

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu tentang peranan *e-Filing* dalam penyediaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan layanan *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan layanan *e-Filing* yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam hal ini penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien. Adanya sistem penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* yang praktis, mudah, cepat, dan efisien menunjukkan *e-Filing* dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi Wajib Pajak melalui program pelayanan yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai bentuk kepatuhan. Ditahun 2013 (sebelum ada *e-Filing*) jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sejumlah 8,383 Wajib Pajak. Pada tahun

2014 Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sejumlah 9,133 Wajib Pajak, Selanjutnya ditahun 2015 jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sedikit meningkat yaitu sejumlah 9,212 Wajib Pajak dan ditahun 2016 jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya jauh lebih meningkat dengan jumlah 9,444 Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan karena meningkatnya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* ditahun 2014 sejumlah 2,281 Wajib Pajak, tahun 2015 sejumlah 3,336 Wajib Pajak, dan tahun 2016 sejumlah 7,452 Wajib Pajak serta perkembangan jumlah penyampaian untuk Surat Pemberitahuan(SPT) Tahunan secara manual tidak lebih besar daripada perkembangan dari penyampaian secara *e-Filing*. Dengan meningkatnya angka penyampaian Surat Pemberitahuan(SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi maka dapat menggambarkan peran dari *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan.

2. Efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu telah dapat tercapai. Dilihat dari pencapaian hasil berupa target yang telah ditetapkan sebelumnya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu telah mampu mencapai efektivitas dengan memperoleh realisasi melebihi target yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiap tahun penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* terus mengalami peningkatan. Peningkatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Tahunan secara *e-Filing* yang terjadi setiap tahun disebabkan oleh adanya produk hukum yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat mendorong pelaksanaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak, tingkat kesadaran Wajib Pajak akan kecanggihan teknologi sehingga mencari cara yang mudah, cepat, dan faktor lainnya. Berdasarkan hasil olah data, juga dapat ditemukan bahwa kenaikan pencapaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* berbanding lurus terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) manual. Pelaksanaan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual mengalami penurunan. Penurunan ini dapat disebabkan karena Wajib Pajak beralih ke *e-Filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Peningkatan pelaksanaan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* meningkatkan pula permasalahan yang terkait pelaksanaan *e-Filing*. Permasalahan yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu terkait aplikasi *e-Filing* yaitu masalah jaringan dan tingkat pengetahuan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT). Hal ini menunjukkan pelaksanaan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu baik faktor pendukung maupun faktor penghambat.

B. Saran

1. Melihat perkembangan penggunaan *e-Filing* yang terus meningkat setiap tahunnya menunjukkan bahwa *e-Filing* mendapat respon yang baik dari Wajib Pajak. Melihat hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan meningkatkan jaringan sistem agar Wajib Pajak tidak lagi mengalami hambatan saat penyampaian. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* diharapkan dapat digunakan untuk penyampaian segala jenis formuir Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Perkembangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan maupun Masa melalui sarana telepon seluler atau dapat disebut *e-Filing* juga perlu dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Melihat bahwa saat ini semua golongan masyarakat memanfaatkan telepon seluler sebagai sarana komunikasi yang tidak terbatas ruang dan waktu, sehingga dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuannya (SPT). Hal ini dapat dilakukan dengan menempatkan tenaga-tenaga yang terampil dan ahli dengan sistem tersebut.
2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu diharapkan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak terkait kewajiban dan ketentuan perpajakan. Terutama kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, tata cara dan prosedurnya, batas waktu penyampaian, dan sanksi baik denda maupun pidana bagi yang tidak menjalankan kewajiban perpajakan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi sepanjang tahun. Tidak terfokus di bulan Februari atau Maret. Selain karena masih

banyak Wajib Pajak yang tidak tahu kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya, masih banyak juga kasus Wajib Pajak yang masih minta dipandu pengisiannya oleh petugas pajak. Pelaksanaan kampanye simpatik dan himbauan melalui berbagai media dapat juga dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

3. Memberikan ujicoba yang luas agar meningkatkan minat dari Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* dan mengerti dalam menggunakan *e-Filing*.
4. Jumlah Wajib Pajak yang setiap tahun semakin meningkat, membuat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu harus bekerja ekstra untuk dapat melayani setiap Wajib Pajak. Penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat dilakukan agar pelayanan dapat lebih terfokus. Penambahan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) perlu diimbangi dengan kualitasnya, sehingga bentuk pelatihan-pelatihan kepada para petugas pajak juga diperlukan.
5. Sistem *e-Filing* baru dapat dimanfaatkan untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan oleh orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS sehingga untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan formulir jenis-jenis lainnya belum dapat memanfaatkannya. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa dimasa depan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan sistem *e-Filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk segala jenis formulir.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memiliki beberapa keterbatasan :

1. Dalam melakukan wawancara terkadang proses wawancara terganggu dengan kondisi sekitar.
2. Penelitian ini menguji peranan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tetapi dalam melakukan analisis, peneliti hanya berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu tetapi belum mengklarifikasi ke Wajib Pajak.