

## IMPLEMENTASI SISTEM E-FILING PADA KPP PRATAMA SURABAYA PABEAN CANTIKAN

**Anda Puspitarini**  
*andapuspitarini@gmail.com*  
**Lailatul Amanah**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### ABSTRACT

*In order to maximize the tax revenue, the Directorate general of Taxation has conducted the administration reformation in Taxation Department. One of the reformation programs is the implementation of e-Filing as the report facility of Annual Tax Return of Personal Income Tax, the implementation of e-Filing is expected to be able to make easy the tax payer in doing their tax liability so that it supports the enhancement of state revenue. This research is meant to give the evaluation of the effectiveness of the implementation of e-Filing system as the report facility of Annual Tax return of Personal Tax Income at KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. The research applies qualitative method with the data interpretation. The data uses primary data and secondary data. The structure interview has been done to the tax officer and taxpayer in order to find out and to measure the effectiveness of the implementation of e-Filing system as the report facility of Annual Tax Return of Personal Tax income. The result of this research shows that the implementation of e-Filing system has not effective yet, the implementation of e-Filing has not been running well yet and the expected intensity has not maximal yet because there are technical or even non-technical obstacles.*

*Keywords: e-Filing, Interpretation, Effectiveness*

### 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 dalam melakukan kewajiban perpajakan sehingga mendorong meningkatnya penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan evaluasi atas efektivitas penerapan sistem *e-Filing* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan interpretasi data. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Wawancara terstruktur dilakukan terhadap petugas pajak dan Wajib Pajak untuk mengetahui dan mengukur efektivitas penerapan sistem *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* belum cukup efektif, penerapan *e-Filing* belum berjalan dengan baik dan intensitas yang diharapkan belum maksimal karena adanya kendala teknis maupun non teknis.

Kata-kata Kunci: *e-Filing*, Interpretasi, Efektivitas

## PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2016, pendapatan negara mencapai Rp. 1.762,29 triliun sedangkan rencana penerimaan perpajakan sebesar Rp. 1.370,82 triliun, atau sebesar 77,79 persen dari total pendapatan negara.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari Wajib Pajak. Kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Dalam pembenahan administrasi perpajakan, pelaksanaan reformasi birokrasi juga diwujudkan melalui peluncuran berbagai berbagai fitur baru pelayanan yang semakin memudahkan dan memberikan kenyamanan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Contoh fitur tersebut adalah layanan *e-registration*, *e-Filing*, *e-SPT*, *Drop Box SPT*, serta *contact center* Kring Pajak 500200.

Aplikasi *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time*. Pelaporan pajak ini dapat dilakukan melalui website Direktorat Jenderal Pajak maupun melalui penyedia jasa *Application Service Provider* (ASP). Fasilitas tersebut dapat membantu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu

Penerapan *e-Filing* diharapkan mampu memberi solusi atas permasalahan Wajib Pajak yang tidak patuh dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi karena sistem *e-Filing* memungkinkan Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan kapan saja dan di mana saja selama ada koneksi internet. Penerapan *e-Filing* diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

## TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai penerapan *e-Filing* dalam praktek penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. (2) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan telah berjalan secara efektif. Dan (3) Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan *e-Filing*.

## RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penulis dalam melakukan penelitian menyadari adanya peraturan yang melarang pengungkapan data Wajib Pajak sebagai rahasia jabatan yaitu pasal 34 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Subyek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Mengingat luasnya permasalahan maka perlu adanya pembatasan obyek penelitian yang bertujuan pembahasan dari penelitian ini tidak keluar dari sasaran.

Ruang lingkup obyek penelitian adalah pada implementasi sistem *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat sebagai berikut : (1) Kontribusi praktis yaitu sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan sistem *e-Filing* di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan. (2) Kontribusi teoritis untuk memperluas ilmu pengetahuan dan memperdalam pemahaman mengenai perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan, serta memberi sumbangan yang dapat memberikan suatu gambaran dari hasil penelitian dalam bentuk tulisan ilmiah

berupa skripsi. Dan (3) Kontribusi Kebijakan yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan studi banding dan dapat memberikan informasi dasar bagi masalah serupa dan pengembangannya.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Pengertian Pajak**

Pengertian pajak berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib pada 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.

### **Asas-asas Pajak**

Asas-asas pajak adalah sebagai berikut: (1) Asas legal, bahwa setiap pemungutan pajak harus didasarkan pada undang-undang. Dalam sistem perpajakan Indonesia, hal tersebut secara eksplisit terdapat dalam UUD 1945 yang menyatakan bahwa pajak dan pungutan lainnya yang sifatnya memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang. (2) Asas kepastian hukum, bahwa ketentuan-ketentuan perpajakan tidak boleh menimbulkan keragu-raguan, harus jelas dan mempunyai satu pengertian sehingga tidak bersifat ambigu. Ketentuan pajak yang dapat ditafsirkan ganda akan menimbulkan celah (*loopholes*) yang dapat dimanfaatkan oleh penyelundup pajak. (3) Asas efisien, bahwa pajak yang dipungut dari masyarakat digunakan untuk membiayai kegiatan administrasi pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu, suatu jenis pungutan pajak harus efisien, dimana biaya pemungutannya harus lebih kecil dibandingkan penerimaan pajaknya. (4) Asas non distorsi, bahwa pajak tidak boleh menimbulkan adanya distorsi di dalam masyarakat, terutama distorsi ekonomi. Pengenaan pajak diharapkan tidak menimbulkan kelesuan ekonomi. Misalnya alokasi sumber daya dan inflasi. (5) Asas kesederhanaan (*simplicity*), bahwa aturan-aturan pajak harus dibuat secara sederhana atau tidak kompleks sehingga mudah dimengerti baik oleh fiskus maupun Wajib Pajak sebagai pihak-pihak yang terkait dalam hubungan pajak. Dan (6) Asas adil, bahwa alokasi beban pajak pada berbagai golongan masyarakat harus mencerminkan aspek keadilan dengan melihat kemampuan membayar dari Wajib Pajak (*ability to pay*) dan prinsip benefit (*benefit principle*).

### **Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 11, Surat Pemberitahuan adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, obyek pajak dan/atau bukan obyek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)**

Fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai berikut: (1) Sarana melapor dan mempertanggung jawabkan perhitungan pajak yang sebenarnya terutang. (2) Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Dan (3) Melaporkan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan dalam satu masa pajak.

### **Penyampaian SPT**

Menurut Mardiasmo (2009:33) batas waktu penyampaian SPT paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak untuk SPT masa dan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak. Sedangkan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak.

### **Sanksi Keterlambatan Penyampaian SPT**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, apabila Wajib Pajak terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) maka akan dikenakan sanksi administrasi, untuk keterlambatan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dikenakan denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah), untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya dikenakan denda sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah).

Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), serta untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah). Ketentuan ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2008.

### **Pengertian e-Filing**

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Pengertian *e-Filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses terintegrasi dan *real time*.

### **Alasan e-Filing Diperlukan**

Alasan *e-Filing* Diperlukan adalah sebagai berikut: (1) Dibutuhkan waktu yang lama untuk merekam data Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak, khususnya data lampiran Surat Pemberitahuan (SPT). (2) Sering terjadi kesalahan pada saat perekaman data, sehingga data yang dituangkan Wajib Pajak dalam Surat Pemberitahuan (SPT) tidak sama dengan data yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak. (3) Perekaman data Surat Pemberitahuan (SPT) membutuhkan sumber daya manusia yang banyak. (4) Sering terjadi kesalahan dalam pengisian dan penghitungan Surat Pemberitahuan (SPT). (5) Input data sangat banyak sehingga proses pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) lama. (6) Pemborosan Kertas. (7) Pemborosan tempat untuk menyimpan dokumen Surat Pemberitahuan (SPT). (8) Bila terjadi kehilangan data misalnya kebakaran tidak ada *Backup* data. (9) Jarak dan Waktu. Dan (10) Memperlambat pelayanan lainnya.

### **Pengertian Efektivitas**

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Sedangkan Sedarmayanti (2002:6) mengemukakan bahwa efektivitas adalah sejauh mana sebuah organisasi dapat memenuhi kebutuhannya dalam setiap proses kegiatan dan pengembangan dari berbagai sumber-sumber yang tersedia.

### **Ukuran Efektivitas**

Teori pengukuran efektivitas program dalam Danim (2004:119) menyebutkan ukuran efektivitas sebagai berikut: (1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan. (2) Tingkat kepuasan yang diperoleh. (3) Produk kreatif. Dan (4) Intensitas yang akan dicapai.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Di dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif yang akan 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 Moleong (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 memotret situasi sebagaimana adanya, sedetail mungkin dan lengkap. Selanjutnya akan dilakukan analisa dan disimpulkan sebagai penggambaran suatu situasi yang dianggap sama tersebut.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan dua acuan sumber data, yaitu: (1) Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) dapat berupa opini subyek, hasil observasi melalui wawancara dan kuesioner. Dan (2) Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung tapi melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh peneliti).

Adapun langkah-langkah yang digunakan untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain: (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 membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan penulis kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Dan (3) Mengumpulkan data lainnya dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen dan catatan administrasi terkait dengan obyek yang diteliti di kantor tersebut.

#### **Narasumber Penelitian**

Yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Tiga orang petugas pajak yang berasal dari Seksi Pelayanan, tiga orang *Account Representative* serta tiga orang Seksi Pengolahan Data dan Informasi. Ketiga narasumber mempunyai tupoksi kerja yang berkaitan langsung dengan penerapan *e-Filing*. Dan (2) Tiga Orang Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

#### **Teknik Analisis Data**

Dalam rangka analisis dan interpretasi data, perlu dilakukan pengolahan data dengan cara sebagai berikut : (1) Memeriksa dan meneliti catatan sehingga dapat menemukan hal-hal yang diragukan kebenarannya atau dirasa belum jelas, setelah dibandingkan antara data satu dengan lainnya maka dapat dilakukan pertanyaan ulang kepada responden yang bersangkutan. Dan (2) Setelah catatan-catatan tersebut disempurnakan, catatan-catatan tersebut disusun berdasarkan nama responden. Selanjutnya peneliti dapat langsung mengelompokkan dan mengklasifikasi data-data yang telah diperoleh tersebut menurut batas ruang lingkup masalah.

#### **Interpretasi Analisis Data**

Penafsiran atau interpretasi merupakan pencarian pengertian yang lebih luas tentang penemuan-penemuan. Penafsiran data tidak dapat dipisahkan dari analisis, sehingga sebenarnya penafsiran merupakan aspek dari analisis. Sukmadinata (2009:43) mengemukakan teknik menginterpretasikan hasil analisis data kualitatif : (1) Memperluas analisis dengan mengajukan pertanyaan. Hasil analisis mungkin masih belum kaya dengan makna, dengan pengajuan beberapa pertanyaan hasil tersebut dapat dilihat maknanya. Pertanyaan dapat berkenaan dengan hubungan atau perbedaan antara hasil analisis, penyebab, aplikasi dan implikasi dari hasil analisis. (2) Hubungan temuan dengan pengalaman pribadi. Penelitian tindakan sangat erat kaitannya dengan pribadi peneliti. Temuan hasil analisis bisa dihubungkan dengan pengalaman-pengalaman pribadi peneliti yang cukup kaya. (3) Bila mengalami kesulitan dalam menginterpretasikan hasil

analisis, mintalah pandangan kepada teman yang seprofesi dan memiliki pandangan yang kritis. (4) Hubungkan hasil-hasil analisis dengan literatur. Apakah makna dari temuan penelitian menurut pandangan para ahli, para peneliti dalam berbagai literatur. Dan (5) Kembalikan pada teori. Cara lain untuk menginterpretasikan hasil dari analisis data adalah hubungkan dengan teori yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi

Teknik yang digunakan adalah analisis induktif dimana peneliti masuk ke dalam rincian dan hal-hal spesifik dari data dengan tujuan menemukan kategori-kategori, dimensi-dimensi, dan hubungan yang penting. Penulis mulai dengan menjajaki persoalan-persoalan yang benar-benar dianggap terbuka, bukan dengan menguji hipotesis yang diturunkan dari teori (deduktif) sehingga dapat disimpulkan hasil analisa interpretasi mengenai implementasi *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Profil KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan (KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan) merupakan salah satu dari 13 Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan beroperasi mulai tanggal 13 November 2007.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-158/PJ/2007 tanggal 5 November 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Operasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali.

Wilayah kerja KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan meliputi seluruh kecamatan Pabean Cantikan yang terdiri dari: (1) Kelurahan Bongkaran. (2) Kelurahan Nyamplungan. (3) Kelurahan Krembangan Utara. (4) Kelurahan Perak Timur. Dan (5) Kelurahan Perak Utara.

#### **Visi, Misi dan Motto KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan**

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai institusi pemerintah penghimpun penerimaan negara di salah satu wilayah Indonesia maka visi, misi dan motto KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan dalam mengemban amanah penerimaan negara adalah sebagai berikut: (1) Visi KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan yaitu menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak terbaik di wilayah Asia Tenggara. (2) Misi KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan yaitu menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Dan (3) Motto KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan adalah ingin menjadi suatu institusi pemerintah yang menjalankan sistem administrasi yang efektif, efisien dan dan dipercaya masyarakat. Efektif dan efisien artinya KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan akan senantiasa melakukan pengukuran dan tanggung jawab terhadap sistem modern yang dijalankan dalam melakukan penghimpunan pajak, sedangkan motto dipercaya oleh masyarakat berarti KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan memastikan masyarakat yakin bahwa sistem administrasi perpajakan yang dijalankan akan memberi manfaat yang sebesar-besarnya kepada kemajuan masyarakat, bangsa dan negara.

### **Tugas dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan**

Tugas dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan adalah sebagai berikut: (1) Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan ekstensifikasi Wajib Pajak. (2) Penelitian dan penatausahaan SPT, SPT masa serta berkas Wajib Pajak. (3) Pengawasan pembayaran masa PPh, PPN, PPnBM dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. (4) Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding dan penyelesaian restitusi PPH, PPN, PPnBM dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. (5) Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi administrasi. (6) Penerbitan Surat Ketetapan Pajak. (7) Pengurangan sanksi pajak. (8) Penyuluhan dan konsultasi perpajakan. (9) Pelaksanaan administrasi KPP. (10) Pelaksanaan sita dan segel. (11) Peminjaman berkas Wajib Pajak. Dan (12) Permintaan dilaksanakan lelang.

### **Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)**

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.

### ***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 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

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

### **Jenis Surat Pemberitahuan (SPT) *e-Filing***

Untuk saat ini aplikasi *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT: (1) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S yaitu 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; Dan (2) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS yaitu 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 (ASP)**

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 Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)**

Syarat-syarat 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). Dan (5) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

#### **Daftar Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)**

Daftar Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) adalah sebagai berikut: (1) <http://www.taxtel.com> (2) <http://pajakmandiri.com> (3) <http://mitrapajak.com> (4) <http://www.spt.co.id>. (5) <http://www.pajakku.com>. (6) <http://laporpajak.com>. (7) <http://setorpajak.com>. Dan (8) <http://www.ic-rekayasa.co.id/espt/default.html>.

#### **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* merupakan *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 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

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).

#### **Bukti Transaksi e-Filing**

Wajib Pajak akan menerima bukti penerimaan secara elektronik dari Direktorat Jenderal Pajak yang dibubuhkan di bagian bawah induk Surat Pemberitahuan (SPT). Bukti Penerimaan secara elektronik ini berisi informasi yang meliputi : (1) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). (2) Tanggal. (3) Jam Pengiriman. (4) Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE). (5) Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA). Dan (6) Kode ASP Pajakku.com (ASP 001).

#### **Masa Pemberlakuan e-Filing**

Masa Pemberlakuan *e-Filing* adalah sebagai berikut: (1) Penyampaian SPT secara *e-Filing* dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. (2) Standar waktu menggunakan Waktu Indonesia Bagian Barat (WIB). Dan (3) SPT yang disampaikan secara *e-Filing* pada akhir batas waktu penyampaian SPT yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

## **PEMBAHASAN**

### **Evaluasi Efektivitas Penggunaan e-Filing di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan**

Menurut Supriyono (2000:29) efektivitas adalah hubungan antara keluaran sebagai bentuk tanggung jawab terhadap tujuan yang akan dicapai. Semakin besar tanggung jawab dalam pencapaian tujuan, maka unit tersebut dapat dikatakan efektif. Ukuran efektivitas dapat dinyatakan melalui kualitatif (berdasarkan pada mutu) atau hanya dalam bentuk pernyataan (*judgement*).

Danim (2004:119) menyatakan suatu produk dapat dikatakan efektif apabila memenuhi empat kriteria sebagai berikut: (1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, yaitu

hasil yang berupa kuantitas atau hasil dari suatu program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari hasil masukan (input) atau hasil keluaran (output). (2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, yaitu ukuran apakah suatu program memiliki kualitas yang tinggi sehingga pengguna memperoleh kepuasan atas pemakaian produk tersebut. (3) Produk kreatif, yaitu penciptaan hubungan yang kondusif dengan dunia kerja yang dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan. Dan (4) Intensitas yang akan dicapai, yaitu memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intensitas sesuatu dan ada rasa saling memiliki yang tinggi

#### **Data SPT Tahunan PPh OP KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data tersebut meliputi jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2014 menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yang dilaporkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan mulai tanggal 1 Januari 2015 sampai dengan 31 Desember 2015.

Pada prakteknya tidak semua Wajib Pajak mematuhi kewajiban perpajakan. Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan masih banyak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, sedangkan Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi masih ada yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perpajakan (KUP) dengan menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi melebihi batas waktu yang ditentukan tanggal 31 Maret setiap tahunnya.

Tidak semua Wajib Pajak yang terdaftar memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT PPh. Wajib Pajak dengan penghasilan tertentu dikecualikan dari kewajiban menyampaikan SPT Tahunan PPh OP. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak Penghasilan Tertentu yang Dikecualikan dari Kewajiban Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan. Wajib Pajak tersebut mempunyai kriteria sebagai berikut: (1) Wajib Pajak Orang Pribadi yang dalam satu tahun pajak menerima atau memperoleh penghasilan neto tidak melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak. Wajib Pajak ini dikecualikan dari kewajiban menyampaikan SPT Masa PPh Pasal 25 dan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi. (2) Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak menjalankan kegiatan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas. Wajib Pajak yang termasuk dalam kriteria ini adalah Wajib Pajak yang memperoleh penghasilan dari pemberi kerja dan penghasilan lainnya selain dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas, contohnya adalah karyawan. Wajib Pajak ini dikecualikan dari kewajiban menyampaikan SPT Masa PPh Pasal 25.

**Tabel 1**  
**Data WP OP Tidak Menyampaikan SPT Tahunan**

No.	Tahun Pajak	Tahun Penerimaan	WP OP Wajib SPT	SPT Tahunan WP OP	Tidak menyampaikan SPT
1	2010	2009	39.196	32.990	6.206
2	2011	2010	81.261	55.318	25.943
3	2012	2011	98.643	70.284	28.359
4	2013	2012	109.268	73.660	36.309
5	2014	2013	109.969	75.201	34.768
6	2015	2014	119.186	72.637	46.549

Sumber: Data primer diolah, 2015

### Jumlah Pengguna *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan

Untuk mengetahui apakah dengan adanya sistem *e-Filing* maka Wajib Pajak akan melakukan penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi menjadi lebih tepat waktu atau tidak, dalam Tabel 3 akan dilakukan interpretasi data penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dibagi menjadi kategori SPT yang disampaikan tepat waktu dan SPT Tahunan yang disampaikan oleh Wajib Pajak tidak tepat waktu.

Menurut Supriyono (2009:29) penggunaan suatu program dapat dikatakan efektif apabila telah melampaui 79% jika dibandingkan dengan faktor pembanding sejenis atau sederajat. Penggunaan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan dapat dikatakan efektif apabila Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-Filing* atau persentase penggunaan *e-Filing* telah melampaui 79% jika dibandingkan dengan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan secara manual. Pengukuran kriteria jumlah hasil yang dapat dikeluarkan menurut Danim (2004:119) dalam penelitian ini dapat diidentifikasi dari jumlah Wajib Pajak pengguna *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan pada tahun 2015 (untuk pelaporan SPT tahun 2014) adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Persentase Pengguna *e-Filing* Tahun 2015**

Bulan Lapor	SPT <i>e-Filing</i>	SPT Manual	Total SPT	Persen Lapor <i>e-Filing</i>	Kategori Pelaporan SPT
Januari	4.576	6.654	11.230	40,74%	Tepat Waktu
Februari	7.283	7.159	11.912	50,42%	Tepat Waktu
Maret	6.872	36.679	38.934	15,77%	Tepat Waktu
April	1.078	772	1.850	58,27%	Tidak Tepat Waktu
Mei	115	532	647	17,77%	Tidak Tepat Waktu
Juni	66	229	295	22,37%	Tidak Tepat Waktu
Juli	105	114	219	47,94%	Tidak Tepat Waktu
Agustus	135	9	144	93,75%	Tidak Tepat Waktu
September	76	45	121	7%	Tidak Tepat Waktu
Oktober	48	16	64	75%	Tidak Tepat Waktu
November	37	23	60	61,66%	Tidak Tepat Waktu
Desember	13	2	14	92,85%	Tidak Tepat Waktu
Total	20.403	52.234	72.637	20,24%	<79%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Dari hasil pengolahan data jumlah pengguna *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Pabean Cantikan tersebut, jumlah total SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang dilaporkan pada tahun 2015 (untuk pelaporan SPT tahun 2014) adalah sejumlah 65,490 SPT Tahunan PPh Orang Pribadi baik formulir 1770S dan 1770SS, jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan secara manual oleh Wajib Pajak sejumlah 52,233 SPT atau 79,76% dari total keseluruhan SPT. SPT Tahunan yang dilaporkan menggunakan *e-Filing* berjumlah 13,257 SPT atau 20,24% dari total seluruh SPT Tahunan PPh Orang Pribadi formulir 1770S dan 1770SS.

Sepanjang tahun 2015, persentase sebesar 93.75% dan 92.85% hanya terjadi di bulan Agustus dan Desember dimana Wajib Pajak telah masuk dalam kategori terlambat dalam melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Dari data tersebut dapat

disimpulkan bahwa penggunaan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Pabean Cantikan belum efektif karena total penggunaan *e-Filing* sebesar 20.24% tidak mencapai efektivitas yang disyaratkan menurut Supriyono (2009:29) sebesar 79%. Lebih banyak Wajib Pajak yang masih memilih melaporkan SPT Tahunan secara manual dibandingkan dengan menggunakan *e-Filing*.

#### **Tingkat Kepuasan Pengguna *e-Filing***

Menurut Danim (2004:120) tingkat kepuasan yang diperoleh adalah suatu ukuran apakah suatu program memiliki kualitas yang tinggi sehingga pengguna memperoleh kepuasan atas pemakaian produk tersebut. Ukuran kepuasan tersebut dapat dinyatakan dengan salah satu pengukuran yaitu secara kuantitatif (berdasarkan jumlah atau banyaknya) atau secara kualitatif (berdasarkan pada pernyataan atas mutu).

Dari hasil wawancara dengan Wajib Pajak dan petugas pajak dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan telah memberikan kepuasan kepada pengguna *e-Filing*. Dibandingkan dengan menyampaikan SPT Tahunan secara manual, maka dengan *e-Filing* Wajib Pajak yang ingin melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tidak perlu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak, tidak perlu mendatangi lokasi *drop box* maupun mobil pajak, serta tidak perlu ke kantor pos maupun perusahaan jasa ekspedisi lainnya.

Secara keseluruhan aktivitas penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi formulir 1770S dan 1770SS di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan telah baik dan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak pengguna *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi karena banyaknya kemudahan menggunakan *e-Filing* dibandingkan melakukan pelaporan SPT Tahunan secara manual. Atas tingkat kepuasan dari Wajib Pajak yang tinggi maka dapat disimpulkan penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi telah efektif.

#### **Produk Kreatif Kemudahan Wajib Pajak dalam Melakukan Pelaporan SPT Tahunan dengan *e-Filing***

Menurut Danim (2004:121) interpretasi produk kreatif adalah merupakan suatu penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja yang pada akhirnya akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan. Cara mengukur efektivitas suatu program adalah dengan cara meneliti persepsi pengguna atas isi program dan daya guna atau manfaat yang dirasakan pengguna atas program tersebut.

Aplikasi *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dinilai oleh seluruh informan yang diwawancarai oleh penulis berada dalam kategori yang baik dan mudah dipahami. Pilihan-pilihan menu serta kolom-kolom formulir SPT Tahunan PPh Oorang pribadi 1770S dan 1770SS yang berada di dalam aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menu-menu yang terdapat dalam aplikasi sudah sangat lengkap dan mengakomodir segala kebutuhan pengisian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

Dengan banyaknya manfaat dan kemudahan yang diperoleh dari penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi melalui *e-Filing*, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi *e-Filing* sebagai salah satu bentuk produk kreatif dari Direktorat Jenderal Pajak secara keseluruhan sangat baik. Dilihat dari faktor kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan *e-Filing*, maka penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi telah efektif.

#### **Intensitas yang Akan Dicapai**

Menurut Danim (2004:126) intensitas yang akan dicapai adalah suatu keadaan dimana ada kepatuhan dan ada rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi. Dalam penelitian ini, intensitas yang ingin dicapai berupa peningkatan kepatuhan perpajakan secara sukarela (*Voluntary Tax Compliance*) dengan tujuan untuk mengetahui apakah penerapan *e-Filing* mendorong Wajib Pajak untuk menyampaikan pelaporan SPT

Tahunan lebih tepat waktu serta mengukur apakah aplikasi *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dibandingkan sebelum adanya aplikasi *e-Filing*.

Untuk mengetahui perbandingan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah *e-Filing* diterapkan, dilakukan perbandingan data pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi selama 6 tahun dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2015 dengan ukuran 2 tahun sebelum *e-Filing* (tahun 2010-2011) dan 4 tahun sesudah *e-Filing* (tahun 2012-2015) meliputi perbandingan WP OP yang melaporkan SPT tepat waktu, perbandingan WP OP yang melaporkan SPT tidak tepat waktu dan perbandingan WP OP yang tidak melaporkan SPT sebelum dan sesudah diterapkan *e-Filing* sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Data Pelaporan SPT Tepat Waktu**

No.	Tahun Pajak	WP OP Wajib SPT	WP OP Laporan Tepat Waktu	Persentase Laporan Tepat Waktu	Keterangan
1	2009	39.196	31.501	80,36%	Belum <i>e-Filing</i>
2	2010	81.261	53.481	65,81%	Belum <i>e-Filing</i>
3	2011	98.643	68.736	69,68%	Belum <i>e-Filing</i>
4	2012	109.268	72.426	66,28%	<i>e-Filing</i>
5	2013	109.969	72.894	66,28%	<i>e-Filing</i>
6	2014	119.186	69.222	58,07%	<i>e-Filing</i>

Sumber : Data primer diolah, 2015

Hasil pengolahan data menunjukkan persentase Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT tepat waktu sebelum diterapkan *e-Filing* mengalami penurunan yang cukup signifikan, tahun 2009 persentase WP Laporan tepat waktu sebesar 80,36% turun menjadi 65,81% ditahun 2010 dengan selisih penurunan sebesar 14,55%.

Sedangkan pada saat *e-Filing* mulai diterapkan tahun 2011, persentase WP OP yang melaporkan SPT tepat waktu tahun 2012 mengalami sedikit penurunan kepatuhan dengan selisih persentase 0,40%. Tahun 2013 WP yang melapor SPT tepat waktu tidak mengalami kenaikan (persentase tetap), sedangkan tahun 2014 persentase kepatuhan melapor SPT tepat waktu naik sebesar 8,21%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* belum efektif dalam hal meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi secara tepat waktu.

**Tabel 4**  
**Data Pelaporan SPT Tidak Tepat Waktu Sebelum dan Sesudah *e-Filing***

No.	Tahun Pajak	WP OP Wajib SPT	Lapor Tidak Tepat Waktu	Persen Laporan Tidak Tepat Waktu	Keterangan
1	2009	39.196	1.489	3,79 %	Belum <i>e-Filing</i>
2	2010	81.261	1.879	2,31 %	Belum <i>e-Filing</i>
3	2011	98.643	1.548	1,56 %	Belum <i>e-Filing</i>
4	2012	109.268	1.234	1,12 %	<i>e-Filing</i>
5	2013	109.969	2.307	2,09 %	<i>e-Filing</i>
6	2014	119,186	3.417	2,86%	<i>e-Filing</i>

Sumber : Data primer diolah, 2015

Wajib Pajak dikategorikan tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi apabila melaporkan SPT Tahunan sebelum jatuh tempo pelaporan yaitu 3 bulan sesudah tahun pajak berakhir yang jatuh pada tanggal 31 Maret setiap tahunnya. Hasil dari pengolahan data, Wajib Pajak yang melaporkan SPT tidak tepat waktu lebih dari tanggal 31 Maret sebelum penerapan *e-Filing* pada tahun 2009 menunjukkan persentase sebesar 3,79% dan tahun 2010 sebesar 2,31% dengan selisih penurunan sebesar 1,48%.

Setelah penerapan *e-Filing*, persentase Wajib Pajak yang melaporkan SPT tidak tepat waktu justru mengalami kenaikan dengan selisih sebesar 0,97% pada tahun 2013 dan 0,77% pada tahun 2014, sedangkan pada tahun 2012 mengalami penurunan persentase sebesar 0,44%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Filing* belum efektif untuk mendorong Wajib Pajak lebih tepat waktu dalam melaporkan kewajiban SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

**Tabel 5**  
**Data SPT Tidak Dilaporkan Sebelum dan Sesudah *e-Filing***

No.	Tahun Pajak	WP OP Wajib SPT	Tidak Laport SPT	Persen Tidak Laport SPT	Keterangan
1	2009	39,196	6,206	15,83%	Belum <i>e-Filing</i>
2	2010	81,261	25,943	31,92%	Belum <i>e-Filing</i>
3	2011	98,643	28,359	28,74%	Belum <i>e-Filing</i>
4	2012	109,268	36,309	33,22%	<i>e-Filing</i>
5	2013	109,969	34,768	31,61%	<i>e-Filing</i>
6	2014	119,186	46,549	39,05%	<i>e-Filing</i>

Sumber: Data primer diolah, 2015

Persentase Wajib Pajak tidak lapor SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebelum diterapkan *e-Filing* pada tahun 2010 naik cukup signifikan sebesar 16,09% dibandingkan dengan pelaporan SPT Tahunan pada tahun 2009. Sedangkan hasil pengolahan data setelah penerapan *e-Filing* menunjukkan bahwa presentase Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melaporkan SPT mengalami kenaikan pada tahun 2012 sebesar 4,48% dari tahun 2011, kemudian mengalami penurunan 1,61% pada tahun 2013 lalu mengalami kenaikan kembali sebesar 7,44% pada tahun 2014.

Jumlah Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sesudah penerapan *e-Filing* cenderung mengalami kenaikan persentase sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Filing* belum efektif dalam hal meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Ketidakpatuhan Wajib Pajak tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah kendala teknis dan non teknis berupa konektivitas internet, kurangnya pengetahuan akan aplikasi *e-Filing* serta ketidakmampuan menggunakan teknologi berbasis internet.

Kendala yang paling banyak disampaikan oleh informan yang diwawancarai adalah kendala teknis. Penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi berhubungan dengan penggunaan teknologi sehingga kendala teknis yang berhubungan dengan program dan masalah teknis komputer serta konektivitas internet adalah kendala yang masih wajar terjadi.

Kebanyakan Wajib Pajak yang berstatus pensiun dan melaporkan SPT Tahunan formulir 1770SS serta 1770S tidak tertarik dan tidak terbiasa menggunakan komputer. Wajib Pajak yang tidak terbiasa komputerisasi tentu akan mengalami kesulitan ketika menggunakan *e-Filing* sehingga lebih memilih melaporkan secara manual. Faktor jangkauan konektivitas internet juga akan menjadi masalah di wilayah yang sulit untuk mengakses internet sehingga Wajib Pajak di wilayah tersebut juga lebih memilih melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing*.

Kurangnya pengetahuan atau informasi tentang pelaporan SPT menggunakan *e-Filing* juga merupakan penyebab faktor kurangnya pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing*. Untuk mengatasi hal tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak menerapkan strategi untuk dilaksanakan oleh setiap Kantor Pelayanan Pajak sebagai berikut: (1) Menyiapkan petugas untuk memberikan layanan aktivasi *e-FIN* serta menyiagakan *Account Representative* untuk melayani konsultasi pengisian SPT melalui *e-Filing*. (2) Menyediakan media sosialisasi *e-Filing* dalam bentuk *leaflet*, *banner* atau spanduk di masing-masing Kantor Pelayanan Pajak dan tempat-tempat strategis sehingga menarik perhatian Wajib Pajak. (3) Menayangkan iklan layanan masyarakat mengenai *e-Filing* di media informasi stasiun televisi maupun radio. (4) Penambahan *Ring Back Tone (RBT) jingle e-Filing* pada telepon resmi saluran unit kerja KPP selama bulan Februari sampai dengan Maret. Dan (5) Kegiatan sosialisasi dan penyuluhan terkait *e-Filing* di masing-masing KPP.

Intensitas yang ingin dicapai yaitu kepatuhan melaksanakan kewajiban perpajakan (*Voluntary Tax Compliance*) atas penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dilihat dari perbandingan ketepatan waktu penyampaian dan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan baik sebelum maupun sesudah diterapkannya *e-Filing* menunjukkan persentase kepatuhan pelaporan yang cenderung menurun setiap tahunnya. Penurunan persentase Wajib pajak yang tidak melaporkan SPT hanya terjadi pada tahun 2014 dengan selisih 1,61% dari tahun sebelumnya sehingga dapat disimpulkan bahwa kriteria intensitas yang akan dicapai atas penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi belum efektif dan belum sesuai hasil yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Evaluasi atas penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penggunaan aplikasi *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Dari segi jumlah pengguna, penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan belum efektif. Hasil pengolahan data tahun 2015 hanya sejumlah 13.257 SPT dari total 65.490 SPT yang dilaporkan dengan *e-Filing* atau persentasenya hanya sebesar 20,24% dari total pelaporan SPT. (2) Ditinjau dari banyaknya manfaat dan keuntungan menggunakan *e-Filing*, penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan sudah cukup efektif dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi Wajib Pajak. Ketidakpuasan hanya dirasakan oleh minoritas Wajib Pajak yang belum mempunyai pemahaman mengenai *e-Filing* atau mempunyai masalah dengan konektivitas internet. (3) Ditinjau dari segi produk kreatif, penerapan *e-Filing* telah cukup efektif karena *e-Filing* memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan jika dibandingkan dengan cara manual. Secara keseluruhan program *e-Filing* cukup baik, pilihan-pilihan menu serta formulir SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang ada pada aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dan (4) Penerapan *e-Filing* belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Hasil penelitian menunjukkan persentase Wajib

Pajak yang tidak melaporkan SPT setelah diterapkan *e-Filing* cenderung mengalami kenaikan sehingga intensitas yang ingin dicapai yaitu peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi belum maksimal.

Dari hasil penelitian empat kriteria pengukuran efektivitas tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan belum efektif karena sebagian besar kriteria belum terpenuhi. Penerapan *e-Filing* SPT akan efektif apabila pihak KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan memberikan perbaikan, peningkatan pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada Wajib Pajak.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil evaluasi dan penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan saran bagi KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan sebagai berikut: (1) Sebaiknya promosi aplikasi *e-Filing* kepada Wajib Pajak ditingkatkan melalui media seperti *leaflet*, *banner*, atau spanduk di tempat-tempat strategis. Publikasi juga dapat dilakukan melalui media sosial seperti *twitter*, *facebook*, *youtube* dan *instagram*. (2) KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan sebaiknya melakukan peningkatan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang cepat tanggap dan kompeten dalam memberikan pelayanan perpajakan berkaitan dengan penerapan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. (3) Pelatihan khusus mengenai pengoperasian aplikasi *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebaiknya dilakukan terutama kepada petugas pajak yang bertugas di bagian konsultasi. (4) Sebaiknya dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat dan akurat sehingga Wajib Pajak tidak perlu mengantri terlalu lama saat berkonsultasi (efisien). (5) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan disarankan melakukan sosialisasi *e-Filing* kepada Wajib Pajak terdaftar baru yang kebanyakan belum memahami mengenai pelaporan SPT Tahunan. (6) Promosi penggunaan *e-Filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebaiknya lebih gencar pada awal tahun sampai dengan tanggal 31 Maret (jatuh tempo pelaporan), mengingat aplikasi *e-Filing* hanya setahun sekali saat pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. (7) Sebaiknya dibuat video tutorial *e-Filing* SPT Tahunan PPh yang lebih jelas dan mudah dipahami sehingga Wajib Pajak dapat mempelajari tata cara pengisian *e-Filing* tanpa perlu mendatangi kantor pajak untuk berkonsultasi ke *Account Representative*. Dan (8) Dari segi konektivitas internet, Wajib Pajak disarankan menggunakan ISP (*Internet Service Provider*) yang menggunakan koneksi dengan kecepatan tinggi dan tidak lupa membuat *back up* data yang diupload.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Danim. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. PT Rineka Cipta. Bengkulu.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta.
- Moleong J.L. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2005. *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Melalui Penyedia Jasa ASP*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2007. *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ./2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Operasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sedamaryanti. 2002. *Metodologi Penelitian*. Mandar Maju. Bandung.
- Sukmadinata. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rosda. Bandung.
- Supriyono. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Eureka. Yogyakarta.