

IMPLEMENTASI SISTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN

Fionora Pravita Dewi
Fionorapravita10@gmail.com
Astri Fitria

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Tax is one source of state income. The development of technology and information at the moment directorate general of tax make some innovations in order to provide comfort and easy to taxpayers in make payments and report on his taxes. One of innovations is a e-Filing system. e-Filing system is expected to increase interest taxpayers in like annual report. The implementation of e-filing at the KPP Pratama Surabaya Rungkut has not effective in the delivery of their annual tax return yet. Even though the numbers of the registered taxpayers are increase, but the intensity of the enhancement of taxpayers compliance in reporting their annual tax return has not maximized yet. The numbers of the taxpayers who are late in reporting annual tax return are quite high. But the taxpayers who have used the e-filing system, this system provides many benefits and advantages, the exisating implementation and socialization at KPP Pratama Surabaya Rungkut has been quite effective since it has provided easiness and benefits by the taxpayers. Therefore need to introduce socialization broader to taxpayers so that the e-Filing system can put to good use.

Keywords : *e-Filing, compliance, taxpayer*

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Semakin berkembangnya teknologi dan informasi pada saat ini Direktorat Jenderal Pajak membuat beberapa inovasi guna memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan atas pajak terhutangnya. Salah satu inovasi tersebut adalah sistem *e-Filing*. Sistem *e-Filing* diharapkan dapat meningkatkan minat Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut dirasa belum efektif guna penyampaian SPT Tahunan. Meskipun jumlah Wajib Pajak terdaftar meningkat namun intensitas peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunan belum maksimal. Jumlah Wajib Pajak yang terlambat dalam melaporkan SPT tahunan masih cukup tinggi. Namun bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan sistem *e-Filing*, sistem ini banyak memberikan manfaat dan keuntungan, penerapan dan sosialisasi yang ada pada KPP Pratama Surabaya Rungkut sudah cukup efektif karna dianggap memberikan kemudahan dan kemanfaatan oleh Wajib Pajak penggunaannya. Oleh sebab itu perlu adanya sosialisasi yang lebih luas kepada Wajib Pajak agar sistem *e-Filing* dapat dimanfaatkan dengan baik.

Kata Kunci : *e-Filing, Kepatuhan, Wajib Pajak*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya (UU NO.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan). Pajak juga merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan yang pertama dan utama dalam meningkatkan kas negara. Pajak digunakan sebagai sumber pembiayaan negara guna

mensejahterakan masyarakat. Manfaat yang dapat dirasakan dari pajak adalah adanya fasilitas transportasi, fasilitas prasarana umum, fasilitas pendidikan dan fasilitas kesehatan.

Sistem pemungutan pajak terdahulu menggunakan sistem *official assessment*. Namun sistem yang berlaku saat ini adalah *Self Assessment System*. Dimana sistem ini secara efektif dilaksanakan pada tahun 1984 sampai dengan sekarang, atas dasar perombakan perundang-undangan perpajakan pada tahun 1983. *Self assessment System* adalah sistem dimana subyek pajak (Wajib Pajak) melaporkan dan mengitung sendiri besar pajak terhutang yang harus dilaporkan. Sistem ini sangat bergantung kepada kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak karena aparat pajak hanya bertindak sebagai pengawas.

Dalam Pasal 6 ayat (2) Undang-undang No.16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa: "Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui Kantor Pos secara tercatat atau dengan cara lain yang diatur dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak". Dari pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa Wajib Pajak diharuskan mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan kemudian menyerahkan SPT tersebut ke KPP dimana Wajib Pajak terdaftar. Selain itu pada sistem yang terdahulu, SPT masih menggunakan formulir. Ini mengakibatkan sering terjadinya kesalahan dalam penulisan dan perekaman data, membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, waktu perekaman yang lama, ruang yang lebih luas untuk kegiatan operasional dan untuk penyimpanan dokumen SPT. Hal ini dirasa tidak efektif, efisien, dan ekonomis bagi Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak.

Dengan melihat pencapaian tentang kemajuan teknologi dan informasi, Direktorat Jendral Pajak juga melakukan berbagai pembenahan administrasi. Pelaksanaan reformasi birokrasi juga diwujudkan melalui peluncuran berbagai inovasi baru pelayanan guna memberikan kemudahan, efisien, ramah, dan memberi kenyamanan kepada Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak tidak merasa keberatan atau terbebani untuk membayar pajak. Contoh fitur pelayanannya seperti *e-Filing*, *e-registration*, Drop Box Pajak, *e-SPT*, serta *contact center* Kring 500200.

Penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* diatur melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan. Ada pula, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak yang diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *e-Filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Tak hanya Wajib Pajak yang dipermudah dengan munculnya *e-Filing*. Pihak KPP juga mendapatkan manfaat, seperti memudahkan mereka dalam hal pencatatan data SPT. Dengan adanya *e-Filing*, Wajib Pajak tidak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan pembayaran pajak terhutangnya. Pembayaran pajak dapat dimana aja, dan kapan saja serta tanpa di pungut biaya. Hal ini juga dapat meminimalisir adanya keterlambatan dalam penyampaian SPT.

Selain penerapan sistem, Kesadaran Wajib Pajak pun harus ditingkatkan bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak, dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahamann dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Rahayu, 2010). Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004:43). Namun dalam prakteknya, sistem ini bukan hal mudah yang dapat dilakukan. Hal ini terkendala terkait dengan kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), kepatuhan Wajib Pajak yang masih kurang, serta sarana perangkat kerja seperti komputer.

TINJAUAN TEORETIS

Perpajakan

Definisi Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi di atas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1.

Fungsi dan tujuan pajak haruslah selaras dengan tujuan negara. Pajak memiliki 2 macam fungsi menurut Mardiasmo (2011:1) yaitu fungsi anggaran dan fungsi mengatur :

1. Fungsi Anggaran (*Budgetary*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Biaya tersebut akan digunakan untuk membiayai kegiatan operasional pemerintahan serta pembangunan dan pemberian fasilitas kepada masyarakat.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak juga dapat dijadikan alat ukur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contohnya seperti pengenaan pajak terhadap barang-barang impor yang masuk ke dalam negeri, hal ini bertujuan mengurangi sifat konsumtif masyarakat terhadap barang-barang impor serta agar masyarakat lebih memilih menggunakan produk dalam negeri.

Ada berbagai macam pendapat mengenai asas pemungutan pajak. Menurut Mardiasmo (2009:7) asas pemungutan pajak antara lain :

1. Asas domisili atau Asas kependudukan

Berdasarkan asas ini pajak akan dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi maupun badan atas penghasilan yang diterima di negara dimana wajib pajak tersebut berkedudukan atau berdomisili. Dalam asas ini, tidak di persoalkan berasal dari mana penghasilan wajib pajak tersebut.

2. Asas sumber

Negara akan mengenakan pajak atas suatu penghasilan berdasarkan sumber penghasilan tersebut diperoleh dari sumber-sumber yang berada di negara tersebut. Dalam asas ini, kependudukan wajib pajak orang pribadi atau badan tidak berpengaruh. Seperti halnya pekerja asing yang bekerja di Indonesia, penghasilannya akan di kenai pajak oleh pemerintah Indonesia.

3. Asas kebangsaan atau Asas kewarganegaraan

Pajak akan dikenakan berdasarkan kewarganegaraan wajib pajak orang pribadi atau badan tersebut memperoleh penghasilan. Berdasarkan asas ini, berasal dari mana penghasilan tersebut tidak di permasalahan.

SUBYEK PAJAK DAN WAJIB PAJAK

Menurut Pasal 1 UU No. 7 Tahun 1983, sebagaimana telah dirubah dan disempurnakan terakhir dengan UU No. 36 Tahun 2008 Pajak Penghasilan, "Pajak Penghasilan dikenakan terhadap Subjek Pajak atas Penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam tahun pajak". Pengertian Subyek Pajak Orang Pribadi adalah seseorang yang bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia selama 183 hari dalam kurun waktu 12 bulan. Warisan juga subyek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak dikemudian hari, ini menjadi dasar agar pengenaan pajak dari warisan tersebut tetap terjamin.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah berubah beberapa kali terakhir dengan

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pasal 1 angka 2 yang membahas tentang pengertian 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”.

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Zain (2004) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment*. Menurut Mardiasmo (2002) *Self Assessment System* adalah sistem yang proses pemungutan pajaknya memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, jujur, lengkap dan tepat pada waktunya.

Kriteria Wajib Pajak Patuh antara lain sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak baik Pajak Tahunan maupun Pajak Masa.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Mengacu pada ketentuan yang mengatur tentang angsuran dan penundaan pembayaran pajak, tidak semua jenis pajak yang terutang dapat diangsur. Pajak yang dapat diangsur pembayarannya adalah: pajak yang masih harus dibayar dalam Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar tambah. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak berakhir.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir yang mengakibatkan kerugian Negara.
- d. Apabila dilakukan pemeriksaan pajak, koreksi fiskal yang dilakukan oleh pemeriksa pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dilihat dari penghasilan bruto (PKP).

Indikator kepatuhan wajib pajak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, antara lain dapat dilihat dari :

1. Aspek ketepatan waktu
Dalam hal ini indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek *income* atau penghasilan Wajib Pajak
Indikator kepatuhannya adalah kesediaan wajib pajak untuk membayar kewajiban Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi)
Indikator kepatuhannya adalah pembayaran pajak terhutang yang diterapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum masa jatuh tempo.
4. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini dpat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut UU Nomor 16 Tahun 2000, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Terdapat beberapa fungsi dari Surat Pemberitahuan yaitu:

a. Bagi Wajib Pajak PPh

Surat Pemberitahuan merupakan salah satu alat untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan pajak terutang dan guna melaporkan tentang:

1. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak.
2. Melaporkan penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
3. Melaporkan mengenai kepemilikan harta dan kewajiban.
4. Melaporkan pembayaran dari pemotongan atau pemungut terhadap wajib pajak pribadi atau badan dari suatu masa pajak.

b. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

1. Melaporkan pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
2. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. Bagi Pemungut/Pemotong Pajak

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan alat/sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipungut dan disetorkan.

Surat Pemberitahuan (SPT) dapat diperoleh Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Kantor Wilayah DJP, Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak (DJP), atau dapat di unduh via *online* di laman <http://www.pajak.go.id>

Penyampaian SPT oleh WP dapat dilakukan:

- a. Secara langsung ke KPP/KP2KP atau tempat lain yang ditentukan (Drop Box, Pojok Pajak, Mobil Pajak Keliling).
- b. Melalui pos dengan pengiriman surat.
- c. Cara lain yaitu melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-Filing* melalui penyedia jasa aplikasi atau ASP (*Application Service Provider*).
- d. Untuk SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan formulir 1770S atau 1770SS, dapat menggunakan aplikasi pada situs DJP (www.pajak.go.id) berupa aplikasi *e-Filing* (efiling.pajak.go.id).

Bukti penerimaan SPT untuk yang disampaikan :

- a. Secara langsung adalah tanda penerimaan surat.
- b. *e-Filing* melalui ASP atau situs DJP adalah bukti penerimaan elektronik.
- c. Pos dengan bukti pengiriman surat adalah bukti pengiriman surat.
- d. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan adalah tanda penerimaan surat.

Terdapat beberapa sanksi yang berlaku apabila Wajib Pajak terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Sanksi yang dikenakan adalah sanksi administrasi berupa denda, diantaranya: (1) SPT Tahunan PPh orang pribadi dikenakan denda sebesar Rp 100.000 (seratus ribu rupiah). Denda tersebut dikenakan untuk setiap SPT Tahunan yang tidak dilaporkan maupun yang terlambat

melaporkan. SPT Tahunan dilaporkan maksimal 3 bulan setelah berakhirnya tahun pajak (31 Maret). Sehingga untuk SPT Tahunan 2016 maksimal dilaporkan pada tanggal 31 Maret 2017. (2) SPT Masa Badan dikenakan sanksi administrasi sebesar Rp 100.000 (seratus ribu rupiah) untuk setiap bulan yang terlambat. (3) SPT Tahunan PPh badan dikenakan denda sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Penyampaian SPT Tahunan Badan yang dilaporkan 4 bulan setelah berakhirnya tahun pajak (30 April). Sehingga untuk SPT Tahunan 2016 maksimal dilaporkan tanggal 30 April 2017. (4) SPT Masa PPN dikenakan denda sebesar Rp 500.000 (lima ratus ribu rupiah). Denda berlaku setiap bulan yang terlambat atau tidak dilaporkan. Untuk SPT Masa PPh dilaporkan maksimal tanggal 20 bulan berikutnya, sedangkan SPT Masa PPN maksimal akhir bulan berikutnya. (5) Sedangkan denda yang dikenakan untuk SPT Masa Lainnya sebesar Rp 100.000 (seratus ribu rupiah).

Selain sanksi administratif berupa denda, ada juga sanksi berupa bunga atas pajak yang terlambat dibayar dan dilaporkan sebesar 2% per bulan untuk setiap masa pajak (SPT Masa bulanan maupun tahunan). Sanksi administratif ini akan disampaikan kepada Wajib Pajak dalam bentuk Surat Tagihan Pajak (STP).

Electronic Filing System (*e-Filing*)

Menurut PER-01/PJ/2014 *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time* melalui Internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau *Application Service Provider* (ASP) atau Penyedia Jasa Aplikasi. Dengan memanfaatkan perkembangan ilmu teknologi seperti halnya penggunaan internet, Wajib Pajak tidak perlu mencetak formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Aplikasi *e-Filing* dapat digunakan kapan saja (24 jam selama 7 hari seminggu) dan dimana saja. Dengan adanya *e-Filing* ini dapat mempermudah proses pengisian dan penyampaian SPT sehingga lebih efektif dan efisien. Hal ini digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal melalui konsep *One Stop Service* yang melayani semua jenis pajak, sumber daya manusia yang lebih profesional (Abdurrohman et al., 2010). Sistem *e-Filing* juga sebagai salah satu jalan untuk mencegah adanya tindak pidana korupsi dalam sektor pajak. Segala bentuk proses pengisian dan penyampaian SPT dilakukan secara transparan.

Ada beberapa manfaat dengan diterapkannya sistem *e-Filing* di Indonesia dan mengapa sistem ini diperlukan, antara lain adalah :

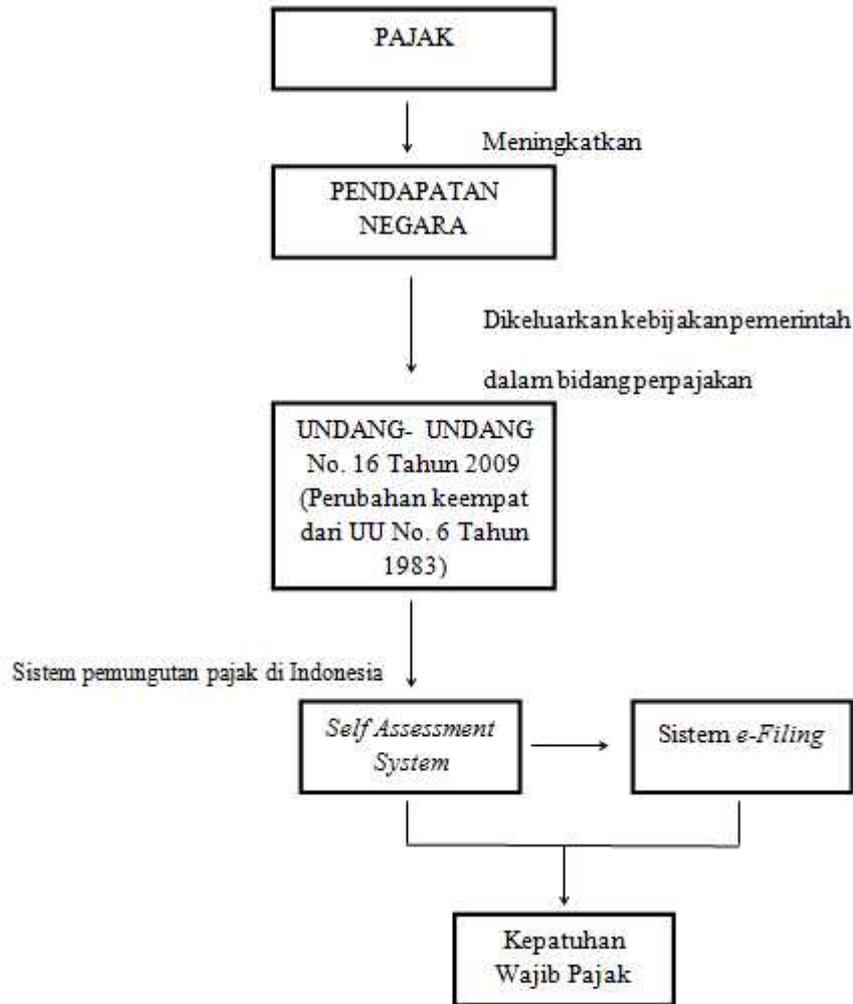
1. Dengan adanya *e-Filing*, waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data Surat Pemberitahuan (SPT) menjadi lebih singkat.
2. Meminimalisir adanya kesalahan pada saat pengisian data, sehingga data yang diberikan oleh wajib pajak dalam Surat Pemberitahuan dapat akurat dan sesuai dengan yang diperoleh pihak DJP.
3. Tidak membutuhkan sumber daya manusia yang banyak.
4. Dapat menginput data SPT dengan cepat.
5. Tidak memerlukan formulir pengisian SPT dalam bentuk kertas, sehingga dapat mengurangi jumlah penggunaan kertas.
6. Tidak terbatas dengan jarak dan waktu.
7. Penyimpanan data base menjadi lebih mudah, karena data akan disimpan di dalam sistem yang sifatnya selamanya tanpa memerlukan ruang / tempat tertentu.

Tujuan utama dari sistem *e-Filing* adalah:

- a. Menyediakan fasilitas guna membantu Wajib Pajak untuk pelaporan SPT secara elektronik atau via internet. Dengan begitu wajib pajak dapat melakukan pengisian SPT baik di rumah, kantor, atau dimana pun wajib pajak tersebut berada. Hal ini juga dapat menghemat jumlah pengeluaran biaya dan waktu dalam proses pengisian dan pelaporan SPT.

b. Mempermudah kinerja Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan penyimpanan data SPT.

Rerangka Pemikiran



Gambar 1

Rerangka Pemikiran

METODA PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. McMillan dan Schumacher (2003) penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang dapat disebut juga pendekatan investigasi karena peneliti mengumpulkan data dengan cara bertemu dan melakukan interaksi dengan objek dan lingkungan objek yang diteliti. Gambaran dari objek penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Jl. Jagir Wonokromo No. 104 Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sebagai berikut: 1. Survey Pendahuluan dilakukan untuk mengetahui gambaran umum pada objek penelitian serta situasi, kondisi, dan juga permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan survey pendahuluan atau kunjungan awal pada objek penelitian. 2. Survey Lapangan digunakan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, peneliti melakukan tinjauan langsung pada objek penelitian. Pengumpulan data melalui beberapa cara, seperti wawancara dan dokumentasi. 3. Mengumpulkan data lainnya dengan cara mengumpulkan dokumen resmi atau catatan administrasi terkait dengan objek yang dianalisis di kantor tersebut.

Narasumber Penelitian

Sampel atau informan yang direncanakan dalam penelitian ini menyesuaikan kebutuhan, apabila informasi yang diperoleh sudah memenuhi kebutuhan pengumpulan data dihentikan, sebaliknya apabila belum terpenuhi maka pengumpulan informasi diteruskan sampai tercapai hasil yang dapat dianalisa.

Data yang di dapat berasal dari proses wawancara. Narasumber tersebut adalah : 1. Petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut yang berasal dari Bagian Pelayanan, dan Pengolahan Data dan Informasi. 2. Beberapa wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* SPT Tahunan. Wajib Pajak yang menjadi sumber berjumlah 5 orang yaitu Bapak Fikri, Bapak Roby, Pak Hermansyah, Ibu Ratih, Nisa.

Teknik Analisis Data

Untuk mencapai tujuan penelitian perlu dilakukan analisis dan terpretasi data dengan analisis deskriptif kuantitatif dengan cara sebagai berikut: A. Memeriksa dan meneliti data-data yang telah terkumpul untuk menjamin apakah data tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Jika data atau informasi yang dibutuhkan kurang jelas maka dapat dilakukan proses wawancara dengan informan. B. Kemudian menganalisis data sekunder yang diperoleh meliputi jumlah WP terdaftar dan total penerimaan SPT Tahunan serta kaitannya dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada KPP Surabaya Rungkut. C. Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang dihadapi dalam implementasi sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum KPP Pratama Surabaya Rungkut

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 tgl 23 Juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut adalah pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo, sehingga wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut sebelumnya merupakan wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo.

Kondisi Geografis dan Peta Wilayah

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut berkedudukan di Jalan Jagir Wonokromo Nomor 104 Surabaya, telepon (031) 84130037, faksimil (031) 8412739. Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut meliputi tiga kecamatan yaitu

Kecamatan Rungkut, Tenggilis Mejoyo dan Gunung Anyar. Wilayah ini terletak di Surabaya bagian selatan. Luas wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut adalah 3.631 hektar dengan jumlah penduduk 257.087 atau 90.670 kepala keluarga.

Visi, Misi, Fungsi KPP Pratama Surabaya Rungkut

Visi: Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak terbaik di wilayah Asia Tenggara. Misi: Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat. Fungsi: 1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan. 2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan. 3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya. 4. Penyuluhan perpajakan. 5. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak. 6. Pelaksanaan ekstensifikasi. 7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak. 8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak. 9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. 10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan. 11. Pembetulan ketetapan pajak. 12. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. 13. Pelaksanaan administrasi kantor.

Sumber Daya Manusia pada KPP Pratama Surabaya Rungkut

Sumber Daya Manusia yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya berjumlah 90 orang pegawai dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1
Sumber Daya Manusia KPP Pratama Surabaya Rungkut

| No | Nama Seksi | Jumlah |
|--------|--|--------|
| 1. | Kepala Kantor | 1 |
| 2. | Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal | 8 |
| 3. | Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan | 6 |
| 4. | Seksi Pemeriksaan | 3 |
| 5. | Seksi Penagihan | 5 |
| 6. | Seksi Pelayanan | 14 |
| 7. | Seksi Pengolahan Data dan Informasi | 4 |
| 8. | Seksi Pengawasan dan Konsultasi I | 10 |
| 9. | Seksi Pengawasan dan Konsultasi II | 10 |
| 10. | Seksi Pengawasan dan Konsultasi III | 10 |
| 11. | Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV | 10 |
| 12. | Fungsional Pemeriksa | 9 |
| Jumlah | | 90 |

Sumber: Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Surabaya Rungkut

Data SPT Tahunan WP OP KPP Pratama Surabaya Rungkut

Berdasarkan hasil penelitian tidak semua Wajib Pajak mematuhi kewajiban perpajakan. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut didapati masih banyak Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan, sedangkan ada pula Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT Tahunan baik Orang Pribadi maupun Badan masih ada yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perpajakan (KUP) dengan menyampaikan SPT Tahunan melebihi batas yang telah di tentukan. Jatuh tempo penyampaian SPT adalah tanggal 31 Maret setiap tahunnya.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari beberapa faktor, misalnya berdasarkan pertumbuhan jumlah Wajib Pajak terdaftar, pertumbuhan Wajib Pajak efektif, peningkatan atau penurunan kepatuhan dalam pelaporan SPT Pajak. Berikut ini datanya :

Tabel 2
Data WP OP Tahun 2011 - 2016

| No | Tahun Pajak | WP OP Terdaftar | WP OP Wajib SPT | WP OP Tidak Wajib SPT |
|----|-------------|-----------------|-----------------|-----------------------|
| 1 | 2011 | 44.051 | 34.456 | 9.595 |
| 2 | 2012 | 47.260 | 37.563 | 9.697 |
| 3 | 2013 | 50.014 | 40.203 | 9.811 |
| 4 | 2014 | 52.807 | 42.935 | 9.872 |
| 5 | 2015 | 55.912 | 46.024 | 9.888 |
| 6 | 2016 | 59.227 | 49.331 | 9.896 |

*sampai 31 Desember, kecuali 2016 sampai dengan Februari 2016
Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Dari informasi tersebut bahwa pada dasarnya jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak disebabkan oleh adanya Wajib Pajak baru, selain itu adanya Wajib Pajak yang keluar karena pindah ke wilayah lain yang berbeda Kantor Wilayah ataupun Wajib Pajak yang masuk karena pindah dari KPP lain.

Wajib Pajak terdaftar merupakan seluruh Wajib Pajak yang tercatat di KPP dalam satu tahun pajak, yaitu Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP. Namun Wajib Pajak terdaftar tidak seluruhnya memenuhi kewajiban perpajakannya, sebagian dari Wajib Pajak terdaftar merupakan Wajib Pajak non efektif. Wajib Pajak non efektif tidak memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT. Dalam penelitian ini yang dimaksud Wajib Pajak efektif adalah Wajib Pajak yang tiap tahunnya wajib melaporkan SPT. Adapun perbandingan antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan jumlah Wajib Pajak efektif di KPP Pratama Surabaya Rungkut sebagai berikut :

Tabel 3
Jumlah WP Terdaftar dan WP Efektif Tahun 2011 - 2016

| Tahun Pajak | WP Efektif | Jumlah WP Terdaftar | Presentase |
|-------------|------------|---------------------|------------|
| 2011 | 34456 | 44051 | 78,21 % |
| 2012 | 37563 | 47260 | 79,48 % |
| 2013 | 40203 | 50014 | 80,38 % |
| 2014 | 42935 | 52807 | 81,31 % |
| 2015 | 46024 | 55912 | 82,32 % |
| 2016 | 49331 | 59227 | 83,29 % |

*sampai 31 Desember, kecuali 2016 sampai dengan Februari 2016
Sumber: Diolah dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Surabaya Rungkut

Seperti data diatas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak efektif setiap tahunnya semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena jumlah Wajib Pajak Terdaftar meningkat dari tahun ke tahun.

Pada Tabel 4, data yang tersaji menggambarkan total penyampaian SPT Tahunan dengan menggunakan formulir 1770, 1770S dan 1770SS. Pada tabel tersebut jumlah penyampaian SPT Tahunan menggunakan formulir 1770SS adalah yang paling banyak jumlahnya. Dapat dilihat pula, bahwa jumlah penyampaian SPT sempat menurun pada

Tahun Pajak 2013. Kemudian pada Tahun Pajak 2014 pelaporan SPT mulai meningkat sampai dengan saat ini.

Tabel 4
Data SPT Tahunan melalui e-Filing

| Tahun Pajak | Tahun Penerimaan | 1770 | 1770S | 1770SS | Total |
|-------------|------------------|--------|--------|--------|---------|
| 2011 | 2012 | 4.408 | 5.973 | 12.965 | 23.346 |
| 2012 | 2013 | 4.451 | 6.213 | 12.634 | 23.298 |
| 2013 | 2014 | 4.670 | 6.676 | 10.892 | 22.238 |
| 2014 | 2015 | 4.466 | 7.787 | 12.416 | 24.669 |
| 2015 | 2016 | 5.464 | 10.450 | 11.117 | 27.031 |
| Total | | 23.459 | 37.099 | 60.024 | 120.582 |

Sumber: Data Internal Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Data jumlah Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan formulir 1770, 1770S dan 1770SS disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5
Data WP OP Tidak menyampaikan SPT Tahunan

| Tahun Pajak | Tahun Penerimaan | WP OP Wajib SPT | SPT Tahunan WP OP | Tidak Menyampaikan SPT |
|-------------|------------------|-----------------|-------------------|------------------------|
| 2011 | 2012 | 34.456 | 23.346 | 11.110 |
| 2012 | 2013 | 37.563 | 23.298 | 14.265 |
| 2013 | 2014 | 40.203 | 22.238 | 17.965 |
| 2014 | 2015 | 42.935 | 24.669 | 18.266 |
| 2015 | 2016 | 46.024 | 27.031 | 18.993 |
| 2016 | 2017 | 49.331 | 26.605 | 22.726 |

*sampai 31 Desember, kecuali 2016 sampai dengan Februari 2016
Sumber: Data diolah

e-FIN mulai berlaku di Kantor Pelayanan Pajak Pratama pada tahun 2014. Dari tahun ke tahun jumlah Wajib Pajak yang memiliki nomor e-FIN mengalami penurunan. Data yang tersaji pada Tabel 7 adalah data yang berdasarkan jumlah permohonan pembuatan e-FIN baru, tidak termasuk dengan permohonan ulang pembuatan e-FIN. Wajib Pajak yang memiliki nomor e-FIN dapat melaporkan SPT menggunakan e-Filing. Perbandingan antara jumlah pemilik nomor e-FIN dengan Wajib Pajak efektif dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Perbandingan jumlah pemilik e-FIN, Jumlah WP Efektif, dan Jumlah WP Terdaftar

| Tahun | Jumlah Pemilik e-FIN | Jumlah WP Efektif | Jumlah WP Terdaftar |
|-------|----------------------|-------------------|---------------------|
| 2014 | 4.505 | 42.935 | 52.807 |
| 2015 | 3.802 | 46.024 | 55.912 |
| 2016 | 89 | 49.331 | 59.227 |

*sampai 31 Desember, kecuali 2016 sampai dengan Februari 2016
Sumber: Data Internal Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Pelaporan SPT menggunakan SPT elektronik (*e-Filing*) mulai efektif berlaku pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut pada tahun 2014 hingga saat ini, berikut adalah data – datanya:

Tabel 7
Jumlah Pelaporan SPT melalui *e-Filing*

| Tahun | Jumlah |
|-------|--------|
| 2014 | 1.447 |
| 2015 | 5.112 |
| 2016 | 12.050 |

*sampai 31 Desember, kecuali 2016 sampai dengan Februari 2016
Sumber: Data Internal Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Tabel 8
Presentase Pengguna *e-Filing* Pada Tahun 2016

| Bulan Laporan | SPT <i>e-Filing</i> | SPT Manual | Total | Presentase |
|---------------|---------------------|------------|--------|------------|
| JAN | 100 | 123 | 223 | 44,48% |
| FEB | 2.158 | 1.636 | 3794 | 56,87% |
| MAR | 4.037 | 9.784 | 13.821 | 29,20% |
| APR | 3.773 | 3.347 | 7120 | 52,99% |
| MEI | 2 | 159 | 161 | 1,24% |
| JUN | - | 204 | 204 | - |
| JUL | 1 | 58 | 59 | 1,69% |
| AGUST | 2 | 244 | 246 | 0,81% |
| SEP | 7 | 368 | 375 | 1,86% |
| OKT | 6 | 105 | 111 | 5,41% |
| NOV | 3 | 108 | 111 | 2,70% |
| DES | 9 | 371 | 380 | 2,36% |
| Total | 10.098 | 16.507 | 26.605 | 37,96% |

*sampai 31 Desember, kecuali 2016 sampai dengan Februari 2016
Sumber: Data diolah

Aplikasi *e-Filing*

e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* pada website yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (<https://efiling.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Layanan *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak hanya melayani penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770 S dan 1770 SS.

e-Filing merupakan terobosan Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan yang terbaru dengan memanfaatkan teknologi untuk mempermudah WP dalam membayarkan pajak terhutanganya. Hal ini memberikan alternatif pilihan layanan penyampaian Surat Pemberitahuan selain melalui manual, *e-Filing* disampaikan melalui proses digital menggunakan media elektronik, namun proses penyusunan data, perhitungan dan persiapan laporan Surat Pemberitahuan tetap dilakukan seperti biasa.

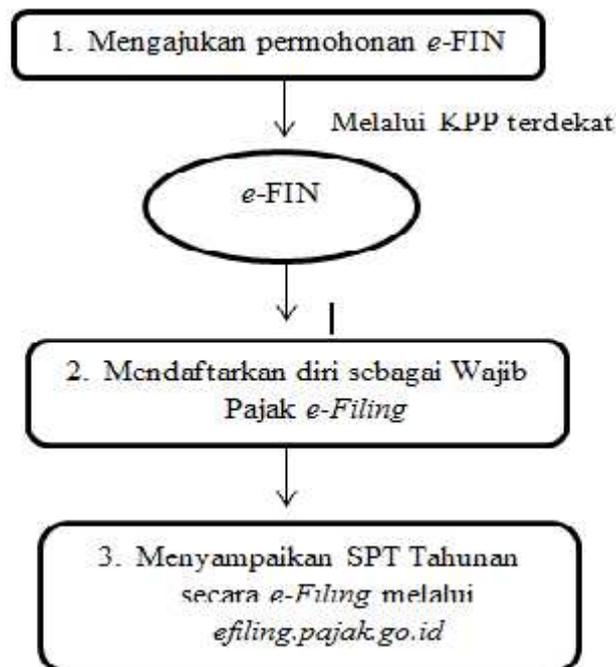
Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filing*

e-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT*. Dalam penyampaian *e-SPT* Wajib pajak dapat

memanfaatkan *e-Filing* yang dimana sistem ini berguna untuk menyampaikan *e-SPT* secara *online* dan *real time* melalui internet.

Untuk pelayanan saat ini aplikasi *e-Filing* melayani 3 jenis SPT yaitu: *Pertama*, SPT Tahunan 1770, formulir ini digunakan untuk Wajib Pajak yang penghasilannya dari Usaha atau Pekerjaan Bebas (Seseorang yang mempunyai keahlian khusus untuk memperoleh penghasilan tanpa ada ikatan kerja, contoh : Dokter, Notaris, Konsultan, dll) Bekerja lebih dari satu pemberi kerja, Penghasilan yang dikenakan PPh Final atau Bersifat Final, Penghasilan dalam negeri lainnya (Bunga, Royalti, Penghasilan dari selisih kurs mata uang, penghasilan dari anak wajib pajak yang belum dewasa dll) atau Penghasilan dari Luar negeri. Namun SPT 1770 ini juga dapat digunakan untuk Wajib Pajak yang tidak bekerja sama sekali atau penghasilan nihil. Cukup dengan mengisi identitas nama, NPWP namun dikolom penghasilan cukup diisi angka 0 dan melampirkan surat pernyataan diatas materai bahwasanya wajib pajak yang bersangkutan memang benar-benar tidak mempunyai penghasilan sama sekali di Tahun Pajak yang dilaporkan. *Kedua*, SPT Tahunan 1770S formulir ini diperuntukkan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, penghasilan dalam negeri lainnya dan/atau memperoleh penghasilan yang dikenai Pajak Penghasilan (PPh) Final dan/atau bersifat final. Penghasilan tersebut misalnya seperti dalam bentuk persewaan rumah, honor pengajar/tenaga ahli, dan lain sebagainya. Jumlah penghasilan bruto sama dengan atau lebih dari Rp 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun. *Ketiga*, SPT Tahunan 1770SS formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun. Dimana pekerjaan dapat berasal dari satu atau lebih pemberi kerja.

Alur Penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing*



Gambar 2

Alur Penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing*

Sumber: Bagian Ekstensifikasi Perpajakan KPP Surabaya Rungkut

Electronic Filing Identification Number (e-FIN)

Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (efiling.pajak.go.id) harus memiliki *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*. *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.

Permohonan untuk memperoleh *e-FIN* dapat disampaikan melalui 2 cara, dapat secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat dan secara *online*, dengan cara sebagai berikut:

- A. Mengajukan Permohonan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). *Pertama*, pada tahap pertama Wajib Pajak diharuskan mengajukan surat permohonan di atas kertas bermaterai yang ditujukan kepada Kepala KPP Pratama Surabaya Rungkut. Atau dapat pula mengisi Formulir Permohonan *e-FIN* yang dimana formulir tersebut dapat di unduh melalui <https://www.online-pajak.com/>.

LAMPIRAN
SURAT PAK BERTERIMA KETERANGAN
NOMOR PERMOHONAN IDENTITAS E-FIN
PENTASERBUAN SURAT PEMBERITAHUAN
TAHUNAN BAGI WAJIB PAJAK ORANG PERORANG
YANG MENGGEMAKAN FORMULIR 1796 ATAU
1796 SIKARA JALANG MELALUI PERUSAHAAN
PENTASERBUAN (WWW.ONLINEPAJAK.COM)

FORMULIR PERMOHONAN e-FIN

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak
Jabatan

Selubungan dengan penyampaian SPT Tahunan *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), maka bersama ini saya bermaksud selaku Wajib Pajak/Eksp. Wajib Pajak*) atas:

Nama Wajib Pajak :

NPWP :

Alamat :

NIK/No. KTP/Passport*) :

Alamat e-mail :

No. Telepon/Handphone :

mengajukan permohonan untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*.

Berkaitan dengan permohonan di atas, saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data yang di isikan di atas benar dan telah siap untuk menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), dan menyadari sepenuhnya dan segala akibatnya termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang membuat permohonan,

(..... Nama jelas)

*: corei salah satu.

Gambar 3
Formulir Permohonan e-FIN

Kedua, Permohonan secara tertulis harus dilampiri dengan fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Apabila Wajib Pajak merupakan Pengusaha Kena Pajak maka wajib

melampirkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. *Ketiga*, Pihak KPP akan memberikan keputusan atas permohonan tersebut, paling lama 2 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.

- a. Jika permohonan tidak disetujui oleh pihak KPP, Wajib Pajak yang bersangkutan akan langsung mendapatkan pemberitahuan secara tertulis.
- b. Jika permohonan diterima, maka pihak KPP akan menandatangani dan proses *e-Filing* dapat dilanjutkan.

Keempat, Permohonan *e-FIN* disetujui apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Alamat yang tercantum pada permohonan sesuai dengan alamat yang tercantum pada *master file* Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
- b. Bagi Wajib Pajak yang mempunyai kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan harus telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Orang Pribadi atau Badan untuk tahun pajak terakhir, Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Pasal 21 untuk tahun pajak terakhir dan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai untuk 6 (enam) masa terakhir.

Kelima, Kemudian Kantor Pelayanan Pajak akan memberikan nomor *e-FIN* kepada Wajib Pajak, nomor *e-FIN* tersebut digunakan untuk mendaftar di ASP untuk memperoleh layanan *e-Filing*. ASP kemudian akan mengirimkan program *e-SPT*, user ID dan password, serta program lain yang diperlukan untuk keperluan pelaporan SPT melalui *e-Filing*.

Direktorat Jenderal Pajak memilih bekerjasama dengan penyedia jasa aplikasi dikarenakan investasi yang dibutuhkan oleh DJP untuk membangun infrastruktur ASP sangatlah besar, sehingga menjalin kerjasama dengan perusahaan ASP yang telah memiliki jaringan luas dapat lebih membantu Wajib Pajak dalam pelaporan SPT dan memiliki jaminan keamanan data pribadi yang baik. Adapun beberapa daftar ASP yang dapat melayani pengiriman SPT melalui *e-Filing*, sebagai berikut: www.layananpajak.com, www.spt.co.id, www.setorpajak.com, www.pajakku.com, dsb.

B. Melalui cara *online*

Tidak jauh berbeda dengan cara manual, Wajib Pajak juga dapat melakukan permohonan *e-FIN* melalui online dengan cara sebagai berikut: *Pertama*, Wajib Pajak dapat mengunjungi situs atau website resmi Direktorat Jenderal Pajak melalui link www.pajak.go.id. *Kedua*, kemudian jika sudah mengunjungi website tersebut, Wajib Pajak dapat membuka menu *e-Filing* atau langsung ke alamat www.efiling.pajak.go.id. *Ketiga*, Syarat yang harus dipenuhi bila pengajuan dilakukan secara *online* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) adalah: (a) Mengisi formulir yang tersedia secara online. (b) Mengisi nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sesuai dengan data yang ada di *Master File* Direktorat Jenderal Pajak, data bisa dilihat di kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). (c) Jika melakukan pengajuan *e-FIN* melalui website Direktorat Jenderal Pajak, maka data *e-FIN* akan dikirimkan ke alamat Wajib Pajak yang tertera pada *Master File* Direktorat Jenderal Pajak dalam kurun waktu 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal registrasi *e-FIN*. (d) Kemudian setelah mendapatkan *e-FIN*, Wajib Pajak harus segera mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-Filing*, dikarenakan *e-FIN* haruslah segera dilakukan aktivasi paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak diterbitkan *e-FIN*. Hal itu bertujuan supaya dapat segera digunakan untuk pelaporan *e-Filing*.

Prosedur Penggunaan *e-Filing*

Hal yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak setelah selesai mendaftar untuk memperoleh *e-FIN* agar dapat memanfaatkan layanan *e-Filing* adalah:

1. Wajib Pajak harus mendaftarkan diri melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.efiling.pajak.go.id). Paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender setelah diterbitkannya *e-FIN*.
2. Pendaftaran dilakukan dengan mengisi Form Registrasi *e-Filing* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak diwajibkan untuk mencantumkan alamat surat elektronik (*email address*) dan nomor telepon seluler (*handphone*) yang valid dan aktif sebagai sarana untuk pengiriman kode verifikasi, notifikasi dan Bukti Penerimaan Elektronik pada proses *e-Filing*.
3. Isi dengan data yang benar dan lengkap lalu klik daftar.

Gambar 4
Formulir Registrasi *e-Filing*

4. Setelah proses registrasi berhasil maka Wajib Pajak akan menerima *email* yang berisi *username*, *password*, dan tautan untuk mengaktifkan akun *e-Filing*.



Gambar 5
Email verifikasi pendaftaran *e-Filing*

5. Dengan meng-klik *link* tautan atau menyalin *link* tautan dalam dalam *email* tersebut maka akun *e-Filing* sudah diaktifkan dan Wajib Pajak dapat melakukan *login* untuk masuk dalam akun *e-Filing*.
6. Setelah *login* Wajib Pajak dapat mengisi identitas pengguna dan kata sandi sesuai dengan kata sandi yang telah dibuat sebelumnya.

Setelah memiliki akun *e-Filing*, cara selanjutnya untuk menyampaikan SPT Tahunan adalah sebagai berikut: *Pertama*, Wajib Pajak melakukan *login* pada akun *e-Filing* dengan memasukkan username (yang berupa Nomor Pokok Wajib Pajak) dan *password*. *Kedua*, Pilih menu pengisian form yang sesuai dengan jenis SPT yang hendak disampaikan oleh Wajib Pajak. SPT 1770S mandiri formulir untuk Wajib Pajak yang pendapatan brutonya di atas 60 (enam puluh) juta sedangkan SPT 1770SS untuk Wajib Pajak yang pendapatan brutonya dibawah 60 (enam puluh) juta. *Ketiga*, Pemilihan menu tersebut akan mengarahkan Wajib Pajak kepada aplikasi *e-SPT* yang sesuai dengan jenis SPT yang dipilih. *Keempat* Wajib Pajak mengisi SPT Tahunan secara *online* melalui aplikasi *e-SPT* dengan memasukkan data dengan benar, lengkap serta jelas pada setiap elemen *e-SPT*.

Gambar 6
Contoh Formulir SPT 1770 S

Kelima, Dalam hal hasil pengisian aplikasi *e-SPT* menunjukkan status kurang bayar, maka Wajib Pajak harus mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) sebagai bukti pembayaran. NTPN sendiri dapat diperoleh Wajib Pajak setelah melakukan pelunasan atas jumlah pajak yang kurang dibayar (PPH Pasal 29). *Keenam*, Setelah selesai mengisi *e-SPT*, Wajib Pajak harus menyertakan tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital sebelum disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Ketujuh*, Wajib Pajak akan mendapatkan bukti penerimaan transaksi *e-Filing* dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang akan muncul dibawah induk Surat Pemberitahuan. Bukti penerimaan elektronik berisi tentang informasi berikut: (1) Nama Wajib Pajak, (2) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). (3) Tahun Pajak. (4) Masa Pajak. (5) Jenis SPT. (6) Pembetulan Ke. (7) Status SPT. (8) Nominal. (9) Tanggal penyampaian. (10) Nomor Tanda Terima Elektronik.

Gambar 7
Contoh Permohonan Penyampaian SPT secara *e-Filing*

Penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hermansyah Bidang Ektensifikasi dan Penyuluhan mengatakan bahwa:

“Pada mulanya tahun 2014 *e-Filing* baru digunakan oleh pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Kemudian pada tahun 2015 *e-Filing* mulai digunakan oleh pegawai Kementerian Keuangan. Pada tahun 2016 *e-Filing* sudah mulai banyak digunakan oleh Wajib Pajak OP seperti Pengusaha, Karyawan, Pegawai Negeri, TNI, dan POLRI. Namun peminat *e-Filing* masih sedikit dikarenakan tidak semua Wajib Pajak memiliki pengetahuan dalam hal teknologi serta mengetahui tentang adanya sistem ini. Untuk menarik minat pengguna *e-Filing* kami melakukan sosialisasi. Pada periode akhir tahun pajak (januari-april) Direktorat Jenderal Pajak membuka kelas pajak pada setiap minggunya. Kelas pajak berisi tentang penyuluhan perhitungan pajak, pelaporan pajak terhutang, pengenalan program-program baru kepada Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Baru. Selain dibukanya kelas pajak, DJP juga memberikan sosialisasi di luar kantor seperti ke pihak-pihak asosiasi, perusahaan, atau kantor-kantor pemerintahan lainnya.”

Setiap tahunnya Direktorat Jenderal Pajak berserta seluruh jajarannya selalu memiliki program untuk memperkenalkan dan memberikan pengetahuan kepada Wajib Pajak mengenai *e-Filing*. Sebab *e-Filing* tidak hanya memberikan manfaat kepada Wajib Pajak saja, namun juga untuk pegawai pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Briyan sebagai staff bagian Pengolahan Data dan Informasi beliau mengatakan bahwa:

“Sistem *e-Filing* sangatlah membantu kita sebagai pegawai Kantor Pelayanan Pajak karena tidak perlu lagi banyak menggunakan SDM untuk proses pelayanan penerimaan pelaporan SPT. Selain itu antrian panjang yang terjadi jika pada masa akhir penyampaian pajak sekarang mulai berkurang. Selain itu kesadaran wajib pajak pun sedikit meningkat, dulu banyak Wajib Pajak yang baru membayar pajak jika sudah ada surat penagihan dikirimkan, namun sekarang karena pelaporan SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja Wajib Pajak lebih tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan.”

Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan

Pertama, Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan sebelum adanya penerapan *e-Filing*. Hasil yang diperoleh pada tabel 6 menunjukkan bahwa penyampaian SPT Tahunan sebelum adanya sistem *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak selalu berfluktuasi. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan yang tertinggi terjadi pada tahun 2011, dan yang terendah terjadi pada tahun 2015. Jumlah penyampaian SPT dari tahun 2011 sampai dengan 2012 mengalami peningkatan, sedangkan pada tahun 2013 penyampaian SPT melalui *e-Filing* mengalami penurunan. Kemudian pada tahun 2014 sampai dengan 2016 terjadi peningkatan kembali. Hal ini berarti bahwa peningkatan jumlah Wajib Pajak OP Terdaftar juga diiringi dengan peningkatan jumlah penyampaian SPT Tahunan tepat waktu. Namun meskipun jumlah Wajib Pajak OP Terdaftar meningkat, jumlah Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunannya pun juga meningkat.

Kedua, Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan sesudah adanya penerapan *e-Filing*. Pada tabel 6 menunjukkan bahwa tidak begitu terdapat perubahan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan sebelum dan sesudah adanya penerapan *e-Filing*. Pada tabel 7 juga menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak yang memiliki nomor *e-FIN* sangatlah rendah. Namun data yang terdapat dalam tabel 8 menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengguna *e-Filing* yang terjadi sejak tahun 2014. Peningkatan pengguna *e-Filing* juga paling banyak terjadi pada 2016. Jumlah penyampaian

SPT Tahunan yang tepat waktu sesudah penerapan *e-Filing* SPT memang meningkat dibanding dengan tahun sebelumnya namun peningkatan ini tidak sebanding dengan peningkatan Wajib Pajak terdaftar yang wajib SPT Tahunan yang tepat waktu. Hal ini membuat kepatuhan Wajib Pajak SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut sesudah penerapan *e-Filing* tidak mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan sebelum diterapkannya *e-Filing*.

Intensitas yang akan dicapai dalam penelitian ini berupa adanya peningkatan kepatuhan perpajakan secara sukarela dengan tujuan untuk mengetahui apakah penerapan *e-Filing* menyampaikan pelaporan SPT Tahunan lebih tepat waktu serta apakah sistem *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dibandingkan sebelum diterapkannya sistem *e-Filing*. Perbandingan data pelaporan SPT Tahunan selama 6 tahun dari tahun 2011 sampai dengan 2016 dengan ukuran 3 tahun sebelum *e-Filing* (tahun 2011-2013) dan 3 tahun sesudah *e-Filing* (tahun 2014-2016).

Tabel 9
Data Pelaporan SPT Tepat Waktu Sebelum dan Sesudah *e-Filing*

| Tahun Pajak | WP OP Wajib SPT | Tepat Waktu | Presentase | Keterangan |
|-------------|-----------------|-------------|------------|-----------------------|
| 2011 | 34.456 | 22.198 | 64,42% | Belum <i>e-Filing</i> |
| 2012 | 37.563 | 22.631 | 60,25% | Belum <i>e-Filing</i> |
| 2013 | 40.203 | 21.315 | 53,01% | Belum <i>e-Filing</i> |
| 2014 | 42.935 | 22.385 | 52,13% | <i>e-Filing</i> |
| 2015 | 46.024 | 21.611 | 46,96% | <i>e-Filing</i> |
| 2016 | 49.331 | 17.838 | 36,16% | <i>e-Filing</i> |

*sampai 31 Desember, kecuali 2016 sampai dengan Februari 2016
Sumber: Data diolah

Terlihat dari hasil pengolahan data diatas menunjukkan presentase Wajib Pajak OP yang melaporkan SPT tepat waktu sebelum diterapkannya *e-Filing* selalu mengalami penurunan, tahun 2011 presentase WP Lapor tepat waktu 64,24% menjadi 60,25% ditahun 2012. Sedangkan pada saat *e-Filing* mulai diterapkan pada tahun pajak 2013, presentase WP OP yang melaporkan SPT tepat waktu juga mengalami penurunan kepatuhan. Penurunan kepatuhan terus terjadi hingga pada tahun pajak 2016 dengan jumlah presentase sebesar 36,16%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* belum berjalan efektif dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan secara tepat waktu.

Tabel 10
Data Pelaporan SPT Tidak Tepat Waktu Sebelum dan Sesudah *e-Filing*

| Tahun Pajak | WP OP Wajib SPT | Tidak Tepat Waktu | Presentas e | Keterangan |
|-------------|-----------------|-------------------|-------------|-----------------------|
| 2011 | 34.456 | 1.148 | 3,33% | Belum <i>e-Filing</i> |
| 2012 | 37.563 | 667 | 1,77% | Belum <i>e-Filing</i> |
| 2013 | 40.203 | 923 | 2,30% | Belum <i>e-Filing</i> |
| 2014 | 42.935 | 2.284 | 5,32% | <i>e-Filing</i> |
| 2015 | 46.024 | 5.420 | 11,78% | <i>e-Filing</i> |
| 2016 | 49.331 | 8.767 | 17,78% | <i>e-Filing</i> |

*sampai 31 Desember, kecuali 2016 sampai dengan Februari 2016
Sumber: Data diolah

Wajib pajak dapat dikatakan tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan apabila melaporkan SPT Tahunan sebelum jatuh tempo pelaporan. Jatuh tempo pelaporan yaitu 3 bulan setelah tahun pajak berakhir yang jatuh pada tanggal 31 Maret setiap tahunnya. Dari data di atas, Wajib Pajak yang melaporkan SPT tidak tepat waktu sebelum penerapan *e-Filing* pada tahun 2011 menunjukkan persentase 3,33%, tahun 2012 persentase menunjukkan peningkatan menjadi 1,77%, namun di tahun 2013 mengalami penurunan 0,53% menjadi 2,30%. Setelah penerapan *e-Filing* persentase Wajib Pajak yang melaporkan SPT tidak tepat waktu semakin menunjukkan penurunan. Pada tahun 2014 persentase pelaporan SPT sebesar 5,32% sedangkan di tahun 2015 mengalami penurunan yang cukup signifikan sebesar 6,46% menjadi 11,78%. Begitu pula pada tahun 2016 jumlah pelaporan SPT yang tidak tepat waktu mencapai 17,78%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Filing* belum efektif untuk mendorong Wajib Pajak dalam kepatuhan untuk menyampai SPT dengan tepat waktu.

Efisiensi Penggunaan *e-Filing*

1. Laporan SPT *Online* dapat dilakukan dengan cepat karena melalui jaringan internet yang proses penerimaan datanya dilakukan secara realtime.
2. Wajib Pajak dapat menggunakan *e-Filing* kapanpun dan dimanapun selama terhubung dengan internet.
3. Wajib Pajak tidak perlu melakukan instalasi aplikasi apapun jika *e-Filing* melalui website DJP atau menggunakan aplikasi pajak dari ASP OnlinePajak.
4. Wajib Pajak dapat melakukan monitoring secara real time dari pelaporan pajak yang telah dikirimkan.
5. Wajib Pajak tidak perlu mengurus kecek untuk pergi ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah mengerti cara laporan pajak *online* atau *e-Filing*

Kendala dalam penggunaan dan penerapan *e-Filing*

- a. Kurangnya pemahaman Wajib Pajak dalam memanfaatkan teknologi informasi khususnya internet.
- b. Minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dan jajarannya dalam memperkenalkan *e-Filing* kepada Wajib Pajak. Sosialisasi lebih banyak dilakukan oleh pihak ASP secara mandiri sehingga jangkauan sosialisasi kurang luas dan tepat sasaran.
- c. Faktor jangkauan koneksi internet juga menjadi masalah di wilayah yang sulit untuk mengakses internet.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulannya adalah implementasi sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada KPP Pratama Surabaya Rungkut belum efektif. Meskipun penggunaannya lebih menghemat biaya dan juga pelaporannya lebih cepat, mengurangi penggunaan kertas yang dapat bermanfaat bagi lingkungan.

Saran

Pertama, Direktorat Jendral Pajak dan KPP diharapkan memberikan sosialisasi yang lebih luas kepada Wajib Pajak. Sosialisasi dapat dilakukan baik secara langsung kepada Wajib Pajak atau melalui media seperti spanduk, iklan elektronik, sosial media dll. *Kedua*, Sebaiknya KPP lebih meningkatkan kualitas server yang digunakan agar pada saat di akses oleh banyak pihak server bekerja secara optimal. *Ketiga*, Aplikasi yang digunakan KPP

sebaiknya dapat lebih fleksibel, tidak hanya bisa digunakan pada dekstop namun juga dapat digunakan pada *smartphone*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, S., T. Domai, dan M. Shobaruddin. 2010. Implementasi Progam e-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). *JAP*, 3(5), 807-811.
- Andriani, P.J.A. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Danim, S. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. PT Rineka Cipta. Bengkulu.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. "E-SPT". Diakses melalui *www.pajak.go.id* pada tanggal 10 desember 2016 jam 11.00 WIB.
- _____. 2004. "Apa itu e-filing". Diakses melalui *www.pajakku.com/index.asp?module=information&task=detail&title=InfoeFiling* pada tanggal 10 Desember 2016, Jam 11.30 WIB.
- Harahap, A. A. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Manajemen*. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik : Suatu Pengantar*, Erlangga. Yogyakarta.
- _____. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- _____. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- McMillan, J. H., dan S. Schumacher. 2003. *Research in education: A conceptual introduction*. Longman. New York.
- Moleong, L. J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang No.28 Pasal 1 tentang Kententuan Umum dan Perpajakan. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2012. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-334/PJ./2012 tentang visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak. Sekretariat Negera. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2000. Undang-Undang No.17 tentang Pajak Penghasilan. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2001. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan,

Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2004. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2005. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Melalui Penyedia Jasa ASP. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2005. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-34/PJ./2005 tentang Bentuk Formulir SPT Tahunan Pajak. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2009. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Zain, M. 2004. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.