

Implementasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Miftha Rizkina^{1,*}, Nur Aliah¹, Sumardi Adiman²

¹Fakultas Sosial Sains, Akuntansi, Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan

Jl. Gatot Subroto Km 4,5, Simpang Tj., Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia

²Fakultas Sosial Sains, Perpajakan, Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan

Jl. Gatot Subroto Km 4,5, Simpang Tj., Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: ¹miftha@dosen.pancabudi.ac.id, ²nuraliah.msi@gmail.com, ³sumardi.adiman@gmail.com

Email Korespondensi: ¹miftha@dosen.pancabudi.ac.id

Abstrak-Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi tingkat pemanfaatan, dan dampak penggunaan dari E-Filing terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian Deskriptif Analitis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari studi kepustakaan, wawancara, dan juga penelitian lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem E-Filing pada KPP Pratama Medan Timur sudah sesuai dengan ketentuan administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tingkat pemanfaatan E-Filing sudah efektif berjalan dengan baik dan telah memenuhi target yg telah ditetapkan KPP Medan Timur dan Penerapan E-Filing tidak memberikan dampak yg positif dalam hal untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak hal tersebut dapat dilihat dari menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi dan tingkat pemanfaatan E-Filing sudah baik, namun E-Filing tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

Kata Kunci: E-Filing; Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract-This study aims to analyze the implementation of the level of utilization, and the impact of the use of E-Filing on the level of taxpayer compliance at the East Medan Pratama Tax Service Office. This study uses a qualitative approach with the analytical descriptive research method. Data collection techniques in this study consisted of literature studies, interviews, and also field research. The results of this study indicate that the implementation of the E-Filing system at KPP Pratama Medan Timur is in accordance with the provisions of tax administration and tax laws and regulations. The level of utilization of E-Filing has been effectively running well and has met the late target set by KPP Medan Timur and the implementation of E-Filing has not had a positive impact in terms of increasing taxpayer compliance, this can be seen from the decreased level of taxpayer compliance every year. This study shows that although the implementation and utilization measure of E-Filing system is considered decent, it turns out that E-Filing system has no effect on the measure of taxpayer compliance.

Keywords: E-Filing; Taxpayer Compliance

1. PENDAHULUAN

Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), telah berupaya untuk melakukan inovasi pada sistem perpajakan di Indonesia. Inovasi tersebut dilakukan dengan cara penerbitan peraturan tentang penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019. Program ini selanjutnya dikenal dengan sistem E-Filing. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk memodernisasi administrasi perpajakan yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perpajakan di Indonesia.

Indonesia salah satu negara berkembang yang saat ini sangat fokus untuk menghasilkan pendapatan negara melalui pajak. Pajak sebagai sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat yang dikelola untuk langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak. Aturan perpajakan Indonesia diatur melalui pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. Pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dipaksakan penagihannya berdasarkan Undang-Undang. (Syaiful Bahri, 2019).

Sistem pemungutan pajak ada 3 jenis yaitu Official Assessment System (OAS), With Holding Tax System (WHTS) dan Self Assessment System (SAS). Indonesia menggunakan sistem perpajakan Self Assessment System (SAS) yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri kewajibannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan.

Tujuan reformasi perpajakan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Reformasi perpajakan yang dilakukan yaitu modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan dalam beberapa tahap dan sudah dimulai sejak tahun 2002. Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang dilakukan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut penting dilakukan agar wajib pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan

wajib pajak adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan kurangnya kepatuhan wajib pajak (pajak.go.id).

Dengan melakukan reformasi perpajakan seperti memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk E-Filing atau Electronic Filing System. E-Filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem E-Filing, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan, memudahkan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. E-Filing juga dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT.

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (Khaqiqoh, 2020). Dengan diterapkannya sistem e-filing, diharapkan dapat memudahkan wajib pajak untuk menyiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian, dan penyampaian SPT. E-filing dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan media komputer atau gawai yang terhubung dengan internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja, yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu, serta dapat dilakukan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak. Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT.

Penggunaan E-Filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. E-Filing sangat bermanfaat bagi wajib pajak, dengan kemudahan yang telah tersedia Direktorat Jenderal Pajak mengharapkan semakin bertambah banyak wajib pajak yang patuh. Kepatuhan wajib pajak menjadi suatu capaian bagi Direktorat Jenderal Pajak dengan banyaknya wajib pajak yang patuh semakin bertambah pendapatan negara dari sektor pajak. Penyampaian SPT menggunakan E-Filing juga di terapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Namun demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia kerap kali masih berada dibawah target yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Ketidakberhasilan Indonesia untuk mencapai tingkat kepatuhan yang diharapkan tentu menjadi pertanyaan apakah pelaksanaan E-Filing telah berjalan secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Studi dalam penelitian ini akan dilakukan pada KPP Pratama Medan Timur. Walaupun KPP ini sudah berdiri sejak tahun 2005, akan tetapi kantor pelayanan pajak ini tidak terlepas dari permasalahan terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan para Subjek Pajak masih kurang kesadaran untuk menuntaskan kewajiban perpajakannya.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dengan melakukan analisis diawali dengan pengumpulan data-data yang dibutuhkan kemudian setiap data yang ada kemudian di proses sedemikian rupa sehingga data yang diperoleh menjadi lebih sederhana, selanjutnya data di analisis kembali untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang di teliti. Setelah memperoleh gambaran yang lebih jelas maka setiap data disajikan secara lengkap sehingga diharapkan dapat menjawab setiap permasalahan yang dialami tentang penerapan E-Filing dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak, kemudian ditarik kesimpulan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Tempat penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Medan Timur dengan alamat di Jalan Sukamulia No.17A, Aur, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan September sampai dengan bulan Desember 2022.

2.2 Jenis Dan Sumber Data

Ada 2 Jenis data dalam penelitian ini yang pertama berupa data kuantitatif berupa data statistik yang meliputi jumlah wajib pajak yang terdaftar dan jumlah pelaporan SPT Tahunan di KPP Medan Timur, yang kedua berupa data Kualitatif yang diperlukan melalui wawancara dan menyebarkan Kuesioner kepada responden yang berhubungan dengan penelitian ini. Ada 2 jenis Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

2.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur atau mempermudah pemahaman dalam membahas suatu penelitian. Adapun definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. E-Filing E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP)

2. Kepatuhan Wajib Pajak Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
3. Surat Pemberitahuan (SPT) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini ada 2 yaitu pertama Wawancara & Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden melalui google form kepada Wajib Pajak dan wawancara melalui WhatsApp kepada pegawai di KPP Pratama Medan Timur, sehingga diperoleh data yang berguna bagi penelitian ini. Kedua Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dan mencari data-data objek penelitian yang telah diperoleh dibagian pengelolaan data dan informasi berupa data tentang jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, laporan jumlah wajib pajak lapor serta yang berhubungan dengan penelitian ini.

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengumpulkan data Data yang dikumpulkan berdasarkan kebutuhan. Dimana data yang dikumpulkan berupa angka seperti jumlah Wajib pajak yang terdaftar, jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT, serta jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT dengan sistem E-filing.
2. Menyortir atau menyeleksi data Menyortir atau menyeleksi data yang dilakukan untuk memilih data yang diperlukan.
3. Menganalisis data Selanjutnya menganalisis dengan membahas penerapan sistem E-filing dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi, dalam langkah ini penulis membandingkan teori dan kenyataan dalam pelaksanaan pelaporan SPT melalui sistem E-filing.
4. Membuat kesimpulan Kesimpulan dalam hasil akhir dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan sistem E-Filing dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan sistem E-Filing pada KPP Pratama Medan Timur.

Penerapan sistem E-Filing merupakan salah satu cara yang dapat dipilih oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan. KPP Pratama Medan Timur melakukan beberapa prosedur yaitu :

- a. Wajib Pajak harus memiliki E-FIN
Dalam hal ini Wajib Pajak harus mengajukan permohonan untuk mendapatkan E-FIN. Pada KPP Pratama Medan Timur permohonan harus dilakukan sendiri, tidak dapat diwakilkan. Permohonan dapat diselesaikan selama 30 menit dan paling lama 1 hari setelah dimohonkan. E-FIN yang hilang dapat dimohonkan kembali ke Kantor Pajak dengan meminta formulir E-FIN dan menyatakan permohonan ulang, karena nomor E-FIN tidak akan berubah dengan permohonan yang pertama kali dimiliki.
- b. Wajib Pajak harus memiliki alamat e-mail yang aktif.
Untuk sistem E-Filing sendiri, e-mail sangat dibutuhkan. Karena sistem akan mengirimkan kode-kode verifikasi melalui alamat e-mail Wajib Pajak. Berhasil atau tidaknya pelaporan SPT Tahunan secara E-Filing juga akan disampaikan melalui e-mail. Maka Wajib Pajak harus benar-benar menjaga keaktifan e-mail tersebut.
- c. Wajib Pajak yang berprofesi sebagai TNI/POLRI, Dosen/Guru, dan PNS diwajibkan menggunakan E-Filing.
Hal ini sesuai Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PAN-RB) No 8 Tahun 2015. Maka setiap TNI/POLRI, Dosen/Guru, dan PNS diwajibkan melaporkan SPT Tahunan secara E-Filing. Ini dilakukan untuk mempermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk mensukseskan program ini KPP Pratama Medan Timur telah melakukan sosialisasi- sosialisasi secara langsung ke lapangan untuk memperkenalkan sistem E-Filing dan cara kerja pada saat melaksanakan pelaporan SPT Tahunan menggunakan sistem E-Filing kepada para Wajib Pajak.
- d. CSV hanya dapat dilakukan tidak lebih dari satu kali.
Dalam penggunaan laptop/komputer yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam pengerjaan E-Filing tidak dapat berpindah-berpindah. Ini karena sistem kerja database yang berbeda-beda, jika dilakukan di dualaptop maka CSV akan error, data-data tidak akan berhasil di input. Hal ini untuk menghindari terjadinya kecurangan-kecurangan oleh oknum tidak bertanggung jawab. Saat CSV mengalami kerusakan maka hanya petugas fiskus yang dapat memperbaiki atau Wajib Pajak harus mengulangi dari proses awal, maka saat membuat CSV Wajib Pajak diharuskan mengerjaakannya dengan teliti karena setelah disimpan CSV tidak dapat dibuka kembali dan juga tidak dapat di rename.
- e. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT Tahunan dari rumah ataupun tempat kerja tanpa harus datang ke KPP.
Dengan melaporkan SPT Tahunan menggunakan sistem E-Filing maka Wajib Pajak tidak perlu lagi untuk datang ke KPP Pratama Medan Timur. Wajib Pajak hanya cukup menyimpan BPE yang dikirim melalui e-mail. Namun, untuk Wajib Pajak yang memiliki usaha maka akan diminta untuk melampirkan laporan keuangannya ke KPP secara

langsung, dan juga tidak sedikit Wajib Pajak yang harus memenuhi panggilan Account Representative untuk datang ke KPP terkait dengan penyampaian SPT Tahunan yang telah disampaikan melalui E-Filing.

Dari penerapan sistem E-Filing yang telah dilaksanakan oleh KPP Pratama Medan Timur, sejauh ini sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan yang berlaku yakni Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-29/PJ/2014 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

3.2. Tingkat Pemamfaatan E-Filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Medan Timur

Penggunaan E-Filing dikatakan efektif ketika pemanfaatannya telah mencapai target sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang dimaksud yakni memberikan kemudahan penyampaian SPT Tahunan PPh kepada Wajib Pajak melalui pelayanan yang lebih baik seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Kemudahan itu diharapkan dapat meningkatkan penggunaan E-Filing yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Keberhasilan pemanfaatan E-Filing dapat diukur dengan menggunakan persentase rasio tingkat penggunaan E-Filing. Implementasi E-Filing dapat dinyatakan berhasil ketika tingkat pemanfaatannya telah mencapai target yang telah ditetapkan pada awal tahun. Jumlah serta karakteristik Wajib Pajak pada suatu wilayah akan mempengaruhi target tersebut. Sedangkan, rasio tingkat penggunaan E-Filing diukur dengan membandingkan antara jumlah Wajib Pajak yang melapor melalui E-Filing dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang melapor secara keseluruhan. Rasio tersebut dituangkan dalam formula sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Penggunaan} = \text{Jumlah WP Lapor Melalui E - Filing} \times 100\% \quad (1)$$

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan formula tersebut, penulis memperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Penggunaan E-Filing

Tahun	Jumlah WP SPT Tahunan	Jumlah Pengguna E-Filing	Realisasi Rasio Pemamfaatan E-Filing	Target Rasio Pemamfaatan E-Filing
2018	38.294	36.389	95%	88%
2019	35.625	35.018	98%	90%
2020	34.242	33.959	99%	88%

Berdasarkan data pada tabel 1, realisasi rasio pemanfaatan E-Filing meningkat setiap tahunnya Pertama, yakni dari tahun 2018 ke 2019 mengalami peningkatan sebesar 3%. Kemudian, pada tahun berikutnya juga mengalami peningkatan sebesar meningkat sebesar 1%, dari 98% menjadi 99%, untuk tahun 2020. Apabila dibandingkan dengan target rasio pemanfaatan E-Filing, terlihat bahwa dari tahun ke tahun, KPP Pratama Medan Timur selalu melampaui target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Medan Timur telah berhasil untuk mendorong penggunaan E-Filing setiap tahunnya. Keberhasilan ini merupakan gambaran dari minat Wajib Pajak yang cukup tinggi terhadap penggunaan E-Filing. Hal ini dikarenakan keunggulan layanan E-Filing yakni mudah, cepat, praktis, dan efisien (Avianto, 2016) Dikatakan mudah karena laman DJP Online yang user friendly dan terdapat panduan untuk pengisian SPT-nya sehingga Wajib Pajak tidak kebingungan dalam melakukan pelaporan. Kemudian, cepat karena Wajib Pajak tidak perlu mengantri panjang untuk menuntaskan kewajibannya. Selain itu, pelaporan dapat dilakukan 24/7 dimanapun dan kapanpun. Selanjutnya, praktis karena perhitungan dan pelaporan SPT Tahunan dilakukan sekaligus dalam satu aplikasi milik laman DJP Online. Keempat, efisien karena setiap data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak otomatis masuk ke dalam database terpusat, sehingga dapat menghemat waktu dan meminimalisir human error dalam proses pengisian. Selain itu, pelaporan secara online juga mendukung program go green karena tidak menggunakan kertas. Selain itu, KPP Pratama Medan Timur terus melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan penggunaan E-Filing. Pertama, yakni mengirimkan sms blast atau email blast kepada nomor telepon dan juga alamat email Wajib Pajak yang terdaftar di sistem KPP. Kedua, yaitu melaksanakan program “Pojok Pajak” di tempat-tempat ramai. Ketiga, mengirimkan surat himbauan langsung kepada alamat-alamat Wajib Pajak. Keempat, yakni memanfaatkan media sosial untuk melakukan kampanye “Lapor SPT”.

3.3 Dampak Penggunaan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan wajib Pajak dalam Hal Pelaporan SPT Tahunan

Rahayu (2010) menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan suatu kondisi dimana Wajib Pajak menuntaskan semua kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penunjang bagi sistem self assessment. Pada sistem ini, Wajib Pajak bertanggung jawab untuk menentukan sendiri kewajiban perpajakannya, kemudian Wajib Pajak juga diharuskan untuk melapor serta membayarkan pajak tersebut. Pada akhirnya, kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat meningkat melalui berbagai kemudahan layanan E-Filing.

Untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kawasan KPP Pratama Medan Timur, penulis akan mengacu pada peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak. Pada peraturan tersebut, disebutkan bahwa salah satu kriteria untuk menggolongkan kepatuhan Wajib Pajak adalah terkait dengan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Oleh karena itu, penulis akan membandingkan antara jumlah Wajib Pajak yang lapor tepat waktu dengan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan E-Filing untuk mendapatkan rasio kepatuhan. Formula dari rasio tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Pemamfaatan E-Filing

Tahun	Jumlah pengguna E-Filing	Jumlah WP Lapor Tepat Waktu	Realisasi Rasio Kepatuhan WP	Target Rasio Kepatuhan WP
2018	36.389	32.373	89%	84%
2019	35.018	29.943	86%	90%
2020	33.959	27.725	81%	93%

Berdasarkan formula tersebut, penulis mendapatkan rasio kepatuhan sebagaimana terlihat pada tabel 2. Pada tabel tersebut, terlihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Timur menurun dari tahun ke tahun. Hal ini berbanding terbalik dengan tingkat penggunaannya.

Dari tahun 2018 ke 2019, terjadi penurunan sebesar 3%, yakni dari 89% menjadi 86%. Penurunan ini terus berlanjut ke tahun 2020 dimana tingkat kepatuhan menurun drastis menjadi hanya 81%. Kemudian, apabila dibandingkan dengan target rasio kepatuhan Wajib Pajak, tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih berada jauh dibawah target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa E-Filing tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Penurunan signifikan tingkat kepatuhan yang terjadi pada tahun 2019 disebabkan oleh pandemi Covid-19. Wabah ini menyebabkan pelaporan SPT menjadi sangat terhambat. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak memutuskan untuk memperpanjang periode pelaporan SPT Tahunan 2019, namun banyak Wajib Pajak yang terlambat untuk menyampaikan SPT Tahunan-nya. Wajib Pajak dinyatakan tidak patuh ketika melaporkan kewajiban SPT Tahunan-nya diluar periode pelaporan.

Faktor yang berpengaruh terhadap keterlambatan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur adalah pengetatan anggaran serta pemberlakuan Work From Home (WFH) akibat Covid-19. KPP Pratama Medan Timur mengungkapkan bahwa anggaran terkait pengiriman surat himbauan bagi Wajib Pajak untuk lapor pajak secara tepat waktu dikurangi. Untuk menyiasati hal ini, seksi waskon bersama dengan seksi ekstensifikasi KPP Pratama Medan Timur mengumpulkan surat himbauan untuk Wajib Pajak yang tinggal dalam satu RT kemudian memberikan surat-surat tersebut kepada masing-masing RT. Namun, upaya ini tentu memakan waktu lebih lama dibandingkan ketika KPP dapat langsung mengirimkan surat himbauan ke masing-masing alamat Wajib Pajak. Kondisi yang juga berpengaruh terhadap lamanya durasi pengerjaan surat himbauan adalah pegawai KPP Pratama Medan Timur yang masuk secara bergiliran, dimana pada saat itu hanya satu atau dua orang saja yang ditugaskan untuk ke kantor setiap harinya.

Selain itu, seiring dengan penutupan gedung-gedung perkantoran dan gerakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), KPP Pratama Medan Timur tidak dapat melaksanakan "Pojok Pajak" sebagaimana pada tahun-tahun sebelumnya. Kelas pajak pun hanya dapat dilakukan melalui daring, namun jumlah pesertanya lebih sedikit dibandingkan ketika dilaksanakan secara langsung.

Penyampaian pelaporan SPT tahunan menggunakan sistem E-Filing di KPP Pratama Medan Timur semakin meningkat tiap tahunnya. Ini membuktikan bahwa Wajib Pajak telah sadar akan pentingnya melaporkan SPT. Angka tersebut menunjukkan bahwa upaya KPP Pratama Medan Timur dalam melakukan sosialisasi mengenai sistem E-Filing telah memberikan dampak positif yaitu meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT tahunan meskipun SPT yang diterima tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar.

Berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan sistem E-Filing ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan oleh KPP Pratama Medan Timur.

Diperlukan adanya kesadaran Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak dan meningkatkan pendapatan kantor pelayanan pajak. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka akan meningkatkan penerimaan pajak. Banyak wajib pajak yang tidak sadar bahwa masyarakat telah merasakan manfaat dari membayar pajak seperti pelayanan gratis, sekolah murah, jaminan sosial maupun alat-alat transportasi menjadi bukti pemerintah mengelola pajak dengan baik.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Guillerno Perry dan John Whalley dalam Mercus Taufan Sofyan (2005) Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan, ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Adapun kendala yang ditemui dalam pelaksanaan sistem E-Filing adalah sebagai berikut :

- Kurangnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Ada banyak Wajib Pajak yang kurang mengerti fungsi membayar pajak, sehingga wajib Pajak acuh tak acuh terhadap sistem yang telah di ciptakan.
- Wajib Pajak yang tidak bisa menggunakan E-mail, terlebih kepada yang sudah berusia lanjut kebanyakan tidak bisa menggunakan alat-alat teknologi dalam penyampaian SPT.
- Ada Wajib Pajak yang tidak paham atau tidak mengerti dalam tahapan melapor SPT dengan sistem yang telah diciptakan oleh DJP. Tahapan pelaporan SPT melalui e-filing, tahapan yang rumit bagi Wajib Pajak yang tidak pernah melapor dengan sistem tersebut.
- Jaringan DJP Online (Website pelaporan SPT secara E-Filing) mendekati masa akhir pelaporan, sering mengalami eror karena banyak yang mengakses website tersebut.

Oleh karena itu adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak agar tetap patuh untuk melaporkan SPT Tahunan terhutangnya dengan menggunakan sistem E-Filing, yaitu :

- Hendaknya Direktorat Jenderal Pajak lebih mensosialisasikan sistem pelaporan SPT secara E-Filing melalui

penyuluhan ataupun pendekatan dari segi lainnya agar manfaat dapat dirasakan oleh Wajib Pajak dan diharapkan dapat semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

- b. Wajib pajak yang tidak paham dalam penggunaan E-mail agar dibantu oleh pegawai pajak dalam membuat dan menggunakan E-mail. Pegawai pajak juga menjelaskan fungsi atau kegunaan pembuatan dan penggunaan email dalam sistem pelaporan SPT dengan E-Filing.
- c. Prosedur penggunaan sistem E-Filing lebih disederhanakan, supaya sistem E-Filing mudah dipelajari bagi Wajib Pajak yang belum pernah menggunakan sistem E-Filing. Meskipun selalu ada wajib pajak yang masih tidak paham, karena dizaman yang semakin canggih ini DJP pun terus berupaya bagaimana agar wajib pajak semakin mudah dan semakin tertarik atau mau melaporkan pajak terutangnya agar penerimaan negara semakin meningkat, maka diciptakanlah sebuah layanan berbasis online karena masyarakat mayoritas melakukan segala sesuatunya secara online.
- d. Petugas pajak khususnya bagian kantor pusat yang mengurus jaringan dalam pelaporan SPT melalui E-Filing agar dapat memperbaiki dengan cepat dan halaman dapat diakses kembali sehingga pelaporan SPT dapat dilakukan kembali.
- e. Mengadakan Kelas pajak dan Whatsapp Center/SMS Blast atau menghubungi wajib pajak dengan media telepon.
- f. Lebih sering melakukan pendampingan rutin ke Wajib Pajak.

Dari hasil wawancara dan jawaban kuesioner yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan jawaban yang mengungkapkan bahwa sistem E-Filing memberikan dampak positif bagi wajib pajak orang pribadi dan pegawai pajak, pelaksanaan sistem E-Filing sudah di kelola dengan baik dan cukup berhasil meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya angka pelaporan SPT Tahunan tepat waktu Wajib Pajak Orang Pribadi.

Secara umum sistem E-Filing memberikan kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi karena dapat menggunakan sistem E-Filing dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke kantor pajak asalkan terhubung dengan internet. Dengan sistem E-Filing wajib pajak orang pribadi dapat lebih memahami kewajiban perpajakannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka akan meningkatkan penerimaan sehingga target tercapai.

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak bahwa “meningkatnya jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan berperan penting dalam penerimaan pajak penghasilan, semakin tinggi tingkat penyampaian SPT maka semakin tinggi pula penerimaan pajak penghasilan.”

Pelaksanaan sistem E-Filing di KPP Pratama Medan Timur sudah dikelola dengan baik dalam menjalankan kewajibannya, sarana dan prasarana di KPP Medan Timur dalam penerapan sistem E-Filing juga dianggap sudah memadai. Namun, kembali lagi kepada kesadaran Wajib Pajak itu sendiri dimana tingkat kesadaran Wajib Pajak adalah faktor utama dalam meningkatkan penerimaan pajak. Untuk itu KPP Pratama Medan Timur memberikan pengarahan kepada Wajib Pajak agar melaporkan semua penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak dengan meningkatkan penyuluhan dan sosialisasi kepada Wajib Pajak.

4.KESIMPULAN

Penerapan sistem E-Filing pada KPP Pratama Medan Timur sudah sesuai dengan ketentuan administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan dan Tingkat pemamfaatan E-Filing sudah efektif dan berjalan dengan baik dan telah memenuhi target yg telat ditetapkan KPP Medan Timur, sesuai dengan tujuan penggunaan E-Filing yang dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berbeda dengan tingkat pemamfaatan, Penerapan E-Filing tidak memberikan dampak yg positif dalam hal untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dapat dilihat dari menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya sehingga penerapan E-Filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari kesimpulan yang telah dibuat maka dapat disarankan kepada pihak KPP Pratama Medan Timur untuk lebih sering melakukan sosialisasi tentang penggunaan sistem E-Filing kepada Wajib Pajak, terutama kepada Wajib Pajak yang belum paham menggunakan teknologi informasi seperti lansia dengan cara memberikan pemahaman tentang penggunaan E-Filing. Apabila penyuluhan tersebut dapat dilakukan dengan baik dengan wajib pajak, maka akan meningkatkan motivasi dan rasa ingin mencoba dalam melaporkan SPT Tahunannya melalui e-filing. Dengan demikian wajib pajak dapat memanfaatkan pelayanan serta kemudahan yang telah diberikan oleh KPP Pratama Medan Timur secara maksimal dan Direktorat Jendral Pajak sebaiknya memperluas sistem jaringan sehingga lebih mudah di akses oleh Wajib Pajak walaupun di jam-jam sibuk, dan juga menambah kapasitas server agar website <https://djponline.pajak.go.id/> tidak mengalami gangguan saat traffic sedang padat atau meminimalisir adanya error dan juga menyederhanakan prosedur penggunaan E-Filing, untuk menghindari ketidakpatuhan wajib pajak menggunakan sistem tersebut agar dapat diakses sehingga wajib pajak dapat meningkatkan kewajiban perpajakannya.

REFERENCES

- Agustiniingsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, V(2), 107-122.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9.
- Avianto, G. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 9 No.1, -.

- Bahri, S. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 59–72.
- Hafsah. (2012). Analisis Tingkat Kepatuhan wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Oenerapan Elektronik SPT (e-SPT). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Oenerapan Elektronik SPT (E-SPT), 1–37.
- Hanum, Z. (2017). *Akuntansi Perpajakan*. Medan : Citapustaka Media Perintis.
- Inne, A. N. (2015). Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. *Jurnal Akuntansi*, 4(3), 1–23
- Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59–84.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- OECD. (2017). SPECIAL FEATURE: Electronic Services in Tax dministration. <https://doi.org/10.1787/9789264278943-4-en>.
- Raco, D. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia: konsep dan aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Safitri, D. A. (2019). Implementasi e-Tax Invoice: Sebuah Studi Komparatif. *Jurnal Pajak Indonesia*, 95- 105.
- Tumuli, K. A., Jullie, S. J., & Wokas, H. (2016). Analisis Penerapan e-SPT dan e-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, 102-112.
- Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*. London: Yale University Press.

