

ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN E-FILING

Gede Wira Jaya Pramana
wirajaya19@gmail.com
Sapari

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

In order to maximize the tax revenue, the Directorate General of Tax has conducted administration reformation in the field of taxation. One of the reformation programs is the implementation of e-filing as the reporting facility of the annual tax return of individual income tax, it has been expected that the implementation of e-filing can ease the personal taxpayer in conducting the tax obligation so it will increase the state revenue. This research is meant to analyze the implementation of e-filing system as the reporting facility of annual tax return of Individual Income Tax at KPP Pratama Surabaya Gubeng. The interview has been conducted gradually to the tax officers and personal taxpayers in using e-filing and without e-filing. The result of this research shows that the implementation of e-filing is ineffective; the implementation of e-filing has not been running well and the expected intensity has not been working maximally yet. The cause is there are taxpayers who have not understand and know the way to use the e-filing. The implementation of e-filing will be maximal if the Directorate General of Tax has carried out some improvements and enhancement of services and facilities to the taxpayers and it is supported by the rules which oblige the use of e-filing to all personal taxpayers

Keywords: *tax payers, e-filling, annual tax return.*

ABSTRAK

Dalam rangka memaksimalkan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi di bidang perpajakan. Salah satu program reformasi adalah dengan penerapan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, penerapan *e-filing* diharapkan mampu memudahkan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melakukan kewajiban perpajakan sehingga meningkatkan penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan system *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Wawancara dilakukan bertahap kepada petugas pajak dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan yang tidak menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* belum cukup efektif, pelaksanaan *e-filing* belum berjalan dengan baik dan intensitas yang diharapkan belum maksimal. Penyebabnya adalah masih adanya Wajib pajak yang belum mengenal dan mengetahui tatacara penggunaan *e-filing*. Penerapan *e-filing* akan menjadi maksimal apabila pihak Direktorat Jenderal Pajak melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan serta fasilitas kepada Wajib Pajak serta didukung dengan peraturan yang mewajibkan penggunaan *e-filing* kepada seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci : *Wajib Pajak, e-filing, SPT Tahunan*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Saat ini perkembangan teknologi Internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Keunggulan dari internet tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat untuk

memenuhi kebutuhan personal, namun juga oleh pemerintah. Internet dimanfaatkan oleh pemerintah dalam rangka modernisasi pelayanan publik dengan harapan dapat menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi adalah dengan menerapkan *e-government*. *E-government* merupakan salah satu bentuk dari modernisasi pada level pemerintahan. Modernisasi ini dilakukan salah satunya oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mana merupakan unit pemerintahan yang berada dibawah naungan Kementrian Keuangan. Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi (Pandiangan, 2007:7). Adapun tujuan dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Apabila dilihat dari sisi *e-government*, perubahan yang harus dilakukan adalah pada bidang *business process* dan teknologi informasi dan komunikasi.

Langkah awal perbaikan *business process* adalah penulisan dan dokumentasi *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Sampai dengan akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasi, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai. Selain penulisan SOP, perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas *e-filing* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran online untuk PBB), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet). Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sejak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai perubahan mendasar, mulai dari restrukturisasi organisasi dan perubahan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, sampai dengan pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Hal ini merupakan wujud dari modernisasi perpajakan di Indonesia. Penerapan modernisasi perpajakan bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan transparansi dalam pemungutan pajak sejalan dengan UU No. 28 Tahun 2007 yang memberikan banyak kepastian hukum. Pemerintah masih mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan Negara. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak.

Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System* dan *Self assessment System*. Di Indonesia sistem perpajakannya menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Sari, 2013).

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak atau dikirim melalui jasa ekspedisi. Dengan itu maka diperlukan sumber daya manusia yang banyak dan tempat yang luas, serta waktu proses yang lama karena dikirim

secara manual. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk melakukan pembaharuan sistem agar kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara *online dan real time* melalui konektivitas internet, karena dengan menggunakan konektivitas internet kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan sangat cepat dan juga mudah.

Menyikapi meningkatnya kebutuhan wajib pajak akan tingkat pelayanan yang semakin baik, cepat dan keinginan untuk mengurangi biaya proses administrasi perpajakan dengan menggunakan kertas, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu dengan SPT Masa maupun SPT Tahunan. Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik.

Setelah sukses dengan program *e-SPT*, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik atau *e-filing*. Pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008.

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui konektivitas internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih ada sebagian wajib pajak yang belum mengetahui fasilitas tersebut.

Penelitian ini menjadi hal yang menarik karena minat pengguna *e-filing* di Indonesia belum maksimal. *E-filing* yang memberikan fasilitas yang lebih memudahkan, praktis dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja bagi wajib pajak, seharusnya dapat memberikan respon yang bagus.

TINJAUAN TEORETIS

Perpajakan

Berdasarkan UU No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Soemitro (1999:13) pajak adalah gejala masyarakat, artinya pajak hanya terdapat dalam masyarakat. Jika tidak ada masyarakat maka tidak ada pajak. Masyarakat yang dimaksudkan adalah masyarakat hukum atau *Gemeinschaft*, bukan masyarakat yang bersifat *Gesellschaft*.

Penghasilan negara berasal dari masyarakat melalui pemungutan pajak atau dari hasil kekayaan alam yang ada didalam negara. Jadi penghasilan tersebut digunakan untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti layanan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan sebagainya. Dimana ada

kepentingan masyarakat, akan timbul pemungutan pajak sehingga pajak selalu sejalan dengan kepentingan umum.

Pajak apabila ditinjau dari segi mikro ekonomi merupakan peralihan uang atau harta dari sektor swasta/individu ke sektor masyarakat melalui pemerintah, tanpa ada imbalan secara langsung. Hal tersebut secara langsung dapat mengurangi pendapatan individu, mengurangi daya beli dan kesejahteraan seseorang serta dapat merubah pola hidup Wajib Pajak. Namun dari segi makro ekonomi, uang pajak merupakan *income* bagi masyarakat yang diterima pemerintah dan akan dikeluarkan lagi kepada masyarakat untuk membiayai kepentingan umum masyarakat sehingga memberi dampak besar bagi perekonomian masyarakat.

Pelaporan Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Surat Pemberitahuan mempunyai fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak yang sebenarnya terutang. Selain fungsi tersebut Surat Pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan Pajak baik yang dilakukan Wajib Pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak pemotong/pemungut, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan Pajak yang telah dilakukan. Sehingga Surat Pemberitahuan mempunyai fungsi yang sangat penting baik bagi Wajib Pajak maupun aparatatur Pajak.

Jika terlambat melaporkan SPT Masa PPN maka dikenakan denda sebesar Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah), dan untuk SPT Masa lainnya dikenakan denda sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah). Sedangkan untuk keterlambatan melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi khususnya mulai Tahun Pajak 2008 dikenakan denda sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah), dan SPT Tahunan PPh Badan dikenakan denda sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah).

Pelaporan Pajak dapat dilakukan secara manual ataupun elektronik. Pelaporan Pajak secara elektronik yaitu menggunakan sistem *e-filing*. Sebelum ada system *e-filing*, Wajib Pajak harus menyerahkan langsung hardcopy SPT dan kelengkapannya untuk pelaporan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak. Berbeda pada saat zaman modern sekarang ini, dimana dalam melakukan pelaporan pajak tidak harus membawa *hardcopy* SPT dan kelengkapannya. Namun, cukup menggunakan *e-filing* yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan merupakan salah satu dari tiga unsur pokok lainnya dalam sistem perpajakan (Mansury, 1996:19). Administrasi pajak dalam arti luas meliputi fungsi, sistem, dan organisasi/kelembagaan. Sebagai suatu sistem, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu tolok ukur kinerja administrasi pajak.

Mansury, (1996 : 24) dalam bukunya menyatakan bahwa *Tax administration is the key to tax policy*. Administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dari perpajakan. Dengan kata lain kebijakan perpajakan yang baik tidak akan berjalan tanpa didukung oleh administrasi pajak. Sebagai penyelenggaraan pemungutan pajak berdasarkan undang-undang perpajakan, administrasi perpajakan harus disusun dengan sebaik-baiknya. Sehingga mampu menjadi instrumen yang bekerja secara efektif dan efisien. Jika tidak maka sasaran dari sistem perpajakan tidak akan tercapai.

Selain hal yang telah diuraikan di atas, Jantscher (1992: 5) menyebutkan ada tiga syarat utama bagi keberhasilan perbaikan administrasi pajak adalah penyederhanaan, strategi dan komitmen. Dengan demikian, hal yang tampak dari uraian sebelumnya adalah kesederhanaan menjadi elemen penting dalam suatu perbaikan administrasi pajak yang

berhasil yang mana juga berkaitan dengan syarat administrasi pajak yang telah diuraikan sebelumnya.

Fungsi administrasi perpajakan dapat dilihat dengan tolak ukur yang digunakan untuk menilai kinerja administrasi perpajakan ada tiga hal, yaitu:

Fungsi administrasi perpajakan dapat dilihat dengan tolak ukur yang digunakan untuk menilai kinerja administrasi perpajakan ada tiga hal, yaitu:

a. Upaya pajak (*tax effort*)

Tax effort atau yang disebut juga rasio pajak (*tax ratio*) merupakan perbandingan antara hasil suatu sistem pajak dengan kemampuan masyarakat untuk membayar pajak, yang biasanya menggunakan Penerimaan Domestik Bruto (PDB).

b. Efektivitas Pajak (*tax effectivity*)

Efektivitas pajak merupakan perbandingan antara realisasi pemungutan pajak dengan potensi pajak itu sendiri. Istilah yang sering digunakan dalam mengukur efektivitas pajak adalah *tax performnace index (TPI)*, yaitu perbandngan antara realisasi penerimaan pajak dengan rencana penerimaan pajak.

c. Efisiensi Pajak (*tax efficiency*)

Tax effeciency merupakan alat ukur bagian dari hasil pajak yang digunakan untuk menutup biaya-biaya pemungutan pajak yang bersangkutan. Efisiensi pajak sama dengan realisasi penerimaan pajak dibandingkan dengan biaya pemungutan pajak.

Cost of Taxation

Rosdiana dan Slamet (2011: 149) mengatakan terdapat beberapa hal penting mengenai *cost of taxation*. *Cost of taxation* berarti timbulnya biaya pajak karena dilaksanakannya administrasi pajak dalam rangka pelaksanaan kebijakan pajak. Sandford dalam (Rosdiana dan Slamet, 2011: 40) menyebutkan tiga macam biaya pajak (*cost of taxation*) yang terdiri dari *sacrifice of income*, *distortion cost*, dan *running cost*.

Menurut Sandford, *sacrifice of income* adalah pengorbanan Wajib Pajak yang menggunakan sebagian penghasilan atau uang dan hartanya untuk membayar pajak. *Distortion cost* adalah biaya yang timbul sebagai akibat perubahan-perubahan dalam proses produksi dan faktor produksi karena adanya pajak tersebut yang dapat menyebabkan perubahan pola perilaku ekonomi (sebagai contoh adalah pajak yang dapat menyebabkan disinsentif bagi individu dan badan usaha dalam berkonsumsi dan memproduksi). *Running cost* yang diartikan oleh Sandford sebagai biaya-biaya yang tidak akan ada jika sistem perpajakan tidak ada, antara lain *administrative cost*, yakni biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah sehubungan dengan penyelenggaraan sistem perpajakan nasional dan *compliance cost*, yaitu biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak (Rosdiana dan Slamet, 2011: 40).

Konsep E-Government

Dunia yang semakin modern mendorong pelayanan publik untuk terus berbenah diri mengikuti perkembangan zaman. Hampir semua pemerintah di dunia ini melakukan pembaharuan dalam sistem kebijakan publiknya. Salah satu bentuk pembaharuan dalam sistem kebijakan publik adalah diterapkannya *E-Government*.

E-Government didefinisikan oleh The World Bank Group sebagai suatu konsep yang berhubungan dengan kebijakan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan, seperti *wide area network*, *internet* dan *mobile computing*.

Beberapa kalangan memberikan pengertian *e-government* yang lebih luas dan kompleks. Menurut Wyld (2004: 20) *e-government* merupakan suatu proses secara elektronik yang digunakan oleh pemerintah untuk mengomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi, sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan

tertentu. *E-government* diartikan sebagai sebuah bentuk transformasi hubungan internal maupun eksternal dari sektor publik melalui kebijakan internet sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan pemerintah dan tata laksanaanya.

Tujuan *e-filing*

E-filing dibuat agar tidak ada persinggungan antara Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPTnya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pelayanan Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Mekanisme *e-filing*

Application Service Provider ditugaskan untuk mewujudkan layanan *e-filing* menjadi suatu sistem pelaporan Surat Pemberitahuan pajak yang memudahkan penggunaannya bagi Wajib Pajak. Wajib Pajak cukup mengisi Surat Pemberitahuan pajaknya secara elektronik kemudian mengirimkan via internet.

Selain memudahkan, *Application Service Provider* melayani Wajib Pajak dalam mengirimkan laporan pajaknya secara cepat. Jika dengan cara konvensional, Wajib Pajak harus menggunakan transportasi untuk pergi ke Kantor Pelayanan Pajak serta harus melakukan antri sehingga menghabiskan waktu yang lama, maka dengan *e-filing* dalam beberapa menit laporan pajak yang dikirimkan via *Application Service Provider* tersebut dan akan langsung sampai di Kantor Pelayanan Pajak.

Dengan adanya *e-filing* ini maka diharapkan pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan aman. Tujuan utama sistem ini adalah :

- a. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi dapat melakukan pengisian SPT dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu.
- b. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan pelaporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik menggunakan metode *paperless method* atau tanpa kertas merupakan alternatif bagi sistem *paper based method* secara manual dimana kemungkinan sistem ini akan mengalami hambatan bagi pihak yang terbiasa menggunakan dokumen kertas dimana melekat syarat-syarat tertulis, dan ditandatangani asli.

Pada dasarnya, tujuan dari penyediaan fasilitas ini adalah untuk memberikan alternatif pilihan layanan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT selain dengan cara manual. Sistem *e-filing* memanfaatkan teknologi internet yang cenderung lebih akurat dan proses yang lebih cepat sehingga lebih efektif dan efisien dalam penyampaian SPT.

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini adalah David (2009) dengan penelitian judul Pelaksanaan Pelaporan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik Filing ditinjau dengan *asas ease administration*. Penelitian yang dilakukan adalah membahas

sarana pelaporan SPT secara elektronik (*e-filing*) ditinjau dari asas *ease administration* dan mengetahui permasalahan dan kendala yang dihadapi ASP dan DJP dalam penerapan *e-filing*. Berdasarkan analisisnya Penerapan *e-filing* dilihat dari dimensi kepastian, efisiensi, kenyamanan dan kesederhanaan masih belum sesuai dengan asas *ease of administration*. Kendala atas *e-filing* terdiri atas kendala internal dan eksternal. Kendala internal yaitu kurangnya support DJP, antara lain dari segi peraturan, sosialisasi, minimnya pengetahuan aparat pajak, dan tarif yang tinggi). Kendala eksternal secara umum berasal dari WP karena WP lebih suka menggunakan cara manual.

Parwito (2009) melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem *E-filing* Terhadap *Cost of Compliance*. Penelitian yang dilakukan adalah membahas pengaruh sistem *e-filing* terhadap biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (*cost of compliance*). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* ternyata tidak memberi pengaruh terhadap *cost of compliance* Wajib Pajak.

Dalam penelitian Susanto (2011) dengan judul Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak, membahas tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penerapan sistem *e-filing*. Berdasarkan analisisnya perilaku penerimaan Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan sistem *e-filing* dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain: persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas penggunaan, kegunaan, kesukarelaan menggunakan dan norma subyektif.

METODA PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Pendekatan yang digunakan menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang diamati dari obyek penelitian. Penelitian dengan studi kasus tersebut dilakukan dengan melakukan penelitian secara mendalam terhadap suatu obyek penelitian yang dipilih dari beberapa keadaan yang dianggapnya sama.

Menurut Moloeng (2004:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian dengan metode tersebut berusaha melihat situasi sebagaimana adanya, sedetail mungkin dan selengkap mungkin. Selanjutnya akan dilakukan analisa dan disimpulkan sebagai penggambaran suatu situasi yang dianggap sama tersebut (Subiyanto, 2000:12).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk mendapatkan informasi, baik itu informasi primer maupun informasi sekunder yang tentunya berkaitan erat dengan penelitian ini.

Untuk memperoleh dan meneliti data tersebut dibutuhkan beberapa hal yang diperlukan antara lain :

1. Sumber data

Berdasarkan sumbernya, data yang dikumpulkan dapat berupa data primer dan data sekunder, yaitu :

- a. Data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari Kantor Pelayanan Pajak yang diteliti dan diolah sendiri oleh peneliti. Data ini berupa hasil observasi dan wawancara dengan pihak terkait.
- b. Data sekunder, merupakan data yang telah diolah yang dapat juga diperoleh melalui studi kepustakaan, serta teori-teori yang diperoleh dari berbagai macam literatur yang berkaitan dengan rumusan masalah.

2. Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data

Berdasar prosedur penelitian ilmiah pada umumnya, maka prosedur pengumpulan data adalah sebagai berikut :

- a. Survey pendahuluan, pada tahap ini dilakukan dengan cara peneliti mendatangi Kantor Pelayanan Pajak yang akan diteliti dengan tujuan mendapatkan data-data mengenai gambaran umum obyek penelitian.
- b. Studi lapangan, tahap ini dilakukan dengan cara mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak yang diteliti untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas. Informasi diperoleh dengan cara melakukan permintaan data dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dari Kantor Pelayanan Pajak serta melakukan wawancara untuk memperoleh keterangan secara langsung.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung pada sumber data yang akan dianalisis. Data yang dianalisis dalam penelitian adalah data yang terkait dengan penerapan *e-filing*.
2. Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.
3. Mengumpulkan data lainnya dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen yang dibutuhkan dan catatan administrasi yang terkait dengan obyek yang diteliti.

Narasumber Penelitian

Sumber data yang ada dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara terhadap narasumber yang terdiri atas dua orang pegawai pajak yang berasal dari Seksi Pelayanan dan *Account Representative*. Kedua narasumber mempunyai topuksi kerja yang berkaitan langsung dengan penerapan *e-filing*. Serta tiga orang wajib pajak yang menggunakan *e-filing* dan tiga orang wajib pajak lainnya yang tidak menggunakan *e-filing* dalam proses pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

Analisis Data

Dalam rangka analisis data, perlu dilakukan pengolahan data dengan cara sebagai berikut :

1. Meneliti jumlah data Wajib Pajak Orang Pribadi yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak serta memeriksa hasil wawancara dengan Wajib Pajak terkait untuk dibandingkan antara satu dengan lainnya.
2. Setelah itu hasil wawancara tersebut disempurkan dan hasil wawancara tersebut disusun berdasarkan nama responden yang di wawancarai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.
3. Selanjutnya peneliti dapat langsung mengelompokkan dan mengklarifikasi data-data yang telah diperoleh tersebut menurut batas ruang lingkup masalah yang sedang diteliti.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Aplikasi e-Filling

Dalam ketentuan pasal 6 ayat (2) Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 disebutkan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui kantor pos secara tercatat atau dengan cara lain yang diatur dalam Keputusan Direktorat Jenderal Pajak.

Cara lain pengiriman Surat Pemberitahuan dengan tujuan meningkatkan pelayanan tersebut terlihat dengan terus dikembangkannya administrasi perpajakan modern melalui teknologi

informasi di berbagai aspek kegiatan seperti penyampaian Surat Pemberitahuan melalui media elektronik.

Sehubungan dengan hal tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88.PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik atau yang dikenal dengan *e-filing*.

Pengertian *e-filing* adalah Surat Pemberitahuan yang berbentuk formulir elektronik pada media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui sistem *online* dan *real time*.

Pada dasarnya *e-filing* merupakan alternatif pilihan layanan penyampaian Surat Pemberitahuan selain penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui manual, *e-filing* disampaikan melalui proses digital menggunakan media elektronik sedangkan proses penyusunan data, perhitungan dan persiapan laporan Surat Pemberitahuan tetap dilakukan seperti biasa. Tujuan dari penyediaan layanan ini adalah untuk memberikan layanan kepada Wajib Pajak dengan pemanfaatan teknologi, yang secara keseluruhan cenderung memakan biaya yang lebih murah dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberituannya sehingga hasilnya lebih akurat, efektif dan efisien. Adanya data silang pajak menciptakan keadilan pajak dan transparansi sehingga dapat meminimalisasikan kecurangan dan kebocoran dalam penerimaan pajak.

Jenis Surat Pemberitahuan (SPT) *e-filing*

Untuk saat ini *e-filing* melayani penyampaian dua jenis SPT :

- a. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S
Formulir ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas seperti karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat negara lain yang memiliki penghasilan lainnya antara lain dalam bentuk sewa rumah, honor pembicara/pengajar/ pelatih dan sebagainya.
- b. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 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 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), tidak semua Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diperbolehkan untuk menjadi mediator, hanya Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah memenuhi syarat dan ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) adalah sebagai berikut : (1) Berbentuk badan, (2) Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi, (3) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), (4) Telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), (5) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Electronic Filing Identification Number (e-fin)

Wajib Pajak yang akan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak wajib untuk memiliki *e-fin*. Langkah pertama yang harus dilakukan agar bisa melaporkan SPT secara online dengan *e-filing* adalah mengajukan permohonan untuk mendapatkan *e-*

fin. Pengertian *e-fin* yang merupakan kepanjangan dari *Electronic Filing Identification Number*, yaitu nomor identitas yang diterbitkan oleh KPP kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing*. Fungsi *e-fin* adalah sebagai sarana pendaftaran sebagai Wajib Pajak *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak.

Ada dua cara untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number (e-fin)* yaitu dengan cara mendaftar langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui registrasi online melalui website salah satu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berikut cara memperoleh *e-fin* :

- a. Mengajukan Permohonan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
 1. Wajib Pajak datang ke Kantor pelayanan pajak (KPP) dan mengajukan permohonan tertulis sesuai format yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number*. Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2015 Tanggal 12 Januari 2015 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi, permohonan tertulis Wajib Pajak untuk mendapatkan *e-fin* harus dilampiri dengan :
 - a. Fotocopy Kartu Nomor pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan terdaftar (SKT).
 - b. Apabila Wajib Pajak merupakan Pengusaha Kena Pajak maka wajib melampirkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
 2. Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak akan memproses permohonan Wajib Pajak apabila persyaratan dalam pengajuan permohonan tersebut telah diterima secara lengkap.
 3. Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number (e-fin)* paling lama dua hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.
 4. Permohonan *e-fin* disetujui apabila memenuhi syarat berikut :
 - a. Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat yang tercantum dalam *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.
 5. *Electronic Filing Identification Number (e-fin)* merupakan nomor identitas yang bersifat rahasia dan diberikan kepada Wajib Pajak setelah ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
- b. Melalui Registrasi Online

Wajib Pajak dapat melakukan pengisian secara online dengan langkah sebagai berikut :

 1. Membuka website resmi Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat www.pajak.go.id
 2. Buka menu *e-filing* atau langsung ke alamat <http://efiling.pajak.go.id/> kemudian lakukan langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. Masuk ke menu permohonan *e-fin*
 - b. Setelah muncul tampilan permohonan *e-fin*, kemudian Input Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang akan didaftarkan *e-fin* pada kolom Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 - c. Masukkan tanggal registrasi pada kolom tanggal terdaftar.
 - d. Masukkan kode yang muncul diformulir.
 - e. Lalu *submit* kode tersebut.

3. Syarat yang harus dipenuhi bila pengajuan dilakukan melalui website Direktorat Jenderal Pajak 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 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal registrasi *e-fin*.
4. Setelah mendapatkan *e-fin*, Wajib Pajak harus segera mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing*, karena *e-fin* harus segera dilakukan aktivasi supaya dapat segera digunakan untuk pelaporan *e-filing*.

Jumlah Pengguna *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Gubeng

Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi dari jumlah Wajib Pajak pengguna *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Gubeng pada tahun 2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Jumlah Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi

Bulan Laporan	SPT <i>e-filing</i>	SPT Manual	Total SPT <i>e-filing</i> dan Manual	Persentase laporan <i>e-filing</i>	Kategori Pelaporan SPT
Januari	56	220	276	20,29%	Tepat Waktu
Februari	599	1.866	2.465	24,30%	Tepat Waktu
Maret	5.533	18.614	24.147	22,91%	Tepat Waktu
Total	6,188	20,700	26,888	23%	

Sumber : Seksi Pengolahan data dan informasi KPP Pratama Surabaya Gubeng

Dari hasil sumber data diperoleh jumlah pengguna *e-filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Jumlah total SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang dilaporkan sepanjang tahun 2016 adalah sejumlah 26,888 SPT baik yang dilaporkan secara *e-filing* maupun Manual, jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan dengan menggunakan *e-filing* berjumlah 6,188 SPT. Sedangkan SPT Tahunan yang dilaporkan secara Manual oleh Wajib Pajak sejumlah 20,700 SPT.

Sepanjang Tahun 2015, jumlah terbanyak Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi secara *e-filing* terjadi pada bulan Februari sebanyak 599 SPT Dan Maret sebanyak 5,533 SPT. Jumlah sebanyak itu terjadi pada saat menjelang batas akhir pelaporan SPT PPh Orang Pribadi pada akhir Maret. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng masih belum maksimal karena jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* masih rendah jika dibandingkan dengan Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya secara Manual.

Faktor-faktor yang menjadi Penghambat Penggunaan *E-filing*

Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan fasilitas pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak dalam bentuk elektronik atau disebut *e-filing*. Namun, masih terdapat kekurangan untuk sistem *e-filing* ini karena adanya faktor-faktor penghambat yang membuat Wajib Pajak lebih memilih menggunakan sistem manual untuk melakukan

pelaporan SPT Tahunan PPh OP. Faktor-faktor yang menjadi menghambat dalam hal pelaksanaan penerapan layanan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan yaitu :

a. Konektivitas Internet

Jaringan internet merupakan syarat untuk terlaksananya layanan *e-filing*. Namun disisi lain jaringan internet juga dapat menghambat layanan *e-filing* ini. Hal ini dikarenakan jaringan internet di Indonesia belum merata dan memadai. Masih terdapatnya wajib pajak yang merasakan jaringan internet yang bermasalah dikarenakan server pusat yang drop disebabkan koneksi internet yang sibuk karena terlalu banyak yang mengakses layanan *e-filing*.

b. Pengetahuan Wajib Pajak

Kurang pemahannya wajib pajak tentang teknologi maupun internet ini dikarenakan oleh faktor usia dalam hal ini wajib pajak yang berusia tua dan terdapat pula wajib pajak yang pada dasarnya kurang paham dengan teknologi. Walaupun pihak petugas pajak telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, namun hambatan ini akan tetap ada karena pada dasarnya setiap wajib pajak memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda.

Masih adanya Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya secara manual menyebabkan penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng masih belum berjalan optimal. Selain itu melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi menggunakan *e-filing* juga masih merupakan *option* atau pilihan, dan itu tergantung pada masing-masing wajib pajak itu sendiri. Sehingga walaupun telah disediakan layanan *e-filing* secara gratis bukan berarti Wajib Pajak harus menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya. Maka dari itu aturan yang mewajibkan wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadinya harus segera dibuat.

Faktor-faktor yang mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*

Dari hasil wawancara kepada beberapa Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-filing* dapat disimpulkan bahwa penerapan penerapan *e-filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng pada umumnya telah memberikan kepuasan kepada beberapa Wajib Pajak pengguna *e-filing*. Terdapat faktor-faktor yang mendorong wajib pajak dalam menggunakan layanan *e-filing* untuk pelaporan SPT tahunan yaitu :

a. Kemudahan yang ditawarkan

Melalui *e-filing* wajib pajak orang pribadi diberikan layanan pelaporan SPT Tahunan yang praktis, mudah, cepat, dan efisien. Dengan layanan *e-filing* ini proses pelaporan menjadi cepat, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa wajib pajak harus datang ke KPP terdaftar. Dengan banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh *e-filing* maka sebagian wajib pajak cenderung penasaran dan ingin mencoba layanan aplikasi ini.

b. Kesadaran dari wajib pajak

Sebagai wajib pajak yang patuh dan taat terhadap peraturan perpajakan pasti akan melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya baik itu membayar ataupun melaporkan SPT nya. Layanan *e-filing* dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan pelaporan SPT dalam rangka memudahkan kewajiban perpajakan karena kemudahannya. Oleh karena itu layanan *e-filing* dapat mengakomodir wajib pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

c. Sosialisasi

Dalam memperkenalkan kepada wajib pajak tentang aplikasi *e-filing* ini maka cara yang mudah dan efektif dengan cara sosialisasi. Sosialisasi yang diberikan pun baik dari petugas pajak itu sendiri maupun dari perusahaan yang menganjurkan *e-filing* kepada karyawannya secara langsung. Pihak KPP juga dapat melakukan sosialisasi secara langsung ke instansi untuk menjangkau lebih banyak pengguna *e-filing*. Dengan sosialisasi yang terus menerus dapat semakin mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan aplikasi *e-filing*.

Keuntungan yang didapatkan wajib pajak saat menggunakan *e-filing* adalah system penghitungannya yang sudah otomatis menggunakan computer sehingga tidak perlu khawatir saat melakukan penghitungan pajak. Selain itu pelayanan dari *Account Representative* sangat terbuka membantu wajib pajak yang ingin mengetahui cara menggunakan *e-filing* dengan benar.

Penerapan *e-filing* untuk pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng berjalan cukup baik dan terbukti memberikan kepuasan kepada beberapa Wajib Pajak pengguna *e-filing* karena adanya manfaat kemudahan yang diperoleh wajib pajak pengguna *e-filing*. Dengan adanya manfaat kemudahan yang diperoleh dari pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi melalui *e-filing* maka dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang ingin beralih menggunakan *e-filing* dapat mempelajari tata cara penggunaannya dengan cepat dan juga *Account Representative* akan selalu membantu Wajib Pajak jika ada pertanyaan seputar *e-filing*.

Upaya Dalam Peningkatan Pengguna *e-filing*

Masih terdapatnya wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan PPh orang Pribadinya secara manual, membuat pihak KPP Pratama Surabaya Gubeng melakukan sosialisai yaitu untuk memperoleh sekian banyak wajib pajak orang pribadi agar mau beralih menggunakan *e-filing* untuk pelaporan pajak tahunannya. Selain itu dengan adanya peraturan baru yang mewajibkan PNS harus menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak tahunannya akan berdampak pada meningkatnya jumlah wajib pajak pengguna *e-filing*. Jika saja kewajiban penggunaan *e-filing* diberlakukan kepada seluruh wajib pajak urang pribadi dan tidak hanya kepada PNS saja, maka wajib pajak yang semula melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadinya secara manual pasti akan beralih menggunakan *e-filing* dan pihak KPP tidak perlu lagi melakukan sosialisai.

Masih adanya wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan PPh orang Pribadinya secara manual disebabkan karena aturan *e-filing* itu sendiri yang masih bersifat *optional* yang artinya wajib pajak orang pribadi bisa memilih untuk melaporkan SPT Tahunannya baik dengan cara manual ataupun dengan menggunakan *e-filing*.

Selain sosialisasi seperti itu, diawal terbentuknya sistem *e-filing* ini sebenarnya sosialisasi sudah dilakukan bukan hanya dilakukan oleh pihak KPP tapi juga oleh pihak DJP selaku pembuat kebijakan seperti melalui media sosial, media masa dll. Selain itu dengan adanya dukungan dari Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara melalui Surat Edaran nomor: 8 tanggal 31 Desember 2015 tersebut telah mewajibkan seluruh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi melalui *e-filing*. Kemudian Surat Edaran tersebut diperkuat lagi dengan Surat Direktorat Jenderal Pajak nomor: S-03/PJ/2016 tanggal 14 Januari 2016, berupa instruksi untuk kalangan internal Direktorat Jenderal Pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penerapan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Gubeng masih belum maksimal. Karena Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan *e-filing* masih rendah jika dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya secara manual. Berdasarkan data yang diperoleh dari seksi pengolahan data dan informasi KPP Pratama Surabaya Gubeng, jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan *e-filing* hanya sejumlah 6.188 SPT dari total 26.888 SPT atau hanya sebesar 23% dari total SPT Tahunan PPh OP. Masih adanya Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya secara manual menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Gubeng masih belum efektif. Manfaat *e-filing*

hanya dirasakan oleh sedikit Wajib Pajak yang benar-benar paham tentang penggunaan *e-filing* dan antisipasinya jika sewaktu-waktu terjadi masalah dengan aplikasi sistem *e-filing*. Adanya Wajib Pajak yang masih melaporkan SPT Tahunannya secara manual disebabkan karena sosialisai *e-filing* yang masih kurang gencar sehingga masih ada Wajib pajak yang belum tahu. Selain itu permasalahan dengan sistem *e-filing* masih saja terjadi sehingga mendapat tanggapan negatif dari Wajib Pajak yang baru menggunakan *e-filing*. Sedangkan faktor lainnya adalah melaporkan SPT Tahunan PPh OP melalui *e-filing* masih merupakan *option* atau pilihan tergantung pada masing-masing Wajib Pajak ingin menggunakan manual atau *e-filing*.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran bagi KPP Pratama Surabaya Gubeng sebagai berikut :

1. Sosialisasi dan penyuluhan *e-filing* kepada Wajib Pajak lebih ditingkatkan untuk menambah pengetahuan para Wajib Pajak mengenai manfaat *e-filing*.
2. Sebaiknya dilakukan pelatihan khusus mengenai penggunaan *e-filing* agar Wajib Pajak memiliki minat untuk menggunakan *e-filing* dan diharapkan pengguna *e-filing* bisa lebih meningkat.
3. Untuk Wajib Pajak disarankan agar lebih aktif menggali informasi tentang manfaat kegunaan *e-filing* dikarenakan sudah ada sebagian Wajib Pajak yang merasakan manfaat kegunaan *e-filing*.
4. Untuk DJP sebaiknya peraturan mengenai penggunaan *e-filing* lebih dipertegas lagi bukan hanya sekedar *option* seperti yang berlaku saat ini. Sehingga Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-filing* mau tidak mau akan beralih menggunakan *e-filing*.
5. DJP juga harus melakukan pengembangan penyempurnaan dan peningkatkan keamanan dalam sistem *e-filing* sehingga Wajib Pajak baru dan yang masih awam tidak perlu merasa ragu dan khawatir saat menggunakan layanan *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- David, H. 2009. *Pelaksanaan Pelaporan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik Filing ditinjau dengan asas ease administration*. Universitas Indonesia. Depok
- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP 88/PJ/2004 tentang "Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik", Jakarta
- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP 05/PJ/2005 tentang "Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik", Jakarta
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan", Jakarta
- Jantscher. 1992. *Improving Tax Administration in Developing Countries*. International Monetary Fund. USA
- Mansury, R. 1996. *Kebijakan Fiskal*. Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan. Jakarta
- Moloeng J.L. 1994. *Panduan Konsep Utama Pajak Penghasilan Indonesia*, PT Bina Rena Pariwisata. Jakarta
- _____. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Nasucha, C. 2004. *Reformasi Administrasi Publik – Teori dan Praktek*. Penerbit Grasindo. Jakarta
- Parwito, A. 2009. *Analisis Atas Pengaruh Pemanfaatan Sistem E-filing Terhadap Cost of Compliance*. Tesis. Universitas Indonesia. Depok

- Pandiangan, L. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Pajak*. PT Elek Media Koputindo. Jakarta
- Rosdiana, H. 2009. *Pengantar Perpajakan: Konsep, Teori dan Aplikasi Jilid 1*. Yayasan Pendidikan dan Pengkajian Perpajakan. Jakarta
- Rosdiana, H. dan I. E. Slamet. 2011. *Panduan Tata Cara Lengkap Perpajakan di Indonesia*. Visi Media. Jakarta
- Sari, D. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Soemitro, R. 1999. *Asas dan Dasar Perpajakan*. PT. Eresco. Bandung
- Subiyanto, I. 2000. *Metodologi Penelitian*. UPP AMPYKPN. Yogyakarta
- Suandy, E. 2005. *Hukum Pajak*. Salemba Empat. Jakarta
- Susanto, N. A. 2011. Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak. *Tesis*. Universitas Indonesia. Depok
- Wyld, D. C. 2004. *The 3ps: The Essential Elements Of A Definition Of E-Government, Journal of E-Government*. Vol 1, The Haworth Press Inc. Pennsylvania

...