

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PENERAPAN E-FILING WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Hendra Kencana

*Hendrakencana13@gmail.com*

Endang Dwi Retnani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to find whether the implementation of e-Filing report of annual income tax return (SPT) for personal taxpayers was effective or not at KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. In this research, the method was descriptive qualitative method since it did not prove a hypothesis, but understand and analyze the factors influencing the effectiveness of implementation of e-Filing personal tax. Moreover, observation was applied to collect data and the data analysis used descriptive qualitative. The result of this research that the factors influencing the effective implementation of e-Filing were, for example: automatic reliable system, time efficient, socialization through advertisement, and counseling to the taxpayers. The respondents' perceptions of annual SPT reporting facilities are and be done in every tax offices throughout Indonesia. The implementation of e-Filing was considered effective that can be seen from the increasing ratio of annual SPT reports through e-Filing during 2014 to 2017. In 2014 the ratio of annual SPT reporting used e-Filing was 5%; in 2015 15%; in 2016 periods was 20% ; and it increases until 2017 up to 32%. In conclusion, this research found that implementation e-Filing at KPP Pratama Surabaya PABean Cantikan was effective due to its growth ratio each years.*

*Keywords: E-FIN, E-SPT, system feasibility.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan PPh Orang Pribadi dan Apakah penerapan *e-Filing* berjalan dengan efektif penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, karena penelitian ini tidak bertujuan untuk membuktikan hipotesis, tetapi memahami dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi, dan analisis data teknik yang digunakan adalah deskriptif kualitatif karena dapat memberikan penjelasan dengan membandingkan data yang diperoleh selama penelitian dengan teori yang ada. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan *e-Filing* adalah Kelayakan Sistem yang secara *otomatis*, dan hemat waktu, Sosialisasi tentang *e-Filing* dilakukan melalui iklan, dan penyuluhan pada wajib pajak, Persepsi kemudahan pelaporan SPT Tahunan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Penerapan *e-Filing* berjalan efektif hal ini ditunjukkan dengan rasio peningkatan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* tahun 2014–2017 terus meningkat. Tahun 2014 rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* sebesar 5%, pada tahun 2015 sebesar 15%, pada tahun 2016 sebesar 20% dan terus meningkat sampai tahun 2017 menjadi 32%. Maka dapat disimpulkan penerapan *e-Filing* pada KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan berjalan dengan efektif sehingga mengalami peningkatan di setiap tahunnya.

Kata kunci: *E-FIN, E-SPT, kelayakan sistem.*

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa dan digunakan untuk keperluan negara untuk membiayai pengeluaran umum yang berhubungan langsung dengan tugas negara dan untuk kemakmuran rakyat. Pajak sendiri merupakan pendapatan negara terbesar dari semua bidang. Selain pajak, hasil pendapatan negara yaitu berupa minyak bumi dan gas. Penerimaan hasil pajak digunakan untuk

membayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional. Pemungutan pajak harus dijalankan dengan maksimal karena penerimaan pajak harus tetap terjaga di Indonesia, hal ini dilakukan agar menjaga sistem keuangan negara dan memastikan agar perekonomian di negara tidak terganggu.

Pada perkembangan era globalisasi sekarang ini penyampaian surat pemberitahuan (SPT) semakin mudah dan semakin cepat dengan adanya *e-Filing*. *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. Akan tetapi masyarakat belum mengerti jelas kegunaan dan kemudahan layanan yang diberikan ini, antusias masyarakat dalam menyampaikan pajaknya kurang. Belum semua Wajib Pajak menggunakan *E-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberituannya. Hal ini dikarenakan mungkin semua Wajib Pajak belum bisa menerima dan masih terbiasa dengan cara yang lama yaitu menggunakan layanan *dropbox* ataupun jasa ekspedisi atau jasa kurir dan melalui pos, hal tersebut juga dapat dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pelaporan Surat pemberitahuan melalui *e-Filing* merupakan sebagian hal kecil dari kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya untuk penerimaan pendapatan negara. Adapun faktor-faktor terkait yang dapat mempengaruhi minat seseorang tersebut dalam penggunaan *e-Filing*. Desmayanti dan Zulaikha, (2012) menjelaskan faktor-faktor tersebut meliputi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dapat mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi sekaligus menentukan apakah individu tersebut berniat untuk menggunakan teknologi informasi.

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. Penggunaan *e-Filing* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-Filing* wajib pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Namun disisi lain, masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet dapat dikatakan masih belum banyak. 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. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu bagaimanakah penerapan *e-filing* dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan pph orang pribadi dan apakah penerapan *e-filing* berjalan dengan efektif di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penerapan *e-filing* dalam pelaporan surat pemberitahuan pph orang pribadi dan telah berjalan dengan efektif di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

## TINJAUAN TEORITIS

### Pengertian *E-government*

Pemerintahan elektronik atau *e-government* (berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada legislatif,

yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari *electronic government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Menurut Caldow (2001) mendefinisikan *e-Government* bukanlah sebuah perubahan secara fundamental yang berjangka pendek pada pemerintahan dan pemerintahan dan bukan pula sebagai awal dari permulaan di era industri. Artinya adalah bahwa *e-government* merupakan sebuah modernisasi pemanfaatan teknologi yang secara garis besar bukan sebuah perubahan yang sangat mendasar didalam sebuah tata pemerintahan yang dipastikan akan berjalan dalam jangka panjang dan bukan pula membuktikan bahwa ini merupakan awal dari sebuah proses pertumbuhan dan perubahan sosial.

### **Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang berikut: "pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Disamping itu ada beberapa pengertian pajak menurut undang-undang dan dari berbagai ahli dibidang perpajakan yang pada dasarnya memiliki inti yang sama.

Menurut Mardiasmo (2016:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Mardiasmo (2009:1) pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Dari pengertian-pengertian di atas bahwa pajak memiliki ciri-ciri yang tersimpul dalam berbagai definisi menurut Suandy (2011:10): (1) pajak peralihan kekayaan dari orang atau badan ke pemerintah; (2) pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan; (3) dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah; (4) pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah; (5) pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai publik investment; (6) pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah; (7) pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

### **Fungsi Pajak**

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2011:2), yaitu: (1) Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya; (2) Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

Sedangkan menurut Resmi (2013) terdapat dua fungsi pajak, yaitu Pajak merupakan *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan dan pajak mempunyai fungsi

pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

### **Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Mardiasmo, 2011:7), yaitu sebagai berikut: (1) *Official Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak; (2) *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang; (3) *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

### **Definisi Wajib Pajak**

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan 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. Orang pribadi merupakan subjek pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, ketentuan umum dan tata cara perpajakan menyebutkan bahwa: Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

### **Definisi Pajak Penghasilan**

Soebakir (1996: 41) mengemukakan definisi pajak penghasilan sebagai suatu pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Salah satu subjek pajak adalah badan, terdiri dari perseroan terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan Lainnya, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, kongsi, koperasi, yayasan atau organisasi yang sejenis, lembaga dana pension dan bentuk badan usaha lainnya. Dengan demikian, pajak penghasilan badan yang dikenakan terhadap salah satu bentuk usaha tersebut, atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak.

Menurut Resmi (2013) Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak. Sedangkan menurut Priantara (2012:115) Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat dan memberikan kontribusi signifikan kepada penerimaan negara. Kontribusi PPh kepada penerimaan negara diharapkan semakin meningkat sebagai cerminan kepedulian pihak yang dianggap memiliki penghasilan yang berlebih oleh Undang-undang kepada pembiayaan negara. Kontribusi PPh pada khususnya dan penerimaan pajak pada umumnya menggantikan peran penerimaan negara dari minyak. PPh merupakan pajak langsung karena beban pajak ini langsung dipikul oleh penerimaan atau pemilik penghasilan. Oleh karena itu, PPh merupakan subjektif karena pengenaan dan beban ditujukan terhadap subjek pajak.

### **Subjek Pajak Penghasilan**

Subjek pajak penghasilan juga dikelompokkan menjadi subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri. Pengelompokan tersebut diatur dalam Pasal 2 Ayat 2 UU Nomor 36 Tahun 2008 adalah sebagai berikut: (1) subjek pajak dalam negeri merupakan orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang lebih dari 183 hari dalam 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia; (2) subjek pajak luar negeri ialah orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

### **Objek Pajak Penghasilan**

Berdasarkan Pasal 4 UU Nomor 36 Tahun 2008, penghasilan yang termasuk objek pajak adalah: (1) Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang ini; (2) Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan; (3) Laba usaha; (4) Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta; (5) Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak; (6) Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang; (7) Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi; (8) Royalti atau imbalan atas penggunaan hak; (9) Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta; (10) Premi asuransi.

### **Bukan Objek Pajak Penghasilan**

Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 penghasilan yang tidak termasuk objek pajak adalah: (1) bantuan atau sumbangan; (2) warisan; (3) harta termasuk setoran tunai yang diterima oleh badan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat 1 UU PPh sebagai pengganti saham atau sebagai pengganti penyertaan modal; (4) penggantian atau imbalan sehubungan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh dalam bentuk natura dan atau kenikmatan dari Wajib Pajak atau pemerintah, kecuali yang diberikan oleh bukan Wajib Pajak, Wajib Pajak yang dikenakan pajak secara final atau Wajib Pajak yang menggunakan norma perhitungan khusus (*deemed profit*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 UU PPh; (5) pembayaran dari perusahaan asuransi kepada orang pribadi sehubungan dengan asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan, asuransi jiwa, asuransi dwiguna dan asuransi beasiswa; (6) dividen atau bagian laba yang diterima atau diperoleh perseroan terbatas sebagai Wajib Pajak dalam negeri, koperasi, badan usaha milik negara, atau badan usaha milik daerah, dari penyertaan modal pada badan usaha yang didirikan dan bertempat kedudukan di Indonesia; (7) iuran yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang pendiriannya telah disahkan Menteri Keuangan, baik yang dibayar oleh pemberi kerja maupun pegawai.

### **Administrasi Perpajakan**

Administrasi menurut pendapat Yeremias (2004:2) yaitu bahwa: administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, *implementasi*, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip *implementasi* kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis. Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan

berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Definisi-definisi atas menunjukkan beberapa batasan istilah administrasi yang secara langsung menepis anggapan bahwa administrasi selalu diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur berkas, membuat laporan administratif, dan sebagainya. Mengutip Chandler dan Plano, (1988) dalam *The Public Administration Dictionary*, definisi administrasi adalah proses dimana keputusan dan kebijakan diimplementasikan. Administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak". Mengenai peran administrasi perpajakan, menurut Pandiangan, (2008) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN

Gunadi (2004), menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang, kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya. Pajak merupakan salah satu kewajiban masyarakat sebagai wajib pajak kepada negara yang bersifat memaksa, sehingga apabila wajib pajak tidak atau belum melaksanakan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya, maka negara akan melakukan penagihan pajak yang bersifat memaksa sesuai undang-undang bahkan dapat mengakibatkan wajib pajak dikenakan sanksi perpajakan. Perpajakan adalah keseluruhan dari suatu proses atau suatu kegiatan yang berkaitan dengan pajak, mulai dari pendaftaran, perhitungan, pembayaran, serta pelaporan pajak (Pandiangan, 2014).

### ***E-Filing (Electronic Filing)***

Salah satu upaya penerapan *e-system* dalam hal modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah penerapan *e-Filing (electronic filing)*. Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: Kep-88/ PJ/ 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa "Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak." Hal ini juga dipertegas dengan 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) dalam Pasal 2 (1) dijelaskan bahwa "Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak."

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa proses penyampaian SPT secara *e-Filing* ini dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja oleh Wajib Pajak yang bersangkutan. Selain itu ditegaskan juga bahwa dalam pelaporan SPT secara *e-Filing*, batas waktu pelaporan tetap berlaku meskipun hari tersebut merupakan hari libur nasional. Hal ini berbeda dengan penyampaian SPT secara manual (*non electronic*) dimana batas waktu pelaporan yang berlaku dimajukan satu hari sebelum hari libur nasional. Seperti yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 184/ PMK.03/ 2007 tentang Penentuan Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran dan Penyetoran Pajak, Penentuan Tempat Pembayaran Pajak dan Tata Cara Pembayaran, Penyetoran dan Pelaporan Pajak serta Tata Cara Pengangsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak: (1) Penyampaian SPT secara *e-Filing* merupakan layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berfungsi agar Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak beserta lampirannya secara online dan real time dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet. Penyampaian SPT secara elektronik ini dilakukan melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditentukan oleh Dirjen Pajak; (2) prosedur Sistem e-Filing

Ada beberapa langkah atau prosedur yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak jika SPT pajaknya akan disampaikan secara e-Filing. Prosedur penyampaian SPT secara e-Filing ini diatur dengan 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).

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi**

Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang menggunakan data berupa kalimat tertulis atau lisan, fenomena, perilaku, peristiwa-peristiwa, pengetahuan dan objek studi yang akan diamati oleh peneliti. Analisis deskriptif adalah suatu jenis penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran sesuai dengan kenyataan ataupun fakta-fakta yang ada pada saat dilakukannya penelitian.

Studi kasus menurut Robert dan David (1996:1) menyatakan bahwa strategi yang cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian kata tanya “bagaimana” atau “mengapa”, bila peneliti hanya mempunyai sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah *survey* pendahuluan dan *survey* lapangan. *Survey* pendahuluan meliputi kunjungan awal pada objek penelitian untuk mengetahui gambaran secara umum objek penelitian serta situasi, kondisi permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini. *Survey* lapangan meliputi wawancara dan dokumentasi wajib pajak pengguna *e-filing* yang ditemui di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

### **Satuan Kajian**

Dalam penulisan penelitian ini, penulis mengutarakan satuan kajian untuk memberikan ketegasan dan kemudahan mengenai apa yang akan diteliti. Satuan kajian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Kesiapan teknologi informasi; (2) Kelayakan sistem; (3) Sosialisasi terhadap wajib pajak tentang *e-Filing*; (4) Persepsi kemudahan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan keterangan yang lengkap dan benar agar pihak lain lebih mudah memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik) obyek dari data tersebut.

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2004:280).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Mengumpulkan, mempelajari, dan memahami data-data organisasi yang terkait dengan proses operasi organisasi seperti gambaran umum organisasi, struktur organisasi, visi dan misi organisasi; (2) Melaksanakan tahap-tahap perancangan; (3) Mengevaluasi hasil pengukuran kinerja organisasi yang telah ditentukan dan dirumuskan; (4) Menarik kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Singkat KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya**

Dalam sejarah berdirinya KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan dahulu bernama Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Utara yang mempunyai wilayah kerja seluruh Surabaya

bagian utara, dan dalam perkembangan selanjutnya wilayah kerja KPP Surabaya Pabean Cantikan meliputi 3 Kecamatan, yaitu Kecamatan Pabean Cantikan. Dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001 dilakukan pemecahan menjadi 2 KPP, yaitu KPP Surabaya Pabean Cantikan dan KPP Surabaya Krembangan.

Sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 Sebagaimana Telah Diubah Terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 473/KMK.01/2004 yang mengatur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Pajak dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Yang Telah Diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sekarang KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I yang berkedudukan di Surabaya mempunyai wilayah kerja 1 Kecamatan yaitu Kecamatan Pabean Cantikan yang meliputi 5 Kelurahan yaitu Kelurahan Bongkaran, Kelurahan Nyamplungan, Kelurahan Krembangan Utara, Kelurahan Perak Timur, dan Kelurahan Perak Utara.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan Instansi vertikal langsung bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah, dipimpin oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama, membawahi 1 (satu) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal dan 9 (sembilan) Kepala Seksi serta kelompok jabatan fungsional dari masing-masing unit kerja yang ada dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis; (2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis *computer*, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*, pelaksanaan *i-SISMIOP* dan *SIG*, serta pengelolaan kinerja organisasi; (3) Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT, serta penerimaan surat lainnya, serta pendaftaran Wajib Pajak; (4) Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan pentata usahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan; (5) Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan pajak lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa yang ditunjuk kepala kantor; (6) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan; (7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; (8) Seksi pengawasan dan Konsultasi II, III dan IV mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban



perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

**Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran**

Visi yang ingin diwujudkan adalah “Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara Yang Terbaik Demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”. Direktorat Jenderal Pajak ingin menjadi institusi pemerintah yang menjalankan Sistem Administrasi Perpajakan modern, efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dan penyelenggaraannya dibutuhkan peran dari sumber daya manusia sebagai subjek penyelenggara yang mempunyai integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Dalam melaksanakan tugas, misi yang diemban adalah Menjamin Penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan Mandiri dengan: (1) Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil; (2) Pelayanan berbasis teknologi *modern* untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan; (3) Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional; (4) Kompensasi yang kompetitif berbasis *system* manajemen kinerja.

Tujuan merupakan penjabaran dari pernyataan misi dan merupakan hasil akhir yang akan dicapai dalam jangka waktu 1 sampai dengan 5 tahun. Berdasarkan misi yang telah ditetapkan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean cantikan menetapkan tujuan yang akan dicapai adalah “Mengamankan Rencana Penerimaan yang telah ditetapkan dan peningkatan pelayanan pada masyarakat.”

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan, yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu tahunan, semesteran, triwulan atau bulanan. Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, sasaran yang ingin dicapai oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean cantikan adalah “Tercapainya target penerimaan, Peningkatan pelayanan perpajakan serta Peningkatan Profesionalisme dan Integritas SDM.”

**Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset internal yang mempunyai peranan penting dalam menjalankan operasional perusahaan dan mewujudkan tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya merupakan kumpulan personel atau pegawai yang bekerja dan ditempatkan sesuai bidang kompetensinya masing-masing dalam berbagai posisi dan tingkat keahlian serta pengalaman kerja. Mengenai gambaran sumber daya manusia pada KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya disajikan data komposisi jumlah pegawai menurut tingkat pendidikan dan golongan disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Jumlah Pegawai**  
**KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya**  
**Berdasarkan Status Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	S2	11 orang
2.	S1/D IV	44 orang
3.	D III	15 orang
4.	D I	12 orang
5.	SLTA	2 orang
	Jumlah	84 orang

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

**Tabel 2**  
**Jumlah Pegawai**  
**KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya**  
**Berdasarkan Golongan**

No.	Golongan	Jumlah
1	IV	9 orang
2	III	45 orang
3	II	30 orang
4	I	-
Jumlah		84 orang

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

### **Aplikasi *e-Filing***

Sehubungan dengan hal tersebut maka Direktorat Jendral Pajak telah mengeluarkan keputusan Direktorat Jemdrsl Pajak Nomor KEP-88.PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik atau yang dikenal dengan *e-Filing*. *e-Filing* adalah surat pemberitahuan yang berbentuk formulir elektronik pada media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang di transfer atau disampaikan ke Direktorat Jendral Pajak melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yang telah ditunjukkan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui *system online* dan *real time*.

Pada dasarnya *e-Filing* merupakan alternatif pilihan pelayanan penyampaian surat pemberitahuan selain penyampain 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 penyedia 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 yaitu 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 SPT tahunan PPh wajib pajak orang pribadi Formulir (1770SS), Formulir ini digunakan oleh wajib pajak prang 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 (ASP)**

Berdasarkan peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor: KEP-05/PJ/2005 tentang cara penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), tidak semua perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah memenuhi syarat dan ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak. (1) Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) adalah berbentuk badan

hukum, memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi, mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), telah dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak (PKP), menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jendral Pajak; (2) Terdapat 4 perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak berikut perusahaan penyedia jasa aplikasi dengan website: (a) *www.spt.co.id*; (b) *www.pajakku.com*; (c) *www.eform.bri.co.id*; (d) *www.online-pajak.com*.

**Mekanisme Pelaporan SPT dengan Cara e-Filing**

Pendaftaran Nomor *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP)/Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) terdekat berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau kuasanya yang disampaikan secara langsung menggunakan formulir sesuai Lampiran Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015. Batas waktu penggunaan e-FIN untuk mendaftarkan diri melalui website Direktorat Jenderal Pajak (*www.pajak.go.id*) yaitu paling lama 30 hari sejak diterbitkannya e-FIN. Setelah batas waktu yang telah ditentukan, e-FIN yang telah diterbitkan tidak bisa digunakan. Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri atau e-FIN hilang sebelum mendaftarkan diri sampai batas waktu yang telah ditentukan, maka Wajib Pajak dapat mengajukan kembali permohonan e-FIN. Setelah melakukan permohonan dan administrasi, Wajib Pajak akan menerima *printout e-FIN* dan dikirim ke *email* yang berupa 10 digit nomor.

Lampiran 1  
Peraturan Direktorat Jenderal Pajak  
Nomor : PER-41/PJ/PA/2015  
Tanggal : Pengumuman Transaksi Elektronik  
Layanan Pajak Online

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**FORMULIR AKTIVASI EFIN**

SELAIN DIRI DAN HUBUNGAN KAWALAN DAN DIRI DAN HUBUNGAN KAWALAN YANG BERHAK SUDAH MELAKUKAKAN PERMOHONAN YANG BERHAK

Wajib Pajak  ORANG PRIBADI  BADAN

**A. IDENTITAS WAJIB PAJAK**

NPWP  EFIN

NAMA

TEMPAT LAHIR  TANGGAL LAHIR

WARGA NEGARA  INDONESIA  NRI

ASING  - NEGARA

- NO PASPOR

- NO KITAB/KITAP

**B. IDENTITAS WAHU WAJIB PAJAK (JANIS DAN SUDAH MELAKUKAKAN PERMOHONAN YANG BERHAK)**

NPWP  EFIN

NAMA

TEMPAT LAHIR  TANGGAL LAHIR

WARGA NEGARA  INDONESIA  NRI

ASING  - NEGARA

- NO PASPOR

- NO KITAB/KITAP

**C. TELEPON DAN ALAMAT EMAIL**

TELEPON BELLER

ALAMAT EMAIL

**D. PERNYATAAN**

Dengan ini, saya mengajukan permohonan aktivasi EFIN dan menandatangani alamat email serta nomor telepon yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban melalui Layanan Pajak Online. Berkaitan dengan permohonan di atas, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya:

1. telah mengisi data di atas dengan jujur dan lengkap;
2. siap untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan;
3. memiliki nomor telepon dan alamat surat elektronik yang dilampirkan tetap aktif;
4. akan menjaga kerahasiaan dan keamanan Serifikat Elektronik, PIN, token, username dan password dan bertanggung jawab penuh akan segala kerugian dan/atau konsekuensi hukum apabila melanggar ketentuan tersebut;
5. menyadari sepenuhnya akan hak, kewajiban, dan segala akibat penyampaian SPT Elektronik melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bahan ini akan dikirimkan

Telah diteliti  Petugas  tanggal

Syarat lengkap  Petohon

Kebenaran Baik  Petohon

permohonan

Nama Petugas

REP/PA/15

Nama Petohon

Jabatan

Sumber: Lampiran PER-41/PJ/2015  
Gambar 1  
Formulir Pemohonan e-FIN Wajib pajak orang pribadi/badan

Lampiran B  
Peraturan Direktur Jenderal Pajak  
Nomor : PER-41/PJ/2015  
Tentang : Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online

Hal : Surat Permohonan Aktivasi EPIN secara Berkelompok melalui Pemberi Kerja

Yth. Kepala .....

Sehubungan dengan ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, dengan ini kami selaku Pemberi Kerja/Instansi Pemerintah dengan identitas sebagai berikut:

Nama : .....  
NPWP : .....  
Alamat : .....

No. Telepon : .....  
Email : .....

mengajukan permohonan aktivasi EPIN secara berkelompok melalui Pemberi Kerja. Sebagai bahan pertimbangan kami memberikan jaminan sebagai berikut:

1. Jumlah pegawai yang mengajukan permohonan aktivasi EPIN ..... orang sesuai daftar sebagaimana terlampir.
2. Nama pegawai sebagaimana dimaksud pada angka 1 tercantum dalam SPT 1721. (fotokopi SPT terlampir)
3. Pegawai sebagaimana dimaksud pada angka 1 bersedia hadir pada saat proses aktivasi EPIN.
4. Tercatat dari semua pendukung yang dibutuhkan untuk proses aktivasi EPIN.

Demikian permohonan ini disampaikan atas pertimbangannya diharapkan terima kasih.

Yang membuat permohonan  
.....  
Guru Besar - Fkip perusahaan  
Jember, 01/11/2015

Sumber: Lampiran PER-41/PJ/2015

Gambar 2

Formulir Permohonan e-FIN Berkelompok Melalui Pemberi Kerja



Gambar 3

Nomor e-FIN Pada Email

Penerapan e-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan

Realisasi pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (OP) mengalami kenaikan pada tahun 2015. Pada tahun 2014 realisasi pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing sebanyak 362 wajib pajak naik menjadi 1.247 wajib pajak pada tahun 2015, Sedangkan pada tahun 2015 realisasi pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing sebanyak 1.247 wajib pajak naik menjadi 3.021 wajib pajak pada tahun 2016, Sedangkan pada tahun 2016 realisasi pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing sebanyak 3.021 wajib pajak naik menjadi 3.971 wajib pajak pada tahun 2017.

**Tabel 3**  
**Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Melalui e-Filing**  
**KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya**  
**Tahun 2014 - 2017**

Jenis Pajak	2014	2015	2016	2017
1 SPT Tahunan PPh OP 1770	2	2	93	229
2 SPT Tahunan PPh OP 1770S	175	313	768	1.359
3 SPT Tahunan PPh OP 1770SS	182	796	1.256	1.311
4 SPT Tahunan PPh OP 1771	3	136	904	1.072
Jumlah	362	1.247	3.021	3.971

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

## Pembahasan

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan e-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Direktorat Jendral Pajak telah menyediakan fasilitas pengisian surat pemberitahuan pajak penghasilan wajib pajak dalam bentuk elektronik atau disebut *e-filing*. Namun, masih terdapat kekurangan untuk *system e-Filing* ini karena adanya faktor-faktor penghambat yang membuat wajib pajak lebih memilih menggunakan sistem manual untuk melakukan pelaporan SPT tahunan PPh OP. Padahal menggunakan *e-Filing* pelaporan SPT akan lebih mudah, dan hemat waktu, ada beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain: (1) Kesiapan Teknologi; (2) Kelayakan Sistem; (3) Sosialisasi terhadap Wajib Pajak tentang *e-Filing*; (4) Persepsi Kemudahan.

### Efektivitas Penerapan e-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan

**Tabel 4**  
**Rasio Tingkat Penggunaan e-Filing**  
**KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya**  
**Tahun 2014 - 2017**

Tahun	Total pelaporan SPT tahunan (e-Filing & Manual)	Pelapor dengan e-Filing	Rasio penggunaan e-Filing
2014	7.286	362	5%
2015	8.385	1.247	15%
2016	14.825	3.021	20%
2017	12.356	3.971	32%

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

Menunjukkan bahwa rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya dari tahun 2014-2017 terus meningkat. Tahun 2014 rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* sebesar 5%, pada tahun 2015 sebesar 15%, pada tahun 2016 sebesar 20% dan terus meningkat sampai tahun 2017 menjadi 32%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ika selaku Seksi Ekstensifikasi Dan Penyuluhan tentang kenaikan penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya, beliau menjelaskan bahwa: "untuk target, memang sudah ditentukan kantor DJP pusat jawa timur tetapi kami tetap berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai target yang sudah ditentukan oleh kantor DJP Pusat Jawa Timur".

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya pada tahun 2014-2017

terus mengalami peningkatan. Rasio tingkat penggunaan *e-filing* cukup baik karena mengalami kenaikan pada tahun 2014 yang awalnya 5% naik menjadi 15% pada tahun 2015, pada tahun 2015 yang awalnya 15% naik menjadi 20% pada tahun 2016 dan pada tahun 2016 yang awalnya 20% naik menjadi 32% pada tahun 2017. Namun, masih terdapat wajib pajak yang memilih melakukan manual dari pada melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ika selaku seksi Ekstensifikasi Dan Penyuluhan tentang kendala yang dihadapi wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing*, beliau menjelaskan bahwa: “mengenai kendala yang kami alami, mungkin dari wajib pajak kurangnya Pengetahuan tentang teknologi jaman sekarang atau Gaptek, kurang *update* tentang informasi penggunaan *e-Filing*, dan kurang tau tata cara penggunaan *e-Filing*”.

Penerapan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya pada tahun 2014–2017 dapat dikatakan sudah berjalan efektif. Efektivitas penggunaan *e-Filing* dapat dilihat dari target pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya pada tahun 2014 yaitu 7.286 wajib pajak dapat dicapai sebanyak 362 wajib pajak pada tahun 2014, Surabaya pada tahun 2015 yaitu 8.385 wajib pajak dapat dicapai sebanyak 1.247 wajib pajak pada tahun 2015, pada tahun 2016 yaitu 14.825 wajib pajak dapat dicapai sebanyak 3.021 wajib pajak pada tahun 2016 dan tahun 2017 yaitu 12.356 wajib pajak dapat dicapai sebanyak 3.971 wajib pajak pada tahun 2017.

Sesuai hasil wawancara juga dijelaskan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan menggunakan *e-filing* yang sudah ditentukan kantor DJP Pusat Jawa Timur.

### **Harapan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Penerapan *e-Filing***

Berikut adalah harapan yang disampaikan oleh Wajib Pajak pengguna *e-Filing* SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Harapan dari Bapak Suratno selaku wajib pajak *e-Filing*: (1) Kalau bisa sosialisasi dan penyuluhan penggunaan *e-Filing* kepada wajib pajak yang belum menggunakan *e-Filing* sehingga pengguna *e-Filing* semakin merata; (2) Kalau bisa untuk menyakinkan lagi atas kebenaran laporan; (3) Kalau bisa disediakan *video tutorial* untuk memandu wajib pajak yang belum menggunakan *e-Filing* agar lebih paham dan menggunakan *e-Filing* sehingga Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi secara manual untuk beralih menggunakan *e-Filing*.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian atas faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Kesiapan teknologi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan sudah benar-benar Siap. Karena dari data hasil wawancara yang telah dilakukan KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan telah menyiapkan sistem *e-Filing* untuk melaporkan SPT Tahunan, namun masih ada beberapa orang wajib pajak masih belum siap untuk mengikuti perkembangan sistem teknologi yang dimiliki KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Diharapkan dengan adanya penerapan pelaporan SPT Tahunan berbasis elektronik *e-Filing* dapat memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT PPh Orang Pribadi dengan tepat waktu; (2) Dari segi kelayakan sistem dapat disimpulkan bahwa keuntungan yang didapatkan wajib pajak ketika menggunakan *e-Filing* adalah *simple*, tidak ribet, *system* perhitungannya sudah *otomatis* menggunakan komputer, hemat dan efisien waktu. Penerapan *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan berjalan cukup baik dan terbukti

memberikan kepuasan kepada beberapa Wajib Pajak pengguna *e-Filing*; (3) Sosialisasi terhadap wajib pajak tentang *e-Filing* merupakan upaya yang dilakukan KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan berusaha semaksimal mungkin dalam mendorong minat Wajib Pajak dalam pelaporan SPT tahunan PPh Orang Pribadi secara manual untuk beralih menggunakan *e-Filing* dan mengenalkan tentang manfaat keunggulan menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan pajak tahunan. Dengan melakukan sosialisasi, diharapkan makin banyak Wajib Pajak Orang Pribadi akan mau beralih menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan pajak tahunannya; (4) Persepsi kemudahan Dapat disimpulkan bahwa pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan menggunakan *e-Filing* sangat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan yang dimana dapat dilakukan dimana saja untuk melaporkan SPT Tahunan. Selain itu pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi menggunakan *e-Filing* juga merupakan *option* atau pilihan bagi masing-masing wajib pajak itu sendiri. Sehingga wajib pajak sangat dimudahkan dengan adanya pelayanan *e-Filing* secara gratis; (5) Efektivitas penerapan hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya pada tahun 2014–2017 terus mengalami peningkatan. Rasio tingkat penggunaan *e-filing* cukup baik karena mengalami kenaikan pada tahun 2014 yang awalnya 5% naik menjadi 15% pada tahun 2015, pada tahun 2015 yang awalnya 15% naik menjadi 20% pada tahun 2016 dan pada tahun 2016 yang awalnya 20% naik menjadi 32% pada tahun 2017.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran bagi KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan sebagai berikut: (1) Sosialisasi penyuluhan *e-Filing* kepada wajib pajak lebih aktif 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* lebih meningkat; (3) Untuk DJP sebaiknya peraturan mengenai penggunaan *e-Filing* lebih dipertegas lagi bukan hanya *option* seperti yang berlaku saat ini. Sehingga Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-Filing* mau tidak mau akan beralih menggunakan *e-Filing*; (4) DJP juga harus melakukan pengembangan penyempurnaan dan peningkatan keamanan dalam *system e-Filing* sehingga Wajib Pajak baru dan yang masih awam tidak perlu merasa ragu dan khawatir saat menggunakan *e-Filing*; (5) 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*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Caldow, J. 2001. *Intitute for Electronic Government*. IBM Corporation. United Kingdom.
- Chandler, R. C. dan J. C. Plano. 1988. *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons.
- Desmayanti, E. dan Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime. *Diponegoro Jurnal of Accounting* 1(3): 1-12.
- Direktorat Jenderal Pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang *Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2008 Tentang *Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu*. Jakarta.

- \_\_\_\_\_. 2005. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-Filling) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi*. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang *Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik*. Jakarta.
- Gunadi. 2004. Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance. *Pidato Pengukuhan Guru Besar Perpajakan*. FISIP, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Pandiangan, L. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. PT Elex Media Komput Indo. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Erlangga. Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Perpajakan* Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Perpajakan*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia. Nomor 80 Tahun 2010 perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2007 Tentang *Penentuan Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran dan Penyetoran Pajak, Penentuan Tempat Pembayaran Pajak, dan Tata Cara Pembayaran, Penyetoran dan Pelaporan Pajak, Serta Tata Cara Pengangsuran Dan Penundaan Pembayaran Pajak*. 5 April 2010. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 169. Jakarta.
- Priantara, D. 2012. *Perpajakan Indonesia*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang *Pajak Penghasilan*. Jakarta.
- Resmi, S. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat. Jakarta.
- Robert, S. dan N. David. 1996. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Harvard Business School Press. Massachusetts.
- Soebakir, M. 1996. *Petunjuk Praktis Perpajakan*. Berita Pajak. Jakarta.
- Suandy, E. 2011. *Perencanaan Pajak*. Edisi 5. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Yeremias, K. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.