik, yang dimaksud baik untuk Wajib Pajak itu sendiri maupun baik bagi petugas pajak.

Kedua *e-Filing* merupakan suatu prosedur yang sederhana serta memudahkan Wajib Pajak. Dibandingkan dengan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual yang telah lama ada, *e-Filing* merupakan suatu proses yang jauh lebih sederhana dikarenakan pertama tidak memerlukan banyak kertas atau *paperless* karena data yang di *input* di aplikasi langsung terkoneksi dengan *database* perpajakan. Selain itu dengan *e-Filing* pengolahan dan pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) tanpa harus mengirimkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana Wajib

Pajak terdaftar. Selanjutnya melalui *e-Filing* merubah sistem penyampaian yang dahulunya rumit, dan tidak hemat waktu menjadi lebih sederhana dan praktis hanya dengan melalui satu aplikasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan internet. Setelah adanya *e-Filing* Wajib Pajak sangat dimudahkan karena Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya dimanapun dan kapanpun selama batas akhir untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tidak terlewati.

Kepatuhan merupakan suatu unsur dalam *e-Filing*. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Elektronik bahwa untuk target dan realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dihitung dengan menggunakan point. Dimana tata cara perhitungan point, (1) Permohonan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sendiri dan masuk Surat Pemberitahuan (SPT) *e-Filing* dihitung 1 point, (2) Permohonan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) lain dan masuk Surat Pemberitahuan (SPT) *e-Filing* dihitung 0,8 point, (3) Permohonan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) punya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) lain dan masuk Surat Pemberitahuan (SPT) *e-Filing* dihitung 0,2 point. Berikut Tabel 7 data jumlah point Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-Filing*.

Tabel 7 : Jumlah point Wajib Pajak yang menyampaikan SPT secara *e-Filing*

Tahun	Jumlah Penyampaian SPT	Target <i>e-Filing</i> (Point)	Realisasi <i>e-Filing</i> (Point)
2014	10,973 SPT	725 Point	1,685 Point
2015	11,373 SPT	2,637 Point	3,237 Point
2016	11,681 SPT	8,502 Point	7,885 Point

Sumber : KPP Pratama Batu, data diolah Peneliti (2017)

Jika dilihat dari tabel di atas dan dibandingkan dengan Wajib Pajak yang melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Pada tahun 2014 jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sejumlah 10,973 Surat Pemberitahuan (SPT), target point *e-Filing* sejumlah 725 point dengan realisasi point 1,685 point. Pada tahun 2015 berjumlah 11,373 Surat Pemberitahuan (SPT), target point *e-Filing* sejumlah 2,637 point dengan realisasi point 3,237 point. Pada tahun 2016 sejumlah 11,681 Surat Pemberitahuan (SPT), target point *e-Filing* sejumlah 8,502 dengan realisasi point 7,885 point. Adanya kemudahan *e-Filing* dapat membantu meningkatkan jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang masuk dengan begitu tingkat kepatuhan pun akan meningkat pula. Berikut tabel 8 penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dari tahun 2014 sampai 2016.

Tabel 8 : Realisasi Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Keterangan	2014	2015	2016
Penyampaian SPT Tahunan secara manual	6.852	5.876	1.992
Penyampaian SPT Tahunan secara <i>e-Filing</i>	2.281	3.336	7.452
Total	9.133	9.212	9.444

Sumber: KPP Pratama Batu, data diolah Peneliti (2017)

Berdasarkan tabel di atas realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi terlihat bahwa setelah adanya sistem *e-*

Filing ini antusias Wajib Pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan meningkat, terlihat dari peningkatan jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk yaitu tahun 2016 terjadi peningkatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang cukup tinggi. Hal ini diakibatkan makin meningkatnya antusias Wajib Pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya karena adanya layanan *e-Filing* dan hal tersebut dapat dibuktikan dengan meningkatnya pengguna layanan *e-Filing* walaupun Wajib Pajak yang melakukan penyampaian secara manual masih cukup stabil.

Sebuah tingkat kepatuhan dapat dikatakan meningkat apabila angka penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi meningkat. *e-Filing* dapat membantu meningkatkan jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang masuk. Namun di 4 (empat) tahun berjalannya *e-Filing* ini, target yang diberikan selalu tercapai dan *e-Filing* dapat membantu meningkatkan kepatuhan dan perkembangan jumlah penyampaian untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual tidak lebih besar daripada perkembangan dari penyampaian melalui *e-Filing*, serta diharapkan suatu saat nanti seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi dapat memanfaatkan layanan *e-Filing* dalam melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya.

Dengan meningkatnya angka penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka menggambarkan pula meningkatnya kepatuhan. Banyak hal yang menyebabkan seorang Wajib Pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Baik itu disebabkan oleh sanksi, tingkat pengetahuan Wajib Pajak itu sendiri, serta pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal

Pajak (DJP). Berbicara tentang meningkatnya kepatuhan, itu bukan berarti *e-Filing* yang mempengaruhi sepenuhnya. Namun semua hal di atas baik sanksi, tingkat pengetahuan Wajib Pajak, dan pelayanan itu saling berkaitan. Karena Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pun terus melakukan sosialisasi untuk pengetahuan Wajib Pajak, baik itu tentang hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak ataupun penyuluhan kepada Wajib Pajak dan apabila tidak dilaksanakan maka akan ada sanksi. Setelah Wajib Pajak mengetahui apa saja yang menjadi kewajibannya maka Wajib Pajak akan melakukannya dengan pelayanan yang ada. Sehingga semua hal yang mempengaruhi sebuah kepatuhan akan menjadi saling terkait.

3. Efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing*

e-Filing merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak yang akan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Efektivitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan. Menurut Kusdi (2009:92), mengatakan bahwa Efektivitas merupakan suatu kondisi maupun perbuatan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, serta ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Secara umum, ada 3 (tiga) tujuan dari layanan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yaitu :

- 1) Mengurangi pertemuan langsung antara Wajib Pajak dan petugas pajak

Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* telah dapat meminimalisir interaksi Wajib Pajak dengan petugas pajak. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dilakukan secara *online* sehingga akan mengurangi pertemuan dengan petugas pajak. Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya dirumah, dikantor, dimana saja sepanjang ada jaringan internet. Tidak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Hal ini dapat pula mewujudkan transparansi dan dapat menghilangkan praktek-praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

2) Mengurangi dampak antrian dan volume pekerjaan proses penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT)

Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* telah dapat mengurangi antrian yang panjang pada saat penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) terutama di batas-batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Melihat pada tabel 5 sebelumnya telah menunjukkan adanya peningkatan penggunaan layanan *e-Filing* oleh Wajib Pajak setiap tahunnya. Wajib Pajak telah memanfaatkan layanan *e-Filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tidak perlu lagi untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu atau tempat lain yang telah ditetapkan sebagai tempat penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT). Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dirumah, dikantor, atau dimana saja sepanjang ada jaringan internet, sehingga penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi dampak antrian di lokasi penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT).

Melalui sistem *e-Filing*, Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan akan langsung masuk ke *server* kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sehingga volume pekerjaan proses penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan akan semakin ringan. Petugas pajak tidak perlu lagi melakukan kegiatan-kegiatan seperti penelitian berkas, perekamana dan pengepakan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang disampaikan Wajib Pajak seperti saat penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual, sehingga petugas pajak dapat dialokasikan untuk kegiatan lainnya. Penelitian data Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) juga dapat dilakukan dengan cepat dan tepat karena dilakukan oleh sistem aplikasi.

3) Mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan.

Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* tentu akan mengurangi volume berkas fisik atau kertas dokumen perpajakan. Melihat bahwa jumlah Wajib Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yang semakin meningkat setiap tahunnya, tentu berkas dokumen perpajakan terutama berkas Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan akan semakin meningkat pula. Pemanfaatan penerapan *e-Filing* tentu akan mengurangi dampak peningkatan volume berkas Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Berdasarkan data-data hasil penelitian termasuk hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa tujuan dari pelaksanaan penerapan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dapat dikatakan terealisasi dengan baik karena masing-masing tujuan telah tercapai, sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan penerapan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

berjalan dengan efektif. Menurut pendapat Mahmudi (2005:92), menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.