

Penerapan E-Filing Dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun)

Angga Pramodya Pradhana¹, Subadi², Taufiq Yuli Purnama³, Zulfa Rahima Cahyasari⁴

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Merdeka Madiun Jalan Serayu Nomor 79, Pandean, Kecamatan Taman, Kota Madiun, 63133

Email : angga@unmer-madiun.ac.id

²Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Merdeka Madiun Jalan Serayu Nomor 79, Pandean, Kecamatan Taman, Kota Madiun, 63133

Email : subadi@unmer-madiun.ac.id

³Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Merdeka Madiun Jalan Serayu Nomor 79, Pandean, Kecamatan Taman, Kota Madiun, 63133

Email : taufiqyp@unmer-madiun.ac.id

⁴Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Merdeka Madiun Jalan Serayu Nomor 79, Pandean, Kecamatan Taman, Kota Madiun, 63133

Email : zulfarahima03@gmail.com

Abstract--The purpose of this study is to determine the application of e-filing as a means of increasing legal awareness for taxpayers, especially individuals and to find out the supporting factors and obstacles in implementing e-filing for the Madiun area. In this study, the researcher used empirical methods, namely data obtained directly through field research with primary data sources, secondary data sources and tertiary data sources and data collection techniques carried out by observation, interviews, document studies to informants using qualitative descriptive data analysis. The results of this study indicate that the implementation of e-filing at the Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Madiun Office is going well and has increased almost every year, with many benefits that make it easier for KPP and taxpayers, especially during this pandemic, although there are some shortcomings, especially in terms of socialization about e-filing and the down system that occurs in its implementation. However, the other stages and contents have been carried out well, especially in the implementation of e-filing. There are 2 (two) benefits in this research, namely practical and theoretical, practically to develop legal knowledge and add references for readers, theoretically in KPPP Madiun can be used as input in order to increase the application of e-filing in mandatory legal awareness taxes to be a good and practical solution in reporting the Annual SPT.

Keywords: e-filing, Taxpayer, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun.

I.PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib masyarakat kepada negara terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 bahwa "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak

¹ A.A. Ngurah Agung Khrisna Dewantara, Efektivitas Penggunaan e-filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2017.

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.² Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang membayar pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta membangun negara.

Kemajuan teknologi mengantarkan masyarakat melakukan segala kegiatannya secara digital, banyak dari berbagai bidang menyediakan pelayanan *online* dalam hubungannya dengan masyarakat contohnya kantor layanan publik, yaitu pajak.³ Pajak diarahkan untuk kepentingan negara dalam membiayai pembangunan dan pertumbuhan ekonomi negara yang mandiri dan andal untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyatnya secara adil dan merata.

Seperti yang diketahui bahwa sejak 2020 Maret negara Indonesia mendapati kasus pertama untuk penyakit yang berasal dari virus yang bernama corona yang tidak hanya menyebar di Indonesia, di Indonesia sendiri mengalami Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sehingga segalanya diharapkan membatasi mobilitas dan memperbanyak kegiatan didalam rumah sehingga pemaksimalan layanan publik secara *online*,⁴ termasuk pembayaran pajak.

Sebelum adanya pelayanan *online*, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) banyak menerima kritikan terkait pelaporan pajak yang butuh energi ekstra. Laporan Pajak itu rumit, menyita waktu dan biaya. Pertama, harus mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara manual dan minta surat setoran pajak ke kantor pajak. Kemudian diisi manual satu-satu dan tidak boleh salah. wajib pajak harus pergi ke Bank dan mengantre di teller Bank untuk membayar pajak. Setelah itu wajib pajak harus ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan pajak yang sudah di bayar dengan perhitungan waktu dan biaya bensin, karena pada saat akan melaporkan pajak di KPP, wajib pajak harus mengambil nomor antrian, wajib pajak tidak bisa langsung melaporkan pajak karena harus menunggu hingga nomor antriannya dipanggil oleh petugas pelayanan pajak.⁵ Wajar jika wajib pajak banyak memiliki keluhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah isian di dalam SPT yang tidak sedikit dan yang sulit dimengerti oleh wajib pajak. Belum lagi, SPT tersebut diserahkan kepada teller/petugas pelayanan pajak, lalu direkam semuanya, sehingga bukan hanya lama, tapi sering terjadi kesalahan.⁶ Saat ini, banyak metode pelaporan yang tentu lebih efektif jika dibandingkan dengan metode pelaporan pajak menggunakan SPT secara manual dan DJP juga diharapkan menerapkan sistem pelaporan yang lebih cepat dan efisien.

Dilihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak belum maksimal untuk penyetoran dan pelaporan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. Saat ini Wajib Pajak (WP) dapat lebih mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu fasilitas tersebut adalah sistem pelaporan elektronik (*e-filing*). Yang dimaksud dengan *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara sistem *online* dan *real time* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak. Dengan adanya sistem *e-filing* ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk diimplementasikan. Dikarenakan kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai internet dan sistem pelaporan elektronik, serta keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah.⁷

² Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

³ D.L. Amoroso and C. Gardner, 2004, *Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.*

⁴ <https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diumumkan-awal-maret-ahli-virus-corona-masuk-indonesia-dari-januari>, diakses pada Senin 28 Juni 2021 Jam 09:20 WIB.

⁵ Theresia Woro Darmayanti, Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 10 (1), 2004, Hal. 109 – 128.

⁶ Nugroho Agung Susanto, Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak, *Tesis*, 2011, Universitas Indonesia, Jakarta.

⁷ Adrianto Sugiarto Wiyono, 2007, *Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-*

Adanya fasilitas *e-filing* diharapkan dapat menyelesaikan masalah pada sektor administrasi perpajakan di Indonesia, serta menjadi jalan keluar yang dapat membantu memangkas biaya, sumber daya dan waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu yang kemudian mendukung KPP dalam melakukan percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi dan persiapan pelaporan SPT.⁸

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang pada masalah diatas, penulis ingin merumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan *e-filing* dalam meningkatkan kesadaran hukum wajib pajak pribadi?
2. Apa faktor pendukung dan kendala dalam penerapan *e-filing* untuk wilayah Madiun?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah mengetahui penerapan *e-filing* dalam meningkatkan kesadaran hukum wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun dan mengetahui faktor pendukung dan kendala dalam penerapan *e-filing* untuk wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian hukum yuridis, jenis penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang – undangan dan analisis konsep hukum. Dalam metode penelitian hukum normatif, prosedur penelitian ilmiah dilakukan untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan *e-filing* dalam Peningkatan Kesadaran Hukum Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kepatuhan dalam hal memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.⁹

Sistem *e-filing* pajak merupakan salah satu cara penyampaian pelaporan pajak melalui media elektronik secara *online* dan *real time* ke DJP dan dapat digunakan oleh seluruh wajib pajak badan maupun perorangan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹⁰ Peran *e-filing* berdasarkan Peraturan DJP No. PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan bahwa *e-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan DJP. Bahwa *e-filing* merupakan SPT Masa atau SPT Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke DJP melalui ASP yang telah ditunjuk oleh DJP dengan proses secara *online* dan *real time*.¹¹ Ini berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak dimana saja dan kapan saja dan konfirmasi dari DJP dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data SPT yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.¹²

Penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan *e-SPT* yang *realtime* yang diterapkan oleh DJP. Penerapan *e-filing* sebagai suatu langkah dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia diharapkan mampu memberikan layanan prima terhadap publik sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib

filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime, Universitas Gajah Mada.

⁸I Dewa Gede Satria Adiguna, dkk., Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak dalam Menggunakan *e-filing*. *E-Journal SI Ak*, Universitas Pendidikan Ganesha, Vol. 8 No.2, 2017.

⁹Alkarina, Uwaes, Arlanosa, Pengaruh Modernisasi Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Skripsi*, Malang, Universitas Negeri Brawijaya, 2012.

¹⁰ www.pajakku.com, Diakses tanggal 17 November 2021.

¹¹ Peraturan DJP No. PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.

¹² N.C. Noviandini, Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing* Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta., *Jurnal Nominal*, Vol. 1, No. 1, 2012, Hal. 17.

pajak. Wajib pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak, akhirnya tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat berubah. Pengguna *e-filling* adalah wajib pajak. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.¹³

Penggunaan sistem *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi wajib pajak melalui situs DJP yaitu:

- a. Penyampaian SPT lebih cepat disebabkan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu dikarenakan memanfaatkan jaringan *internet*.
- b. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- c. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
- d. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- e. Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- f. Lebih ramah lingkungan dikarenakan meminimalisir penggunaan kertas.
- g. Dokumen pelengkap seperti fotokopi formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ketiga PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPPP Madiun melalui *Account representative*.¹⁴

Penerapan sistem *e-filling* mengintegrasikan persiapan pajak, pengarsipan pajak, dan pembayaran pajak, yang fungsinya lebih menguntungkan dibandingkan prosedur manual. Penggunaan sistem *e-filling* pembayar pajak dan praktisi pajak dapat mengajukan pengembalian pajak penghasilan secara elektronik melalui teknologi dibandingkan mengunjungi kantor pajak. Hal ini dapat mempermudah pengarsipan dan pembayaran pajak. Sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filling* dapat memudahkan wajib pajak. Wajib pajak dapat melaporkan SPT nya setiap saat dan dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas.¹⁵

Sistem *e-filling* lebih maju dan lebih akurat daripada pelaporan SPT secara konvensional, disebabkan kesalahan *input* data dapat dengan mudah direvisi pada saat pengisian data pada aplikasi SPT, tanpa harus menghapus atau mengganti kertas lembar SPT. *Software* atau aplikasi juga dibuat sedemikian rupa untuk mempermudah penghitungan dan akurasi karena penjumlahan dilakukan secara otomatis melalui sistem serta sistem *e-filling* telah disinkronkan dengan sistem *Master File* perpajakan DJP sehingga *upload* data ke dalam *data base* DJP dapat dilakukan secara otomatis. Tahap awal penerapan sistem *e-filling*, DJP gagal membuktikan kesiapan dan kemampuannya dalam menyediakan fasilitas *e-filling* ini.¹⁶

Diketahui bahwa banyaknya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam melaporkan SPT dilihat dari jumlah angka pemilik NPWP di Kabupaten Madiun dengan Kota Madiun yang tidak berbanding lurus dengan jumlah angka penerimaan pelapor SPT, namun setiap tahunnya angka pelaporan SPT mengalami kenaikan, hal ini karena adanya modernisasi administrasi perpajakan yang salah satunya penyampaian SPT dengan menggunakan *e-filing*, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan laporan SPT nya. Hal ini berpengaruh

¹³ Diana Anastasia dan Lilis Setiawati, 2014, *Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini*, C.V Andi Offset, Yogyakarta, Hal. 91.

¹⁴<https://klikpajak.id/blog/lapor-pajak/dapatkan-keuntungan-bayar-dan-lapor-pajak-online/>, Diakses tanggal 18 November 2021.

¹⁵Isroah, Pengaruh Penerapan *e-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta, *Jurnal Nominal*, Vol. 5 No.2 Tahun 2016, Hal. 107-122.

¹⁶Salim, Dhanang, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi e-SPT, e-Filing dan e-Registration Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Skripsi*, Malang: Universitas Negeri Brawijaya Malang, 2011.

positif terhadap penerimaan pajak yang diterima oleh negara dikarenakan kepatuhan wajib pajak yang juga meningkat dalam memenuhikewajibanperpajakannya.

Berdasarkan keterangan data KPPP Madiun terlihat bahwa meskipun sistem *e-filing* telah diatur sedemikian rupa agar mempermudah wajib pajak melaporkan SPT namun dalam tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2019-2021 jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing* mengalami naik turun.¹⁷ Jika partisipasi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* masih rendah, maka akan mengakibatkan return yang diterima DJP juga rendah. Hal ini akan merugikan DJP yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan.

Di tahun 2020 terlihat bahwa wajib pajak yang melakukan pelaporan secara *e-filing* menurun sekitar 2,1% dimana pada tahun 2020 munculnya wabah penyakit yang disebut covid-19 yang menyebabkan jatuhnya sektor ekonomi sehingga banyak masyarakat yang tidak memiliki pendapatan. Namun pada tahun 2021, Indonesia mengalami kebangkitan ekonomi secara bertahap sehingga membuat banyak masyarakat khususnya wilayah madiun yang memiliki pendapatan. Kenaikan yang dicapai dari 2020 ke 2021 adalah 12,7%.¹⁸

B.Faktor Pendukung dan Kendala dalam Penerapan e-filing Untuk Wilayah Madiun

Pengawasan terhadap wajib pajak sebelum diberlakukannya sistem elektronik dalam pelaporan dan pembayaran pajak kurang efektif dikarenakan adanya beberapa hambatan baik dari wajib pajak sendiri maupun petugas pajak sendiri. Beberapa hambatan yaitu karena wajib pajak harus datang ke kantor pajak langsung dan melapor pajaknya sendiri dan melakukan pembayaran manual ke bank yang dituju oleh pihak perpajakan.¹⁹ Sementara itu wajib pajak lebih banyak jumlahnya dari pada petugas pajak yang melakukan pengawasan. Oleh karena itu untuk memberikan konsultasi dan pelayanan pajak kepada wajib pajak oleh petugas pajak masih kurang optimal, sedangkan DJP menuntut kepada wajib pajak untuk mengerti dan melaksanakan kepatuhannya terhadap pelaporan dan pembayaran pajaknya.²⁰

Sistem pelaporan pajak secara elektronik sangat membantu petugas pajak karena sistem ini *realtime* dapat digunakan kapan saja termasuk hari libur dan langsung masuk ke *database* petugas pajak tersebut.²¹ DJP mempunyai tugas dan wewenang untuk melaksanakan pengawasan yang dilakukan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan wajib pajak melaksanakan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku, disamping tugas-tugas lainnya. Pengawasan dilakukan agar wajib pajak tidak melakukan tindakan penyimpangan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.²² Maraknya pemberitaan mengenai kasus penyimpangan perpajakan yang terjadi diduga akan mempengaruhi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tetapi hal ini tak berpengaruh secara langsung, wajib pajak tetap melaporkan SPT-nya.²³ Gencarnya pengawasan dan sosialisasi di seluruh kantor DJP di Indonesia juga ikut menambah tingkat kepatuhan wajib pajak. Penyebab meningkatnya pelaporan SPT tersebut antara lain meningkatnya wajib pajak/PKP dari tahun ke tahun, kesadaran masyarakat untuk membayar pajak

¹⁷Data Laporan NPWP dan Pelaporan SPT Tahun 2019 – 2021 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun, tanggal 18 Desember 2021, pukul 18.29 WIB.

¹⁸*Ibid.*

¹⁹<http://www.beritasatu.com/ekonomi/151417-dirjen-pajak-tiga-alasan-penerimaan-pajak-rendah.html>, Dirjen Pajak: 2013 *Tiga Alasan Penerimaan Pajak Rendah*, diakses tanggal 25 Desember 2021, pukul 15.30 WIB.

²⁰<http://ekbis.sindonews.com/read/814038/33/penerapan-e-filing-diharapkan-tingkatkan-penyampaian-spt>, DanaAditiasari, 2013, *Penerapan e-Filing diharapkan tingkatkan penyampaianSPT*, diakses tanggal 25 Desember 2021, pukul 16.00 WIB.

²¹*Ibid.*

²² Farrel Alanda Fitrah, dkk, Kedudukan Penyidik Pegawai Negeri Sipil Direktorat Jenderal Pajak Dalam Kerangka Penegakan Hukum Pidana Perpajakan di Indonesia, *Jurnal Hukum*, Universitas Padjajaran, 2021.

²³ Nur Indah Pujiati, dkk, Penggelapan Pajak Tinjauan Moral Perpajakan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan), *Jurnal Riset Perpajakan*, 2021.

terus meningkat. Wajib pajak menyadari apabila melakukan penyimpangan pajak akan dikenai sanksi pidana maka wajib pajak akan bertindak lebih berhati-hati dalam melaporkan pajaknya.²⁴

Dari semua hal mengenai manfaat dan hal yang melatarbelakangi *e-filing*, terdapat kendala yang terjadi selama pelaksanaan *e-filing*. Kendala yang dihadapi oleh *e-filing* di Madiun ini masih banyaknya masyarakat yang tidak mengenal teknologi sehingga banyak nya masyarakat yang masih melakukan pelaporan SPT secara *offline*.²⁵ Hal tersebut disebabkan sosialisasi yang kurang menyeluruh sehingga hanya segelintir masyarakat atau masyarakat yang benar-benar tertarik dan berkecimpung dengan pajak saja yang mengetahuinya. Dalam membuktikan hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan salah satu wajib pajak di Madiun yang mempunyai pengalaman menggunakan *e-filing*. Didapati hasil wawancara sebagai berikut:

“Sistem *e-filing* merupakan sarana yang memudahkan untuk melakukan laporan SPT darimana saja sehingga tidak harus datang ke kantor pajak, prosedurnya juga tidak sulit akan tetapi apabila *server down* maka akan menyulitkan wajib pajak dan menyebabkan keterlambatan pelaporan SPT, lalu perlunya *key opinion leader* untuk sosialisasi *e-filing* karena sosialisasi biasa tidak efektif untuk masyarakat mengetahui *e-filing* dan nama *web* yang sulit serta tidak semua *concern* mengenai pajak”.²⁶

Kendala lain selain sosialisasi adalah mengenai *down time server*, realisasi tingkat *down time* dari tahun ketahun makin menurun. Datanya sebagai berikut:

Realisasi tingkat *down time system* TIK mengalami kenaikan sebesar 0,0056% pada 2020 dibandingkan tahun 2019. Kenaikan tersebut menunjukkan adanya penurunan kualitas sistem manajemen informasi pada tahun 2020. Hal ini disebabkan karena beberapa *server* tidak dapat diakses, namun masih dibawah batas toleransi yakni 0,10%. Tingkat *down time* TIK merupakan problem baru mengingat tahun 2018 tidak adanya *down system* TIK.²⁷

iv. KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

1. Penggunaan sistem *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi wajib pajak melalui situs DJP yaitu: Penyampaian SPT lebih cepat disebabkan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu dikarenakan memanfaatkan jaringan *internet*. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*. Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT. Lebih ramah lingkungan dikarenakan meminimalisir penggunaan kertas. Dokumen pelengkap seperti fotokopi formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ketiga PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPPP Madiun melalui *Account representative*.
2. Kendala yang dihadapi oleh penerapan sistem *e-filing* di Madiun ini masih banyaknya masyarakat yang tidak mengenal teknologi sehingga banyak nya masyarakat yang masih melakukan pelaporan SPT secara *offline*, kurangnya sosialisasi mengenai *e-filing* dan *down system*.

²⁴ Reza Nabilla Fitria Farah, Pengaruh Penerapan *e-filing*, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Vol. 9 No. 3, 2020.

²⁵ Dito Aditia Darma Nasution, Kebijakan atas Kewajiban e-Filling dalam Penyampaian SPT Tahunan Bagi ASN/TNI/POLRI Dapat Diterapkan di Seluruh Wilayah Indonesia, *Artikel*, 2019.

²⁶ Wawancara dengan Bapak Fiqih Aulianto sebagai wajib pajak orang pribadi di Madiun, tanggal 17 Desember 2021, pukul 13.00 WIB.

²⁷ <https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2021-02/LAKIN%20DJP%202020.pdf>, Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2020, diakses pada 17 Desember 2021, pukul 14.00 WIB.

v.DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Adrianto Sugiarto Wiyono, 2007, *Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime*, Universitas Gajah Mada.

Diana Anastasia dan Lilis Setiawati, 2014, *Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini*, C.V Andi Offset, Yogyakarta.

D.L. Amoroso and C. Gardner, 2004, *Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.*

JURNAL

A.A. Ngurah Agung Khrisna Dewantara, Efektivitas Penggunaan e-filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2017.

Alkarina, Uwaes, Arlanosa, Pengaruh Modernisasi Sistem Infromasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Skripsi, Malang, Universitas Negeri Brawijaya, 2012.

Dito Aditia Darma Nasution, Kebijakan atas Kewajiban e-Filling dalam Penyampaian SPT Tahunan Bagi ASN/TNI/POLRI Dapat Diterapkan di Seluruh Wilayah Indonesia, Artikel, 2019.

Farrel Alanda Fitrah, dkk, Kedudukan Penyidik Pegawai Negeri Sipil Direktorat Jenderal Pajak Dalam Kerangka Penegakan Hukum Pidana Perpajakan di Indonesia, *Jurnal Hukum*, Universitas Padjajaran, 2021.

Isroah, Pengaruh Penerapan *e-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta, *Jurnal Nominal*, Vol. 5 No.2 Tahun 2016.

I Dewa Gede Satria Adiguna, dkk., Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak dalam Menggunakan *e-filing*. *E-Journal SI Ak*, Universitas Pendidikan Ganesha, Vol. 8 No.2, 2017.

Nugroho Agung Susanto, Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak, *Tesis*, 2011, Universitas Indonesia, Jakarta.

Nur Indah Pujiati, dkk, Penggelapan Pajak Tinjauan Moral Perpajakan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan), *Jurnal Riset Perpajakan*, 2021.

N.C. Noviandini, Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing* Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta., *Jurnal Nominal*, Vol. 1, No. 1, 2012.

Reza Nabilla Fitria Farah, Pengaruh Penerapan e-filing, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Vol. 9 No. 3, 2020.

Salim, Dhanang, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi e-SPT, e-Filing dan e-Registration Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Skripsi, Malang: Universitas Negeri Brawijaya Malang, 2011.

Theresia Woro Darmayanti, Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 10 (1), 2004.

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Peraturan DJP No. PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.

INTERNET

<http://www.beritasatu.com/ekonomi/151417-dirjen-pajak-tiga-alasan-penerimaan-pajak-rendah.html>, Dirjen Pajak: 2013 Tiga Alasan Penerimaan Pajak Rendah, diakses tanggal 25 Desember 2021, pukul 15.30 WIB.

<https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diumumkan-awal-maret-ahli--virus-corona-masuk-indonesia-dari-januari>, diakses pada Senin 28 Juni 2021 Jam 09:20 WIB.

<https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2021-02/LAKIN%20DJP%202020.pdf>, Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2020, diakses pada 17 Desember 2021.

<https://www.pajakku.com>, Diakses tanggal 17 November 2021.

<https://klikpajak.id/blog/lapor-pajak/dapatkan-keuntungan-bayar-dan-lapor-pajak-online/>, Diakses tanggal 18 November 2021, pukul 15.00 WIB.

<http://ekbis.sindonews.com/read/814038/33/penerapan-e-filing-diharapkan-tingkatkan-penyampaian-spt>, Dana Aditiasari, 2013, Penerapan e-Filing diharapkan tingkatkan penyampaian SPT, diakses tanggal 25 Desember 2021, pukul 16.00 WIB.

WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak Fiqih Aulianto sebagai wajib pajak orang pribadi di Madiun, tanggal 17 Desember 2021, pukul 13.00 WIB.

Data Laporan NPWP dan Pelaporan SPT Tahun 2019 – 2021 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun, tanggal 18 Desember 2021, pukul 18.29 WIB.