

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-FILING* DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SURAT  
PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI (STUDI PADA KP2KP BONTOSUNGGU  
KABUPATEN JENEPONTO)**

**SKRIPSI**

Oleh

**FORENE YENJENI**

**NIM 105730543915**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-FILING* DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SURAT  
PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI (STUDI PADA KP2KP BONTOSUNGGU  
KABUPATEN JENEPONTO)**

**SKRIPSI**

Oleh

**FORENE YENJENI**

**NIM 105730543915**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR**

**2019**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Alamat : Jln. Sultan Alauddin No.259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : "Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi" (Studi Pada KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto)

Nama Mahasiswa : Forane Yanjeni  
No. Stambuk / NIM : 105730543915  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Senin, 30 September 2019 di Ruang IQ 7.1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Mekassar, 1 Oktober 2019

Menyetujui

Pembimbing I,


Pembimbing II,

  
Dr. Ansyarif Khalid, SE., M.Si, Ak, CA  
NIDN : 0916096601

  
Endang Winarsih, SE., M.Ak  
NIDN : 0913029101

Mengetahui,

Ketua Program Studi

  
Dr. Ismail Badolahi, SE., M.Si, Ak, CA, CSP  
NBM: 107 3428



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Alamat : Jln. Sultan Alauddin No.259 Gedung Ibra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama **FORENE YENJENI**, NIM **105730543915**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 168 / Tahun 1441 H / 2019 M. Tanggal 30 September 2019 M. sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 2 Shafar 1441 H

1 Oktober 2019 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM  
(Rektor Uinismuh Makassar)
2. Ketua : Jemil Rasulong, SE., MM  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim H.R., SE., MM  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
  1. Dr. Agus Salim H.R., SE., MM
  2. Dr. Ansyarif Khalid, SE., M.Si. Ak. CA
  3. Andi Arman, SE., M.Si. Ak. CA
  4. Dr. Muchriana Muchran, SE., M.Si. Ak. CA





## PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini kupersembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Jamaluddin dan Ibu Hasbiati serta adik dan kakak tersayang yang selalu memberikan doa dan motivasi yang tiada hentinya.



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya, Shalawat dan Salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua Orang Tua penulis Bapak Jamaluddin dan Ibu Hasbiati serta Adik dan Kakak tercinta yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih, dan seluruh keluarga keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Ismail Badollahi, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CSP, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Ansyarif Khalid, SE.,M.Si.Ak.CA, selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Ibu Endang Winarsih, SE.,M.Ak selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu banyak hal selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen dan para Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah menuangkan banyak ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Pegawai Dan Kepala Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Bontosunggu Kabupaten Jeneponto.
8. Teman-teman Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi 2015 dan Terkhusus untuk kelas AK.8 2015 Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah banyak memberikan ilmu, semangat dan pengalaman hidup.
9. Teman-teman desa bissangka, HPMT Kom. Unismuh, HIMANSI unismuh, HIPMI unismuh terima kasih untuk semua ilmu dan inspirasinya selama ini.



10. Terima kasih teruntuk semua kerabat/sodara yang tidak sempat saya tulis satu persatu namun selalu memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almater Kampus Biru Universitas Makassar.

*BillahifisabilHaq fastabiqul khairat, Wassalamualaikum Wr.wb*

Makassar, September 2019

Forene Yenjeni

## ABSTRAK

**FORENE YENJENI**, 2019. Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Orang Pribadi di KP2KP Bontosunggu, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Asyarif Khalid dan Pembimbing II Endang Winarsih.

Dalam upaya memaksimalkan Kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jendral Pajak selalu mengoptimalkan pelayanan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satu caranya dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Penelitian ini termasuk penelitian *Mix Method* dimana penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Orang Pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan *e-filing* sudah berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui meningkatnya angka pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak merasakan kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan *e-filing*. Selain itu, wajib pajak menyadari akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Namun terdapat beberapa Kendala dalam penerapan *e-filing* yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak maupun sulitnya meyakinkan wajib pajak akan penggunaan *e-filing* yang efektif dan efisien.

**Kata kunci** : *E-filing*, Kepatuhan, Wajib pajak

## **ABSTRACT**

**FORENE YENJENI**, 2019. *Effectiveness of the Use of E-Filing in the Framework of Improving Compliance Reporting of Obligatory Annual Notification of Individuals in Bontosunggu KP2KP*, Thesis of Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Makassar. Supervised by Supervisor I Asyarif Khalid and Supervisor II Endang Winarsih.

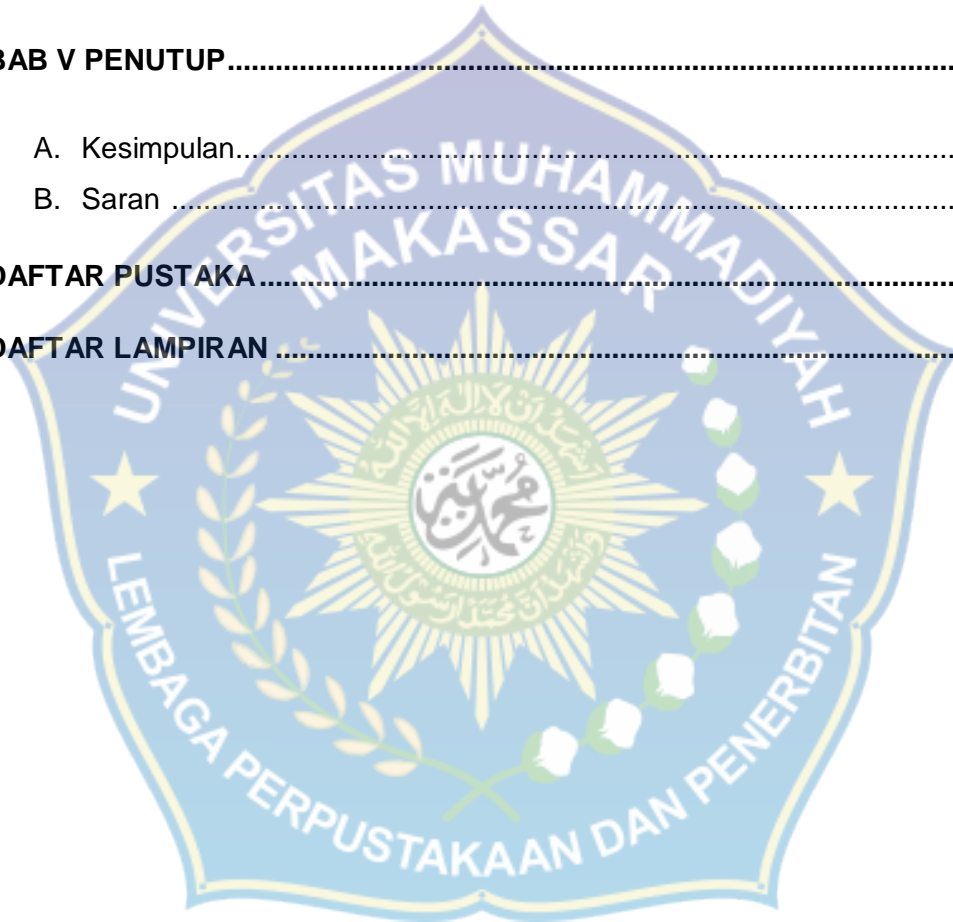
In an effort to maximize Taxpayer Compliance, the Directorate General of Taxation always optimizes services so as to increase public awareness of orderliness as taxpayers, one way to do tax reform is to utilize information and communication technology by implementing e-filing systems. This research is a Mix Method research in which research combines two research methods at the same time, qualitative and quantitative. The purpose of this study is to determine the Effectiveness of the Use of E-Filing in the Framework of Improving Compliance Reporting the Obligatory Annual Notification of Individuals. The results of this study indicate that the use of e-filing has been successful in increasing the compliance of individual taxpayers by increasing the annual tax return report of individual taxpayers. Taxpayers find it easy to report their annual tax returns by using e-filing. In addition, taxpayers are aware of their obligations as taxpayers. However, there are some obstacles in implementing e-filing, namely the lack of knowledge of taxpayers and the difficulty of convincing taxpayers to use e-filing effectively and efficiently.

**Keywords:** e-filing, compliance, taxpayers

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Tinjauan Teori .....	5
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Pikir .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A. Jenis Penelitian .....	40
B. Fokus Penelitian .....	40
C. Pemilihan Lokasi dan dan Situs Penelitian .....	40
D. Sumber Data .....	41

E. Pengumpulan Data .....	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Metode Analisis.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Objek penelitian .....	43
B. Deskripsi Data .....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>





## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Sanksi Keterlambatan Penyampaian SPT	25
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1	Jumlah WPOP yang terdaftar dari tahun 2015-2018	52
Tabel 4.2	Kepatuhan Wajib Pajak sebelum penerapan sistem e-filing	54
Tabel 4.3	Kepatuhan Wajib Pajak sesudah penerapan sistem e-filing	55
Tabel 4.4	Perbandingan WPOP yang melaporkan SPT Tahunan secara manual dan sistem e-filing	56



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Surat Keterangan Izin Penelitian	65



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Indonesia yang merupakan Negara berkembang membutuhkan sebuah pembangunan guna menjadi Negara yang lebih maju. Menurut Soemitro (2011:2) mengemukakan definisi Pajak sebagai peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Pajak juga dapat diartikan iuran wajib yang bersifat memaksa masyarakat melalui proses peralihan kekayaan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin Negara dengan imbalan secara tidak langsung (Akib dan Amdayani 2017).

Direktorat Jenderal Pajak melakukan salah satu perubahan yaitu dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan *electronic filing system* atau *E-Filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *E-Filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersamasama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *E-Filing*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang *realtime* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui

Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh DJP. Dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya pada Petugas Pajak (Akib dan Amdayani 2017).

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 yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *E-Filing* (Maman Suherman:2015) Menurut penulis dengan adanya system *E-Filing* mampu membuat masyarakat untuk lebih taat lagi dalam pelaporan SPT Tahunan dengan mudah.

Menurut Avianto et.al (2016:1) Sasaran utama dari kebijaksanaan keuangan negara yang dilakukan oleh pemerintah di bidang penerimaan dalam negeri adalah untuk menggali mendorong dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri agar jumlahnya dapat terus meningkat sesuai dengan kebutuhan pembangunan (Haryuda,2013:1).



Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak diantaranya penelitian oleh Melli *et al* (2012) memberikan bukti empiris bahwa di KPP Pratama Palembang Ilir Timur penerapan *e-filing* kurang efektif. Berbeda dengan Astuti (2015) yang melakukan penelitian di KPP Pratama Gresik Utara memperoleh bukti empiris bahwa ada peningkatan kepatuhan penyampaian SPT dari Wajib Pajak dari tahun 2011 sampai dengan 2014. Eugenia *et al* (2015) memperoleh bukti empiris bahwa penggunaan *e-filing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi studi kasus di kota Surabaya. Sedangkan penelitian Anna and Ng Lee di Malaysia (2010), penelitian Edison di Tanzania (2014) dan penelitian Harrison and Nahashon di Kenya (2015) memperoleh hasil bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan masalah diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil yang berbeda, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan judul **“Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dalam rangka meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dalam rangka meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini sebagai wacana dan masukan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, untuk dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi.

#### 2. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini sebagai referensi dan bahan bacaan di perpustakaan, guna mendukung penelitian selanjutnya atau skripsi selanjutnya yang menyangkut kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi.

#### 3. Bagi Penulis

Sebagai salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, dan meningkatkan pengetahuan di Bidang Perpajakan, khususnya mengenai Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Pajak**

###### **a. Pengertian pajak**

Menurut Akib dan Amdayani (2017:41) Mengatakan bahwa definisi atau pengertian Pajak menurut Undang-Undang pasal 1 angka 1 Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang nomor 16 tahun 2009, menjelaskan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

Menurut Soemitro (2011:16), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Andriani (2010:4) pajak adalah iuran dari masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi

wajib, berupa uang atau barang kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang dapat dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan umum.

Adapun pungutan lain selain pajak, diantaranya:

- a. *Bea materai*, yaitu pungutan yang dikenakan atas dokumen dengan menggunakan benda materai ataupun benda lain.
- b. *Bea masuk* dan *bea keluar*. *Bea masuk* adalah pungutan atas barang-barang yang dimasukkan ke dalam daerah pabean berdasarkan harga/nilai barang itu atau berdasarkan tarif yang sudah ditentukan. Sedangkan *bea keluar* adalah pungutan yang dilakukan atas barang yang dikeluarkan dari daerah pabean berdasarkan tarif yang sudah ditentukan bagi masing-masing golongan barang.
- c. *Cukai*, yaitu pungutan yang dikenakan atas barang-barang tertentu yang sudah ditetapkan untuk masing-masing jenis barang tertentu. Contoh : tembakau, gula, bensin, minuman keras dan lain-lain.
- d. *Retribusi*, yaitu pungutan yang dikenakan sehubungan dengan suatu jasa atau fasilitas yang diberikan oleh pemerintah secara langsung dan nyata kepada pembayar. Contohnya: parkir, pasar, jalan tol, dan lain-lain.
- e. *Iuran*, yaitu pungutan yang dikenakan sehubungan dengan suatu jasa atau fasilitas yang diberikan pemerintah secara langsung dan nyata kepada kelompok atau golongan pembayar.
- f. *Pungutan lain* yang sah/legal berupa sumbangan wajib.

## b. Fungsi pajak

Menurut Novarina (2005) Pada umumnya dikenal ada dua fungsi utama dari pajak, yakni fungsi anggaran (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regulerend*).

### 1. Fungsi anggaran (*budgeter*)

Fungsi pajak *budgeter* atau fungsi *financial* adalah fungsi yang letaknya di sektor publik. Dalam hal ini fungsi pajak lebih diarahkan sebagai suatu alat atau instrument yang di gunakan untuk memasukkan uang kedalam kas Negara. Atau dengan kata lain, fungsi pajak sebagai sumber penerimaan Negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

### 2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak mempunyai fungsi mengatur, dalam arti bahwa pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur serta mengarahkan suatu keadaan di masyarakat baik dalam bidang sosial, ekonomi maupun politik agar sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah. Dengan fungsi mengaturnya tersebut pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar tujuan *fiscal* atau *budgeter* dan umumnya membantu usaha pemerintah untuk campur tangan dalam mengatur dan bila perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan sektor swasta.

## c. Hak dan Kewajiban wajib pajak

Menurut Bayangkara (2017:368) adapun hak-hak wajib pajak diantaranya:



- a. Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jendral Pajak yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan peraturan Menteri Keuangan (pasal 3 ayat 4)
- b. Wajib Pajak dengan kemauan sendiri dapat membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jendral Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan (pasal 8 ayat 1)

Adapun kewajiban Wajib Pajak diantaranya:

- a. Setiap Wajib Pajak telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (pasal 2 ayat 1)
- b. Setiap Wajib Pajak sebagai pengusaha yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang pajak pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, wajib melaporkan usahanya pada Kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha, dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (pasal 2 ayat )
- c. Setiap Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan

menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jendral Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak (pasal 3 ayat 1)

d. Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani (pasal 4 ayat 1)

e. Wajib Pajak wajib membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (pasal 10 ayat 1).

d. Mengenali Undang-Undang Perpajakan

Menurut Purwono (2010:11) undang-undang perpajakan yang berlaku di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu:

1. Undang-Undang Pajak Formal

Ini merupakan bagian undang-undang pajak yang menyangkut cara-cara untuk melaksanakan undang-undang pajak material, dimana Wajib Pajak membayar pajak, untuk melindungi kepentingan hak fiskus maupun wajib pajak. Yang termasuk dalam kategori undang-undang pajak formal adalah Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), Undang-undang Pengadilan Pajak (UU PP), dan Undang-undang penagihan Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP).

Secara terperinci undang-undang pajak formal memuat:

a. Cara-cara penyelenggaraan mengenai penetapan piutang pajak

- b. Pengawasan pemerintah terhadap penyelenggaraannya.
- c. Kewajiban dan hak Wajib Pajak.
- d. Kewajiban dan hak fiskus.
- e. Tata cara pemungutan pajak.

## 2) Undang-undang Pajak Material

Ini merupakan bagian undang-undang yang menyangkut timbulnya utang pajak, besarnya utang pajak, hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara fiskus dan Wajib Pajak. Yang termasuk dalam kategori undang-undang pajak material adalah Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh), Undang-undang Pajak pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (UU PPN dan PPnBM), Undang-undang Pajak Bumi dan Bangunan (UU PBB, Undang-undang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (UU BPHTB), Undang-Undang Bea Materai (UU BM), dan sebagainya.

Secara terperinci undang-undang pajak material memuat:

- a. Norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, dan peristiwa hukum yang dapat dikenakan pajak.
- b. Siapa-siapa saja yang harus dikenakan pajak (subjek pajak).
- c. Tarif pajak, yaitu berapa besarnya dasar pengenaan pajak.

## 2. Sistem Pemungutan Pajak

### a. Pemungutan Pajak

Menurut Oktariyanti (2018) sistem pemungutan pajak ialah sebuah cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak seseorang yang harus dibayar kepada Negara yang di tempatnya. Terdapat tiga sistem:

*i. Official Assesment system*

Official Assesment system merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang wewenangnya untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak terletak pada fiskus atau aparat pemungut pajak tersebut.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ialah sebagai berikut:

- a. Pajak terutang dihitung oleh petugas pajak
- b. Wajib pajak bersifat pasif dalam menghitung pajaknya.
- c. Hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terutang dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak
- d. Pemerintah memiliki wewenang penuh dalam menentukan besarnya pajak yang harus dibayar.

*ii. Self Assesment system*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan berapa besar pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terletak pada pihak wajib pajak yang bersangkutan.

Adapun ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang dalam menentukan besarnya pajak yang terutang ada di tangan wajib pajak itu sendiri.
- b. Wajib pajak aktif dalam menjalankan kewajiban pajaknya, mulai dari menghitung pajak sendiri, menyetor pajaknya, dan melaporkan pajak terutangnya.
- c. Dalam sistem self assessment pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak setiap saat kecuali adanya kasus-kasus tertentu saja seperti wajib pajak terlambat

melaporkan atau membayar pajak terutang atau membayar pajak yang seharusnya dibayar tetapi tidak dibayar.

c. *With Holding system*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang dihitung oleh pihak ketiga (bukan wajib pajak dan bukan juga aparat pajak/fiskus). Jenis sistem ini merupakan jenis yang adil bagi masyarakatnya.

Selain dari sistem pemungutan yang dibahas diatas adapun asas pemungutan pajak menurut Purwono (2010:13) diantaranya:

- a. Asas Domisili, yaitu bahwa pajak dibebankan pada pihak yang tinggal dan berada di wilayah suatu Negara tanpa memperhatikan sumber atau asal objek pajak yang diperoleh atau diterima Wajib Pajak.
- b. Asas Sumber, yaitu bahwa pembebanan pajak oleh Negara hanya terhadap objek pajak yang bersumber atau berasal dari wilayah teritorialnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.
- c. Asas Kebangsaan, yaitu bahwa status kewarganegaraan seseorang menentukan pembebanan pajak terhadapnya. Perlakuan perpajakan antara Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing itu berbeda.

b. Syarat Pemungutan Pajak

Adapun syarat pemungutan pajak menurut (Purwono,2010:14) diantaranya:

a) Syarat Keadilan

Pemungutan pajak dilaksanakan secara adil baik dalam peraturan maupun realisasi pelaksanaannya.



b) Syarat Yuridis

Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang yang ditujukan untuk menjamin adanya hukum yang menyatakan keadilan yang tegas, baik untuk Negara maupun untuk warganya.

c) Syarat ekonomis

Pemungutan pajak tidak boleh menghambat ekonomi rakyat, artinya pajak tidak boleh dipungut apabila justru menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

d) Syarat Finansial

Pemungutan pajak dilaksanakan dengan pedoman bahwa biaya pemungutan tidak boleh melebihi hasil pemungutannya.

e) Syarat Sederhana

Sistem pemungutan pajak harus dirancang sesederhana mungkin untuk memudahkan pelaksanaan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

3. Macam-Macam Perpajakan

a. Modernisasi Perpajakan

Menurut Abdurrohman *et.al* (2015) Program Reformasi Administrasi Perpajakan atau modernisasi perpajakan dilaksanakan pada tahun 2002. Program ini bertujuan untuk mendukung terselenggaranya *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Program ini terdiri dari empat (4) bidang perubahan, yaitu struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance*.

Manfaat modernisasi bagi wajib pajak sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui: Konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak, adanya tenaga *Account Representative* (AR) yang bertugas membantu segala permasalahan wajib pajak, Pemanfaatan IT secara maksimal salah satunya melalui *e-Filing*, sumber daya manusia yang lebih profesional karena telah terdapat *fit and proper test* dan *competency mapping*, pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi.
- 2) Penerapan dan penegakan good governance.

b. Kepatuhan Wajib Pajak

i. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Supramono (2005:10) kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajiban agar mengisi formulir pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Biasanya kepatuhan berkisar pada istilah tingkatan dimana wajib pajak mematuhi undang-undang yang berlaku dan administrasi perpajakan, tanpa perlunya kegiatan penegakkan hukum.

Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah dimana keadaan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan

ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan dalam batas waktu penyampaian SPT. Sedangkan kepatuhan material adalah dimana keadaan wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh Tahunan adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan.

ii. Ukuran Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila:

- i. Selalu tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam dua tahun terakhir.
- ii. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa (bulanan) yang terlambat tidak lebih dari tiga masa untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut. Jika terlambat, tidak melewati dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya.
- iii. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
  - a. Kecuali telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
  - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk dua masa terakhir.
- iv. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana perpajakan dalam waktu sepuluh tahun terakhir.

- v. Jika laporan keuangan diaudit oleh akuntan public, opininya harus wajar tanpa pengecualian, atau wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi rugi fiskal.

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak paling utama diketahui dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPT nya atau belum, baik itu SPT Tahunan maupun SPT masa. Hal ini menjadi ukuran paling penting karena dengan telah disampaikannya SPT oleh wajib pajak berarti wajib pajak telah melaksanakan pembayaran sesuai dengan undang-undang.

Menurut Stiglitz dalam Simanjuntak (2012) prinsip utama penghindaran pajak (*tax avoidance*) dibedakan menjadi tiga (3) prinsip, yaitu:

- 1) Menunda pembayaran pajak
- 2) Memilih tarif pajak yang lebih rendah
- 3) Merekayasa penghasilan menjadi berbagai jenis penghasilan yang memiliki tarif yang berbeda-beda.

Menurut hasil studi OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) dalam Simanjuntak (2012) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *tax compliance* mengungkapkan bahwa terdapat dua pendekatan dalam melihat kepatuhan, yaitu perspektif ekonomis dan perilaku. faktor-faktor perilaku yang mempengaruhi kepatuhan sebagai berikut:

- 1) Perbedaan individu; jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, moral, industri, kepribadian, lingkungan dan beban resiko mempengaruhi perilaku.

- 2) Perasaan ketidakadilan; wajib pajak merasakan sistem yang tidak jujur atau berpengalaman diperlakukan tidak jujur cenderung kurang patuh.
- 3) Persepsi risiko rendah; yaitu wajib pajak mempunyai kesempatan untuk tidak patuh, maka dia akan mengambil resiko untuk tidak patuh.
- 4) Pengambilan resiko; pandangan masyarakat bahwa penghindaran pajak dapat dilakukan dan kemungkinan berhasil sangat besar.

#### 4. Electronic Filing (*E-filing*)

##### a. Pengertian *E-Filing*

Menurut Akib dan Amdayani (2017) Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Berikut ini proses untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing*:

- 1) Mengajukan permohonan *Eletronik Filling Identification* Number (e-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya e-FIN. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan



memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-filing* melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital *certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*.

3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:

- a. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
- b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
- c. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.
- d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Sistem *e-filing* melalui website DJP dapat digunakan untuk:

1. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770 SPT 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.

2. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Menurut Purwono (2010:36) perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih telah membuat Pemerintah mau tidak mau harus mengembangkan inovasi diberbagai bidang, tidak terkecuali dalam bidang perpajakan. Latar belakang utamanya sudah tentu peningkatan pelayanan perpajakan kepada Wajib pajak sehingga memudahkan Wajib Pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Inovasi yang gencar disosialisasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak beberapa tahun terakhir ini adalah layanan e-SPT dan *e-Filing*. e-SPT adalah data SPT Wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan secara Cuma-Cuma (GRATIS) oleh Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak dapat mendownload (mengunduh) aplikasi e-SPT di situs [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Sedangkan *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang *real time* melalui penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

b. Layanan e-SPT dan *e-Filing*

Adapun hal-hal yang perlu diketahui sehubungan dengan layanan e-SPT dan *e-Filing* diantaranya:

- 1) Wajib Pajak yang akan menyampaikan e-SPT melalui layanan *e-Filing* harus memiliki *Electronic Filing identification number* (eFIN) dan memperoleh Sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jendral Pajak. eFIN adalah nomor identitas yang diberikan oleh KPP tempat wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik (*e-Filing*).

Adapun prosedur permohonan untuk mendapatkan eFIN, adalah:

- (1) Wajib Pajak mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan melampirkan fotocopy kartu NPWP atau SKT dan jika Wajib Pajak sebagai Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotocopy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

- (2) Permohonan dapat disetujui apabila:

- (a) Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (*master file*) Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak.

- (b) Bagi Wajib Pajak yang telah berkewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan, telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi atau Badan untuk Tahun Pajak terakhir, SPT Tahunan Pajak Penghasilan pasal 21 untuk Tahun Pajak terakhir, dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai untuk 6 Masa Pajak terakhir.

- (3) Keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh eFIN akan diberikan paling lama 2 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
- (4) Dalam hal eFIN hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan asli kartu NPWP atau SKT dan dalam hal Wajib Pajak sebagai Pengusaha Kena Pajak, asli Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- 2) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan eFIN dapat mendaftarkan diri melalui *website* satu atau beberapa ASP yang ditunjuk oleh Direktur Jendral Pajak.
- 3) Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, ASP mengirimkan kepada Wajib Pajak tata cara penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filling*), Aplikasi e-SPT disertai dengan petunjuk penggunaannya, dan informasi lainnya.
- 4) Wajib Pajak meminta sertifikat (*digital certificate*) ke Direktorat Jendral Pajak melalui *website* ASP, tempat Wajib Pajak mendaftar. Sertifikat seterusnya akan digunakan sebagai alat yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-Filling* melalui suatu ASP ke Direktorat Jenderal Pajak.
- 5) SPT yang telah diisi secara benar, jelas, dan lengkap disampaikan secara elektronik melalui suatu ASP oleh Wajib Pajak ke Direktorat Jenderal Pajak. apabila SPT dinilai lengkap, maka kepada Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan secara elektronik

yang dibubuhkan pada bagian bawah induk SPT yang telah diterima.

- 6) *E-Filling* dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu atau dengan kata lain, tidak mengenal hari libur, dengan standar waktu Indonesia Bagian Barat. e-SPT yang disampaikan pada akhir batas waktu penyampaian SPT yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.
- 7) Wajib Pajak mencetak dan menandatangani induk SPT yang telah dikirimkan melalui *e-filling* dan diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak, selanjutnya Wajib Pajak wajib menyampaikan induk beserta SSP (bila ada) dan dokumen lain yang wajib dilampirkan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar secara langsung maupun melalui surat tercatat paling lama:
  - (1) 14 hari sejak batas terakhir pelaporan SPT dalam hal SPT disampaikan sebelum batas akhir penyampaian.
  - (2) 14 hari sejak tanggal penyampaian SPT secara elektronik dalam hal SPT disampaikan setelah lewat batas akhir penyampaian.
- 8) ASP wajib memberikan jaminan kepada Wajib Pajak bahwa SPT beserta lampirannya yang disampaikan secara elektronik dijamin kerahasiaannya, diterima di Direktorat Jenderal Pajak secara lengkap dan *real time*, serta diakui oleh pihak Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak.



## 5. Surat pemberitahuan (SPT)

### a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Mulyati Akib dan Lia Amdayani (2017:42) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011:94). Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007.

Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi yang terdiri sebagai berikut:

1. Sebagai sarana wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sederhana terutang. Laporan tentang pemenuhan pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
2. Laporan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
3. Merupakan sarana penelitian atas kebenaran perhitungan pajak terutang yang dilaporkan oleh para wajib pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT) manual memiliki karakteristik yang berbeda dengan SPT digital atau e-SPT dalam pelaporan. Karakteristik SPT manual ialah sebagai berikut.

- i. Wajib pajak masih berhubungan langsung dengan petugas pajak.

- ii. Dibutuhkan waktu yang lama untuk merekam data SPT di KPP, khususnya data lampiran SPT.
- iii. Sering terjadi kesalahan pada saat perekaman data, sehingga data yang dituangkan WP dalam SPT tidak sama dengan yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak.
- iv. Perekaman data SPT masih membutuhkan SDM yang banyak.
- v. Pemborosan tempat untuk menyimpan dokumen SPT.
- vi. Pemborosan kertas.

Adapun beberapa hal yang berkaitan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) Menurut Purwono (2010:32) menyatakan bahwa Surat Pemberitahuan (Pasal 3-8 UU KUP) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT terdiri dari dua jenis, yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak, yang terdiri dari SPT Masa Pajak Penghasilan dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai. Sedangkan SPT Tahunan itu sendiri adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun pajak atau Bagian Tahun Pajak, yang hanya ada pada Pajak Penghasilan.

#### b. Alur penggunaan E-Filing

Menurut Avianto *et.al* (2016:4) Adapun alur penggunaan *E-Filing* diantaranya:

- 1) Menggunakan aplikasi *e-Reg* untuk mendapatkan NPWP
- 2) Mengajukan permohonan *e-FIN* dengan datang langsung ke KPP terdekat dan *e-FIN* akan diberikan langsung kepada wajib pajak.

- 3) Melakukan registrasi sebagai wajib pajak pengguna *e-filing*.
- 4) Menyampaikan SPT melalui *e-filing*
  - a) Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing*
  - b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT yang akan dikirimkan melalui email yang sudah didaftarkan
  - c) Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi
  - d) Notifikasi status e-SPT dan bukti penerimaan elektronik akan diberikan kepada wajib pajak melalui email yang sudah didaftarkan.

Menurut Purwono (2010:38) adapun Sanksi Keterlambatan Penyampaian SPT, yaitu:

**Tabel 2.1**

**SANKSI KETERLAMBATAN PENYAMPAIAN SPT**

<b>Jenis SPT</b>	<b>Sanksi Administrasi</b>
SPT Masa selain SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.	Rp 500.000
SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.	Rp 100.000
SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi	Rp 100.000
SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan	Rp 1.000.000
SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi yang mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT	Rp 100.000
SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan yang mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT	Rp 1.000.000

Sumber: Purwono, 2010

Menurut Resmi (2013:42) Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan. SPT harus diisi dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin dan angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

Fungsi SPT bagi Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- (1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
- (2) Penghasilan yang merupakan Objek Pajak dan/atau bukan Objek Pajak;
- (3) Harta dan kewajiban; dan/atau
- (4) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan

- b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

a. Pembagian SPT

Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan sebagai berikut:

- (1) SPT Masa, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan, SPT Masa terdiri atas:
- a) SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26;
  - b) SPT Masa PPh pasal 22;
  - c) SPT Masa PPh Pasal 23 dan Pasal 26;
  - d) SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2);
  - e) SPT Masa PPh Pasal 15;
  - f) SPT Masa PPN dan PPnBM
  - g) SPT Masa PPN dan PPnBM bagi Pemungut.
- (2) Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, yaitu SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan, SPT Tahunan terdiri atas:
- a) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan (1771-Rupiah);
  - b) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat (1771-US);



- c) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas yang menyelenggarakan pembukuan atau norma penghitungan penghasilan neto; dari satu atau lebih pemberi kerja; yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final; dan dari penghasilan lain (1770);
- d) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja; dalam negeri lainnya; dan yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final (1770 S);
- e) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dengan penghasilan bruto tidak melebihi Rp30 juta setahun (1770 SS);

6. Pengukuran Kepatuhan Perpajakan

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Akib dan Amdayani (2017) Wajib Pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat obyektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Subyek pajak adalah orang atau badan yang bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Objek pajak menurut UU No. 36 Tahun 2008 pasal 4 tentang pajak penghasilan berbunyi yang menjadi objek pajak adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk

konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010) sedangkan menurut Nasucha (2004), Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Jadi, 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.

b. Elemen- Elemen Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan sebagai fondasi self assessment dapat dicapai apabila elemen- elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen- elemen kunci (Ismawan, 2001:83) tersebut adalah sebagai berikut.

- a) Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b) Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- c) Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d) Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan

di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut.

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Beberapa peneliti terdahulu yang berkaitan dengan Penerapan *E-Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah sebagai berikut :

Akib and Amdayani (2017) melakukan penelitian tentang Analisis penerapan *system E-Filing* dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama kendari. Hasil penelitian yaitu data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data tersebut meliputi jumlah WPOP yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yang terdaftar di KPP Pratama Kendari per 31 desember 2009 sampai dengan tahun 2014 serta jumlah penerimaan SPT Tahunan PPh WPOP formulir 1770S dan 1770SS di KPP Pratama Kendari dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2014.

Avianto, et. al., (2016) melakukan penelitian tentang Analisa peranan *E-Filing* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-Filing* sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya angka penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.

Aulia Dyanrosi (2015) melakukan penelitian tentang Analisis perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*. Hasil penelitian ini adalah Variabel pengalaman menggunakan (*experience*), kompleksitas (*complexity*), usia (*age*), persepsi kemudahan penggunaan dan sikap terhadap penggunaan mempengaruhi minat perilaku wajib pajak.

Abdurrohman et.al., (2015) melakukan penelitian tentang Implementasi Program *Efiling* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Jurnal Administrasi Publik. Hasil penelitian ini adalah Langkah-langkah dalam implementasi *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi *e-filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak.

Sari et al., (2013) melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Penerapan *Electronic* (E-SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Penerapan E-SPT Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Sejak Tahun 2009.

Gita Kartika Oktariyanti (2018) melakukan penelitian tentang Penggunaan Sistem Aplikasi *E-Filing* Dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baturaja Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah. Hasil Penelitian Ini Penulis Menyimpulkan Bahwa Cara Transaksi Seperti Aplikasi *E-Filing* Melalui Online Yang Dibuat Oleh Manusia Hukumnya Sah Dan Dibolehkan Karena Dengan Menggunakan Aplikasi Tersebut Mempermudah Wajib Pajak Yang Akan Melaporkan Spt Tahunannya.

Soekirman et.al., (2018) melakukan penelitian tentang Analisis Implementasi Kebijakan Sistem *Electronic Filing* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pembertahuan Tahunan Kepada KPP Pratama Tangerang Barat Tahun 2013,2014 Dan 2015. Hasil Penelitian Ini Menyimpulkan Bahwa Kebijakan *E-Filing* Di KPP Pratama Tangerang Barat, Sudah Berjalan Dengan Baik Karena Wajib Pajak Dapat Merasakan Adanya Kemudahan Dalam Penyampaian SPT Tahunan Karena Menghemat Biaya Dan Waktu.



Suherman et.al., (2015) melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Untuk mengetahui penerapan kebijakan *e-Filing* dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan di KPP Pratama Kota Tasikmalaya.

Kurniati, et. al., (2016) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Blitar. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Lina Nurlaela (2017) melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Garut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *E-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Garut. Besarnya pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah 7,3%.

**Tabel 2.2**  
**PENELITIAN TERDAHULU**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Mulyati Akib and Lia Amdayani (2017)	Analisis Penerapan System <i>E-Filing</i> Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kendari	Metode Kualitatif	Hasil Penelitian Yaitu Data Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Data Sekunder. Data Tersebut Meliputi Jumlah WPOP Yang Menggunakan Formulir 1770S Dan 1770SS Yang Terdaftar Di KPP Pratama Kendari Per 31 Desember 2009 Sampai Dengan Tahun 2014 Serta Jumlah Penerimaan SPT Tahunan Pph WPOP For,Ulir 1770S Dan 1770SS Di KPP Pratama Kendari Dari Tahun 2009 Sampai Dengan Tahun 2014.
2.	Avianto, et. al., (2016)	Analisa Peranan <i>E-Filing</i> Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib	Metode Kualitatif.	Menunjukkan Bahwa Pelaksanaan <i>E-Filing</i> Sudah Cukup Berhasil Dalam Meningkatkan Kepatuhan

		Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan		Melalui Meningkatnya Angka Penyelesaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3	Aulia Dyanrosi (2015)	Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan <i>E-Filing</i>	Metode Penelitian Ini Menggunakan Metode Survey.	Variabel Pengalaman Menggunakan ( <i>Experience</i> ), Kompleksitas ( <i>Complexity</i> ), Usia ( <i>Age</i> ), Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Sikap Terhadap Penggunaan Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan <i>E-Filing</i> Sebagai Sarana Pelaporan Pajaknya.
4	Abdurrohman et.al., (2015)	Implementasi Program <i>Efiling</i> Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Jurnal Administrasi Publik	Metode Kualitatif.	Langkah-Langkah Dalam Implementasi <i>E-Filing</i> Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro Telah Sesuai Dengan Teori Pendekatan Prosedural Atau Manajerial Dalam Proses Implementasi.

				Namun Implementasi <i>E-Filing</i> Belum Berperan Secara Optimal Dalam Peningkatan Kepatuhan Pajak.
5	Sari et al., (2013)	Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Penerapan <i>Electronic</i> (E-SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara	Metode <i>Descriptive Comparative</i> .	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Penerapan E-SPT Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Sejak Tahun 2009.
6	Gita Kartika Oktariyanti (2018)	Penggunaan Sistem Aplikasi <i>E-Filing</i> Dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baturaja Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah	Metode Jenis Penelitian Lapangan.	Hasil Penelitian Ini Penulis Menyimpulkan Bahwa Cara Transaksi Seperti Aplikasi <i>E-Filing</i> Melalui Online Yang Dibuat Oleh Manusia Hukumnya Sah Dan Dibolehkan Karena Dengan Menggunakan Aplikasi Tersebut Mempermudah Wajib Pajak Yang Akan Melaporkan Spt Tahunannya.
7	Soekirman et.al., (2018)	Analisis Implementasi Kebijakan Sistem	Metode Kualitatif.	Hasil Penelitian Ini Menyimpulkan Bahwa

		<p><i>Electronic Filing</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Kepada KPP Pratama Tangerang Barat Tahun 2013,2014 Dan 2015</p>		<p>Kebijakan <i>E-Filing</i> Di KPP Pratama Tangerang Barat, Sudah Berjalan Dengan Baik Karena Wajib Pajak Dapat Merasakan Adanya Kemudahan Dalam Penyampaian SPT Tahunan Karena Menghemat Biaya Dan Waktu .</p>
8	Suherman et.al., (2015)	<p>Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya</p>	<p>Metode deskriptif</p>	<p>Untuk mengetahui penerapan kebijakan <i>e-Filing</i> dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan di KPP Pratama Kota Tasikmalaya.</p>
9	Kurniati, et. al., (2016)	<p>Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam</p>	<p>Metode penelitian ini menggunakan analisis statistic deskriptif dan analisis statistic inferensial</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel</p>



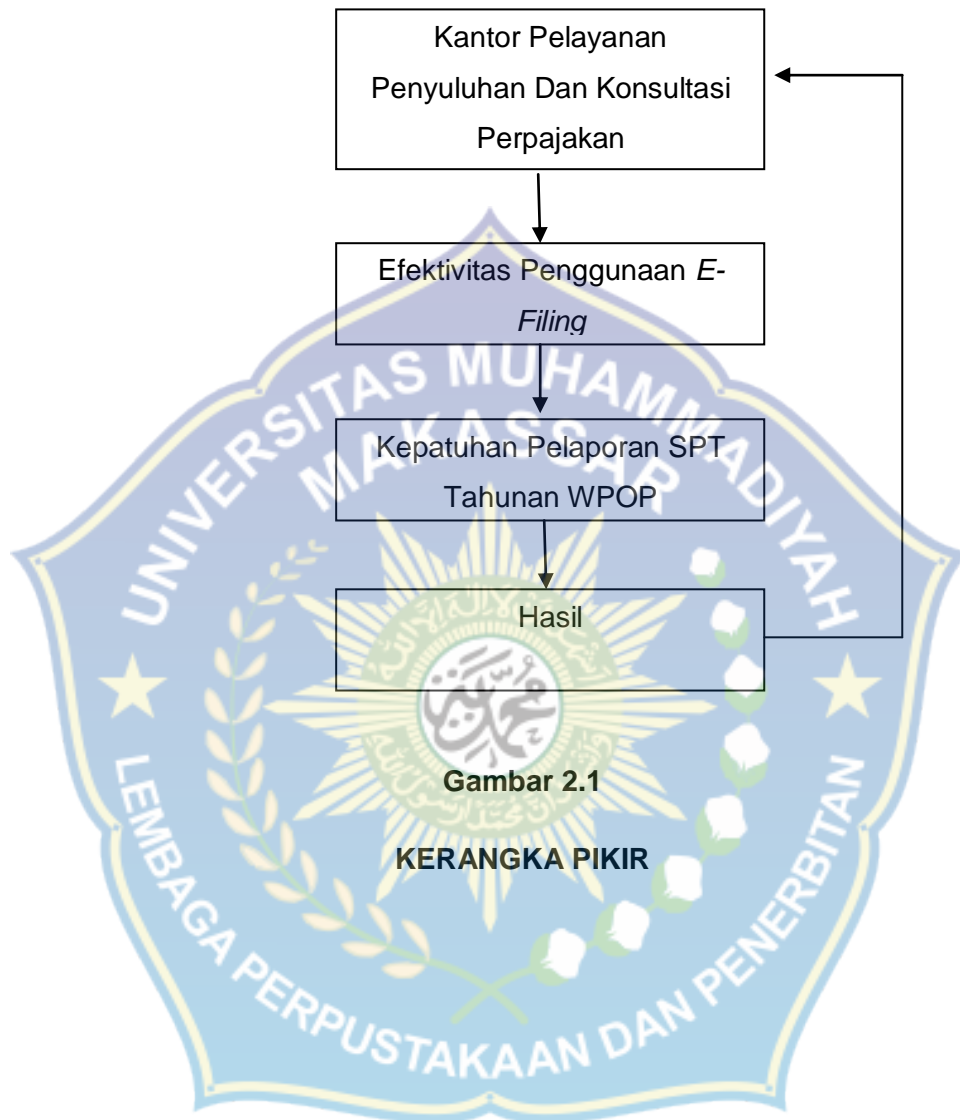
		Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Blitar		bebas berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan
10	Lina Nurlaela (2017)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Garut	Metode penelitian ini diperoleh dari kuesioner (Primer)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan <i>E-filing</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Garut. Besarnya pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah 7,3%.

### C. Kerangka Pikir

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime*.

Direktorat jendral pajak telah mengeluarkan kriteria Wajib Pajak Patuh. Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis memiliki suatu kerangka pikir adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1**

**KERANGKA PIKIR**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *Mix Method*. Menurut Sugiyono (2011:18) *Mix Method* adalah metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif dalam suatu penelitian sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif.

#### **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada Efektivitas Penggunaan *E-filing* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto.

#### **C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian**

Perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan yang beralamatkan di Jalan Pahlawan, Nomor 17 Kel. Empoang, Kec. Binamu Kab. Jeneponto Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dan pengambilan data dilakukan selama 2 (dua) bulan yaitu mulai dari tanggal 18 Mei - 18 Juli 2019.

#### D. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer.

- 1) Data primer, yaitu data yang yang diperoleh langsung dari perusahaan seperti : sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi serta informasi lain yang berkaitan dengan penelitian.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang bersumber dari Kantor Pelayanan Pajak yang diteliti dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### E. Pengumpulan Data

Penelitian adalah observasi/pengamatan dan studi kasus karena membandingkan antara teori dan praktek sehingga untuk mendapatkan data atau bahan penulisan ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu KP2KP Bontosunggu Kab. Jeneponto

2. *Interview*

Teknik *interview* yaitu dilakukan dengan jalan mengadakan wawancara secara langsung dengan bagian perpajakan pada KP2KP Bontosunggu Kab. Jeneponto

### 3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan meminta data yang ada pada kantor KP2KP Bontosunggu Kab. Jeneponto.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa alat, yaitu :

1. Kamera,
2. Buku catatan,
3. Alat tulis,
4. Daftar pertanyaan wawancara

## G. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Mix Method* (Kualitatif-Kuantitatif) yang menggambarkan dan menjelaskan hasil dari rasio kepatuhan wajib pajak selama 3 tahun sebelum dan 3 tahun sesudah diterapkannya sistem *e-filing*. Rasio kepatuhan tersebut dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rasio Kepatuhan} = \frac{\text{Jumlah SPT yang dilapor (sebelum/sesudah) } e\text{-filing}}{\text{Jumlah WPOP terdaftar}} \times 100\%$$



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran umum Instansi**

Pada Tahun 1981 Kantor luran Pendapatan Daerah (IPEDA) terletak di Jalan Pahlawan No. 17 Bontosunggu di pimpin oleh Bapak Drs. Abd. Ruslan sampai tahun 1994, Kemudian Kantor luran Pendapatan Daerah (IPEDA) berganti menjadi Kantor Penyuluhan Perpaajakan (KPENPA) yang berjalan sampai tahun 1997, Tahun 1997 sampai dengan Tahun 2007 Kantor Penyuluhan Perpajakan, Pengamatan dan Potensi Perpajakan (KP4) Kabupaten Jeneponto dan terakhir pada bulan Juli 2007 menjadi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bontosunggu dipimpin oleh Bapak Asnawi Al-Bugis, tanggal 1 Januari sampai bulan april 2012 Bapak Zain menjabat sebagai kepala KP2KP Bontosunggu, kemudian tanggal 16 April 2012 sampai sekarang KP2KP Bontosunggu di pimpin oleh Bapak Muhammad Syafi, SE.

Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bontosunggu adalah Unit Kerja Mandiri Direktorat Jenderal Pajak Setingkat Eselon IV. Instansi vertikal di atasnya secara berturut-turut adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan Barat dan Tenggara.

Wilayah kerja KP2KP Bontosunggu adalah Kabupaten Jeneponto yang terdiri dari 11 Kecamatan dan 114 Desa. Secara Geografis Kabupaten Jeneponto terletak di sebelah Utara berbatasan dengan

Kabupaten Gowa, Sebelah Barat berbatasan dengan takalar, dan sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bantaeng.

Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dibentuk pada tahun 2006, merupakan instansi vertical Direktorat Jendral Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala KPP Pratama.

Tugasnya melakukan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan melakukan pengamatan dan pembuatan profil potensi perpajakan, melakukan pemberian dan/atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak, melakukan pemberian dan/atau Penghapusan Nomor Objek Pajak secara jabatan, serta mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Pratama.

Sejarah pembentukannya diawali pada tahun 1992 dengan nama Kantor Penyuluhan Pajak (Kapempa), kemudian pada tahun 1995 berubah menjadi Kantor Penyuluhan, Pengamatan dan Potensi Perpajakan (KP4). Sampai sekarang telah dibentuk sebanyak 207 KP2KP dengan rincian di Sumatra 78 kantor, di Sulawesi dan Maluku utara 37 Kantor, di Bali dan Nusa Tenggara 15 Kantor serta di Papua dan Maluku 15 kantor.

Untuk mendukung visi dan misi Direktorat Jendral Pajak, diperlukan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan yang transformatif dalam artian “memiliki daya ubah”. Dengan segala keterbatasan keberadaan instansi vertical tersebut harus mampu mengubah perilaku para masyarakat yang sebelumnya tidak tahu menjadi paham akan pajaknya, mengubah perilaku sebelum cuek menjadi sadar dan peduli

pajak, mengubah wajib pajak sebelum tidak tahu menjadi patuh akan kewajibannya.

Untuk mewujudkan KP2KP yang memiliki daya ubah harus dibangun sikap dan tindakan konkret yaitu inklusif dan inovatif. Pertama inklusif merupakan lawan kata dari eksklusif, implementasinya adalah KP2KP harus dapat saling “merangkul”. Tantangannya adalah masyarakat enggan atau alergi bila harus datang ke kantor pajak dan berurusan dengan masalah perpajakan. Oleh karena itu, kita harus bergerak maju, berani mengambil keputusan, berani keluar dari zona nyaman, mendekati dan melebur dalam elemen masyarakat serta bersinergi dengan para pemangku kepentingan di daerah. Kedua inovatif berarti “terus membaharui diri” dengan kata lain senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

## **2. Sejarah Kabupaten Jeneponto**

Penetapan Hari Jadi Jeneponto sebagai salah satu Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan merupakan waktu yang cukup panjang dan melibatkan banyak tokoh di daerah ini. Kajian dan berbagai peristiwa penting melahirkan beberapa versi mengenai waktu yang paling tepat untuk dijadikan sebagai hari Jadi Jeneponto.

Kelahiran adalah suatu proses yang panjang, yang merupakan momentum awal dan tercatatnya sebuah sejarah daerah, Bangsa dan Negara. Oleh karena itu, kelahiran tersebut memiliki makna yang sangat dalam bagi peradaban manusia. Jeneponto merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di bagian selatan, tumbuh dengan budaya dan peradaban tersendiri seiring dengan perubahan

dan perkembangan zaman. Menyadari perlunya kepastian akan hari jadi Jeneponto, maka dilakukan beberapa upaya dengan melibatkan berbagai elemen di daerah ini melalui seminar-seminar yang dilaksanakan secara terpadu.

Dari pemikiran yang berkembang dalam pelaksanaan seminar tersebut, diharapkan bahwa kriteria yang paling tepat untuk menetapkan Hari Jadi Jeneponto adalah berdasarkan pertimbangan historia, sosiokultural, dan struktur pemerintahan, baik pada masa pra dan pasca kemerdekaan Republik Indonesia, maupun pertimbangan eksistensi dan norma-norma serta simbol-simbol adat istiadat yang dipegang teguh dan dilestarikan oleh masyarakat dalam meneruskan pembangunan.

### **3. Visi dan Misi KP2KP Bontosunggu**

#### **a) Visi**

Terwujudnya Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan secara Modern dan Profesional sehingga tercipta Masyarakat Yang Sadar Pajak

#### **b) Misi**

- 1) Meningkatkan Profesionalisme dalam Pelayanan dan Penyuluhan Perpajakan
- 2) Meningkatkan Penerimaan Perpajakan dalam Lingkungan Masyarakat Sadar Pajak
- 3) Menciptakan SDM KP2KP yang berintegritas, Bertanggung Jawab, Tulus, dan Ikhlas dalam Melayani Wajib Pajak.

#### 4. Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak

##### a. Visi

Menjadi institusi penghimpun penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian Negara.

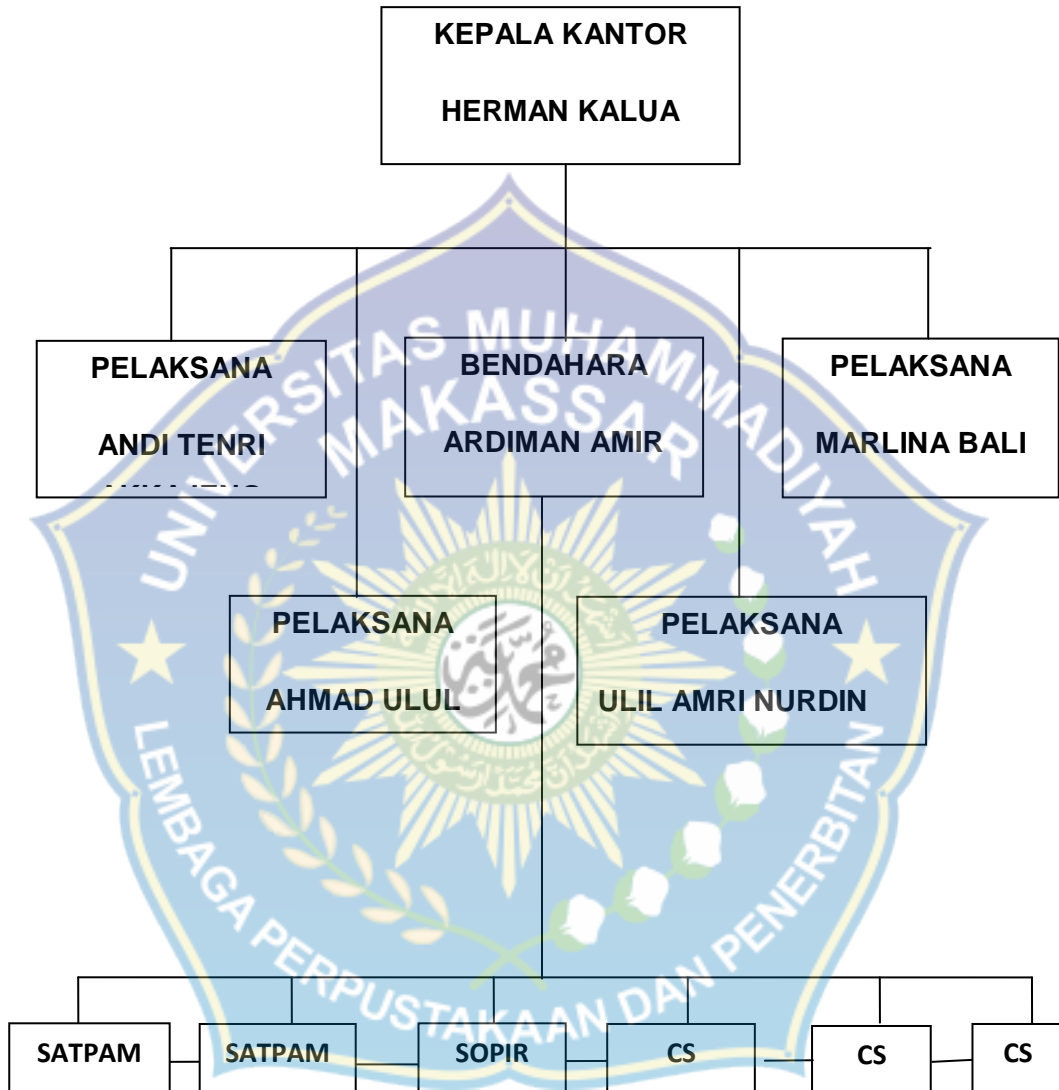
##### b. Misi

Menjamin penyelenggaraan Negara yang Berdaulat dan mandiri dengan Mengumpulkan Penerimaan Berdasarkan Kepatuhan Pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil, Pelayanan Yang Berbasis Teknologi Modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan, Aparatur yang berintegritas, kompeten dan profesional dan Kompensasi yang kompetitif berbasis system manajemen kinerja.





## 5. Struktur Organisasi KP2KP Bontosunggu



Gambar 4.1

Struktur Organisasi

## 6. Job Description

**Kepala Kantor** : Sebagai Penentu Kebijakan Dan Mengkoordinir Seluruh Pegawai Di KP2KP Bontosunggu, Baik Pegawai Organik (PNS) Maupun Pegawai Non-Organik (Non-PNS) Serta Melaksanakan Pembinaan Teknis Dan Melaksanakan Kebijakan Daerah.

**Bendahara** :Menerima, Menyimpan, Membayarkan, Menatausahakan, Dan Mempertanggungjawabkan Penerimaan/Pengeluaran Uang Dan Surat Berharga Yang Berada Dalam Pengelolaannya Selain Itu Bendahara Juga Bertugas Untuk Membuat Laporan Pertanggungjawaban (LPJ).

**Pelaksana** :Bertugas memberikan Pelayanan, baik berupa Produk maupun informasi kepada Wajib Pajak.

**Satpam** :Menjaga Keamanan menyeluruh dilokasi kerja.

**CS** :Membersihkan Kantor dan Lingkungan Kantor, membantu meyiapkan keperluan setiap Karyawan

**Sopir** :Menjalankan Tugas yang diberikan Kepala kantor, merawat dan menjaga setra bertanggung jawab atas mobil yang dikendarainya setiap hari.

## 7. Jenis layanan

### a. Pendaftaran

Sistem pendaftaran wajib pajak secara online adalah sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jendral

Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak.

Sistem ini terbagi menjadi dua bagian, yang pertama sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara *online* dan kedua sistem yang dipergunakan untuk memproses pendaftaran wajib pajak.

b. Pelaporan pajak

SPT dilaporkan menggunakan formulir tertentu, tergantung dari jenis pajak yang akan dilaporkan. Untuk setiap jenis laporan memiliki tanggal jatuh tempo yang berbeda untuk waktu pembayaran dan pelaporan. Jika SPT tidak dilaporkan pada waktunya maka akan dikenakan sanksi.

## **B. Deskripsi Data**

Penerapan Layanan *E-Filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Orang Pribadi

### **1. Pelaksanaan Penerapan Layanan *E-Filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi.**

Latar belakang adanya layanan *e-filing* adalah terkait proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang panjang dan memakan waktu yang lama serta pentingnya inovasi berbasis teknologi untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih baik.

Ada beberapa cara pelaporan SPT Tahunan yang dapat dilakukan oleh wajib pajak, pertama dapat diberikan secara langsung baik ke kantor pelayanan pajak dan atau ke tempat lain seperti pojok pajak, drop box, dan mobil pajak. Kedua secara tidak langsung melalui kantor pos, perusahaan

ekspedisi (dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat wajib pajak terdaftar). Ketiga secara *online* yaitu wajib pajak menggunakan aplikasi *e-filing*, yakni memanfaatkan teknologi informasi penyampaian SPT Tahunan dapat dilakukan secara elektronik, secara *online* dan *realtime* melalui internet.

Pelaksanaan penerapan layanan *e-filing* di KP2KP Bontosunggu dilaksanakan mulai tahun 2016, 2017, 2018 hingga sekarang. Direktorat Jendral Pajak selalu berusaha untuk membuat pengadministrasian perpajakan menjadi lebih baik. Dapat diketahui bahwa dengan *adanya e-filing* proses pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak menjadi lebih sederhana, mudah, praktis, cepat dan efisien.

## **2. Peningkatan Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dalam bidang perpajakan menurut Safri Nurmento dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data tersebut meliputi jumlah WPOP yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yang terdaftar di KP2KP Bontosunggu dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2018 serta jumlah penerimaan SPT Tahunan PPh WPOP

formulir 1770S dan 1770SS di KP2KP Bontosunggu dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2018

**Tabel 4.1**

**Jumlah WPOP yang terdaftar dari tahun 2013-2018**

No.	Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP tidak Efektif
1	2013	330.220	327.045	3.175
2	2014	343.287	338.712	4.575
3	2015	345.446	339.718	5.728
4	2016	351.807	345.811	5.996
5	2017	358.787	351.722	7.065
6	2018	359.793	352.236	7.557

Sumber: Data KP2KP Bontosunggu 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan dan Konsultasi Perpajakan Bontosunggu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adanya peningkatan ini berarti merupakan tanda bahwa jumlah pelaporan SPT Tahunan dari Wajib Pajak yang mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak akan memiliki kewajiban perpajakan salah satunya melaporkan SPT Tahunannya.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE26/PJ.2/1988 tentang Kriteria WP Efektif dan WP Non Efektif, pengertian Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan/atau Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan Wajib Pajak Non



Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Dan sedangkan Wajib Pajak terdaftar merupakan wajib pajak yang telah mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Wajib Pajak yang terdaftar tidak semua memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT PPh. Ada Wajib Pajak yang dikecualikan dari kewajiban menyampaikan SPT PPh, yaitu Wajib Pajak Pajak Penghasilan tertentu. Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 183/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak Pajak Tertentu yang Dikecualikan dari Kewajiban Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan.

### **3. Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Penerapan Sistem *E-Filing***

Pada kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Bontosunggu, kesadaran wajib pajak atas kewajiban pembayaran pajaknya masih sangat kecil, namun SPT yang diterima oleh KP2KP bontosunggu setiap tahunnya tetap mengalami peningkatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak akan kewajiban pajaknya sudah mulai mengalami peningkatan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Data statistik dibawah ini menunjukkan perkembangan kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bontosunggu selama tiga tahun sebelum penerapan *e-filing* sebagai berikut:

Tabel 4.2

**Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Penerapan Sistem *E-Filing***

No.	Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	SPT yang di Lapor	Rasio Kepatuhan
1	2013	330.220	275.232	83,34%
2	2014	343.287	289.141	84,22%
3	2015	345.446	299.112	86,58%

Sumber: Data KP2KP Bontosunggu 2019 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa total penerimaan SPT Tahunan PPh orang pribadi yang direkap selama tiga tahun sebelum diterapkannya sistem *e-filing* mengalami peningkatan yang sejalan dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak setiap tahunnya. Pada tahun pajak 2015 tercatat Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 345.446 orang dan sebanyak 299.112 Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya pada KP2KP Bontosunggu sehingga nilai Kepatuhan Wajib Pajak mencapai 86,58% Rasio kepatuhan Wajib Pajak tersebut juga mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Namun secara mayoritas, masih terdapat banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melaporkan SPT Tahunannya pada KP2KP Bontosunggu. Hal tersebut disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi Negara.

#### 4. Kepatuhan Wajib Pajak Sesudah Penerapan sistem *e-filing*

*E-filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime*

kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

**Tabel 4.3**

**Kepatuhan Wajib Pajak Sesudah Penerapan sistem *e-filing***

No.	Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	SPT yang dilapor	Rasio Kepatuhan
1	2016	351.807	299.898	85,24%
2	2017	358.787	315.657	87,97%
3	2018	359.793	320.289	89,02%

Sumber: Data KP2KP Bontosunggu 2019 (diolah)

Jika dilihat dari tabel diatas dan dibandingkan dengan wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan, ditahun 2016 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya berjumlah 299.898 orang atau setara dengan 85,24%. Ditahun 2017 mengalami peningkatan sejumlah 358.787 orang atau setara dengan 87,97%. Ditahun 2018 berjumlah 359.793 orang atau setara dengan 89,02%. Dari hasil pelaksanaan selama 3 tahun sistem *e-filing* ini sangat efektif digunakan. Dengan kemudahannya *e-filing* dapat membantu meningkatkan jumlah SPT yang masuk dengan begitu tingkat kepatuhan pun akan meningkat pula.

Penerapan sistem *e-filing* pada KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto baik. Hal ini bisa dilihat dari tanggapan wajib pajak yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* sangat membantu dan sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak, baik dalam kecepatan pelaporan

SPT, kehematan dalam pelaporan, tidak merepotkan, kemudahan dalam pelaporan SPT, kelengkapan data dalam pengisian SPT, kemudahan pengisian SPT bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti semakin tinggi Penerapan *e-filing* maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

### 5. Mekanisme Pelaporan SPT dengan menggunakan Sistem *e-filing*

Dengan diberikannya kemudahan oleh DJP melalui *e-filing* ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Bontosunggu atas penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berikut adalah data statistik yang menunjukkan perbandingan Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan *e-filing* dan manual pada KP2KP Bontosunggu selama tiga tahun terakhir.

**Tabel 4.4**  
**Perbandingan WPOP yang melaporkan SPT Tahunan secara manual dan sistem *e-filing***

No.	Tahun Pajak	Pelaporan SPT				Total
		E-Filing		Manual		
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	2016	298.848	99,64%	1.050	3,50%	299.898
2	2017	313.068	99,17%	2.589	8,20%	315.657
3	2018	317.503	99,13%	2.786	8,69%	320.289

Sumber: Data KP2KP Bontosunggu 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan

sistem *e-filing* lebih besar dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi yang melapor secara manual. Di ketahui pada tahun 2018 dari jumlah SPT Tahunan yang di terima KP2KP Bontosunggu sebanyak 317.503 orang atau sebesar 99,13% dengan menggunakan sistem *e-filing* dan sebanyak 2.786 orang atau sebesar 8,69% wajib pajak orang pribadi melaporkan SPT Tahunannya secara manual. Hal tersebut membuktikan bahwa Direktorat Jendral Pajak telah berupaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penerapan *e-filing* pada KP2KP Bontosunggu.

## 6. Pembahasan

*E-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dalam upaya memaksimalkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat jendral Pajak selalu mengoptimalkan pelayanan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satu caranya dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Pada tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bontosunggu mengalami peningkatan. Hal tersebut di karenakan tingkat kesadaran wajib pajak mulai tumbuh dan menyadari akan pentingnya pajak bagi perekonomian Negara. Direktorat jendral pajak semakin bertegas dan memberikan tekanan yang keras agar wajib pajak lebih patuh dalam melaporkan kewajibannya.



Pada Kantor Pelayanan dan Konsultasi Perpajakan Bontosunggu melaporkan jumlah SPT Tahunan Pph WPOP setelah penerapan *e-filing* mengalami peningkatan dibandingkan jumlah penyampaian SPT Tahunan Pph WPOP sebelum penggunaan *e-filing*. Peningkatan jumlah WPOP Terdaftar semakin besar dibandingkan dengan peningkatan jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan sistem *e-filing* melalui *Website* DJP. Penerapan sistem *e-filing* dalam laporan SPT Tahunan pada KP2KP Bontosunggu dapat dikatakan telah efektif. Pada tahun 2016 kontribusi WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya yang menggunakan sistem *e-filing* melalui *Website* DJP sebesar 85,24% atau setara dengan 299.898 orang. Pada tahun 2017 kontribusi WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya yang menggunakan sistem *e-filing* mengalami peningkatan sebesar 87,97% setara dengan 315.657 orang. Dan pada tahun pajak 2018 juga mengalami peningkatan menjadi 89,02% atau setara dengan 320.289 orang.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajiban agar mengisi formulir pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti penggunaan sistem *e-filing* di KP2KP Bontosunggu sudah berjalan dengan baik karena wajib pajak dapat merasakan adanya kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan dengan alasan menghemat biaya dan waktu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Avianto, et.al., (2016) yang menyatakan bahwa pelaksanaan *e-filing* sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya

angka penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dan banyak pula wajib pajak yang merasakan lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing*

Hal ini menandakan ada peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut peneliti wajib pajak yang menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunannya memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi atas kewajiban penyampaian SPT Tahunannya dibandingkan dengan wajib pajak yang menggunakan manual.

Melalui *e-filing* wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam hal ini pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien. *E-filing* dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan. Dengan meningkatnya angka pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi maka dapat menggambarkan peran dari *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan.

Penggunaan *e-filing* diciptakan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, hal tersebut dapat dicapai salah satunya adalah dengan pemanfaatan IT secara maksimal. *E-filing* merupakan program modernisasi yang dirancang untuk memanfaatkan IT secara maksimal. Untuk menggunakan *e-filing*, wajib pajak memerlukan seperangkat komputer yang telah tersambung ke jaringan internet dan harus memahami IT dengan baik. Dengan sistem seperti ini wajib pajak tidak perlu datang lagi ke kantor pajak sehingga akan menghemat waktu

dan biaya yang dikeluarkan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan IT dalam penggunaan *e-filing* sangat bermanfaat dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Dengan pemanfaatan IT, wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan wajib pajak akan merasa puas dengan sistem dan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah tingkat kepatuhan dapat dikatakan meningkat apabila angka pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi meningkat. *E-filing* dapat membantu meningkatkan jumlah SPT yang masuk. Banyak hal yang menyebabkan seorang wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya, baik itu disebabkan oleh sanksi, tingkat pengetahuan wajib pajak itu sendiri, serta pelayanan. Sistem *e-filing* dikatakan efektif karena banyak perkembangan didalamnya. Terbukti dari angka penggunanya yang terus bertambah disetiap tahunnya

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* di KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari laporan SPT Tahunan wajib pajak yang tiap tahunnya mengalami peningkatan.
- b. Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto. Penerapan sistem *e-filing* sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak, baik dalam hal kecepatan pelaporan SPT, kehematan dalam pelaporan, tidak merepotkan, kemudahan dalam pelaporan SPT. Hal ini berarti semakin tinggi penerapan sistem *e-filing* maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak

#### **2. Saran**

- a. KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto diharapkan Lebih mengoptimalkan dan memaksimalkan sistem informasi untuk mengembangkan aplikasi *e-filing* itu sendiri.
- b. KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto diharapkan Lebih meningkatkan sosialisasi yang dilakukan kepada wajib pajak dengan cara memberikan pemahaman tentang penggunaan *e-filing* ataupun

pemberian pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

- c. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan Efektivitas Penggunaan *e-filing* agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, S. 2015. Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5),807-811.
- Akib, M., & Amdayani, L. 2017. Analisis Penerapan Sistem E-Filing Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(1).
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. 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 Mahasiswa Perpajakan*, 9(1).
- Bayangkara, IBK. 2017. *Audit manajemen Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dyanrosi, A. 2015. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing. *JISIP: Jurnal Sosial dan Ilmu Politik*,4(2).  
[Http://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html](http://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html)  
[Http://www.pajak.go.id/artikel/inklusif-inovatif-wujudkan-kp2kp-yang-transformatif](http://www.pajak.go.id/artikel/inklusif-inovatif-wujudkan-kp2kp-yang-transformatif)
- Kurniati, D. H., Susilo, H., and Mukzam, M.D. 2016. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan(spt) Tahunan (Studi pada Kpp Pratama Blitar). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 9(1).
- Marliana, R., Suherman, M., & Almunawwaroh, M. 2017. Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 15(1), 49-64.
- Novarina, A. I. 2005. *Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) Dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Di Indonesia* (Doctoral Dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Nurlaela, L. 2018. Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Garut. *Journal Wahana Akuntansi*, 2(2)
- Oktariyanti, G. K. (2018). *Penggunaan System Aplikasi E-Filing Dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baturaja Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah* (Doctoral dissertation, fakultas syariah dan hukum).

Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan teori dan kasus. Edisi 6*, Jakarta: Salemba Empat.

Sari, N. A., Bandang, A., & Rura, Y. (2013). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT masa PPN dengan Penerapan Elektronik (e-SPT) di kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar*.

Soekirman, A., Rachmany, H., & Happy, V. V. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Sistem *Electronic Filing* sebagai upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan kepada KPP Pratama Tangerang Barat Tahun 2013,2014, dan 2015. *Jurnal ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 174-184.

Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*.



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan dan Keterangan Izin Penelitian
2. Transkrip Observasi, Wawancara, Dokumentasi





## LAMPIRAN 1

### TRANSKIP OBSERVASI

Tanggal pengamatan : 26 Juni 2019  
 Jam : 10.30-12.00  
 Disusun jam : 20.00-21.30  
 Kegiatan yang diobservasi : Penerapan *E-Filing* dan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Transkrip Observasi	Pada hari Rabu tanggal 26 Juni 2019, Peneliti Menyaksikan Kegiatan Sosialisasi Perpajakan Terkait Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilaksanakan pada jam 10.30 WIB di Aula KP2KP Bontosunggu. Dari sosialisasi tersebut dilaksanakan oleh para Usahawan Pelaku UMKM di kabupaten Jeneponto. Peneliti melihat salah satu dari staf kantor pajak menyampaikan informasi tentang Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak orang pribadi.
Tanggapan Pengamat	Dari kegiatan sosialisasi perpajakan di Aula KP2KP Bontosunggu yang dilaksanakan dapat memberikan kesimpulan bahwa dengan adanya sosialisasi tersebut dapat membantu Wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya apalagi dengan sistem <i>E-filing</i> .



### TRANSKIP WAWANCARA

Nama Informan : Bapak Achmad Yani Syafi, ST  
 Tanggal : 08 Juli 2019  
 Jam : 09:30-10:00 WIB  
 Disusun jam : 17:00-18:00  
 Tempat wawancara : Aula KP2KP Bontosunggu  
 Topik Wawancara : Efektivitas Penggunaan *E-filing* dan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

	Materi Wawancara
Peneliti	Apakah penggunaan <i>E-filing</i> efektif digunakan dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi?
Informan	Sangat efektif lah, karena dengan sistem <i>e-filing</i> ini dapat memudahkan para wajib pajak melaporkan SPT Tahunannya. Dan juga sekarang bisa dibilang hampir semua wajib pajak melaporkan SPT Tahunannya secara <i>online</i>
Refleksi	Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa penggunaan <i>e-filing</i> ini efektif digunakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi itu sendiri.

### TRANSKIP DOKUMENTASI

Bentuk : Papan Catatan  
 Isi Dokumen : Visi dan Misi KP2KP Bontosunggu  
 Tanggal pencatatan : 08 Juli 2019  
 Jam pencatatan : 12:30-13:00

Bukti Dokumentasi	<p>c) Visi</p> <p>Terwujudnya Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan secara Modern dan Profesional sehingga tercipta Masyarakat Yang Sadar Pajak</p> <p>d) Misi</p> <p>4) Meningkatkan Profisialisme dalam Pelayanan dan Penyuluhan Perpajakan</p> <p>5) Meningkatkan Penerimaan Perpajakan dalam Lingkungan Masyarakat Sadar Pajak</p> <p>6) Menciptakan SDM KP2KP yang berintegritas, Bertanggung Jawab, Tulus, dan Ikhlas dalam Melayani Wajib Pajak.</p>
Refleksi	<p>Dari hasil pengumpulan dokumentasi di atas dapat menjadi bukti adanya Visi dan Misi KP2KP Bontosunggu yang harus di terapkan.</p>

Lampiran 2



### Jumlah WPOP Yang Terdaftar Dari Tahun 2013-2018

No.	Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP tidak Efektif
1	2013	330.220	327.045	3.175
2	2014	343.287	338.712	4.575
3	2015	345.446	339.718	5.728
4	2016	351.807	345.811	5.996
5	2017	358.787	351.722	7.065
6	2018	359.793	352.236	7.557

### Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Penerapan Sistem *E-Filing*

No.	Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	SPT yang di Laporkan	Rasio Kepatuhan
1	2013	330.220	275.232	83,34%
2	2014	343.287	289.141	84,22%
3	2015	345.446	299.112	86,58%

### Kepatuhan Wajib Pajak Setelah Penerapan Sistem *E-Filing*

No.	Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	SPT yang dilaporkan	Rasio Kepatuhan
1	2016	351.807	299.898	85,24%
2	2017	358.787	315.657	87,97%
3	2018	359.793	320.289	89,02%

### Perbandingan WPOP Yang Melaporkan SPT Tahunan Secara Manual Dan System *E-Filing*

No.	Tahun Pajak	Pelaporan SPT				Total
		E-Filing		Manual		
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	2016	298.848	99,64%	1.050	3,50%	299.898
2	2017	313.068	99,17%	2.589	8,20%	315.657
3	2018	317.503	99,13%	2.786	8,69%	320.289

Sumber: Data di olah, KP2KP Bontosunggu

## BIOGRAFI PENULIS



Forene Yenjeni panggilan Yeyen lahir di Bissangka pada tanggal 25 Februari 1997 dari pasangan suami istri Bapak Jamaluddin dan Ibu Hasbiati. Peneliti adalah anak keempat dari 6 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Bissangka, Kel. Pantai Bahari Kec. Bangkala Kab. Jeneponto.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti yaitu SD INP. No. 152 BENTENG 1 lulus tahun 2009, SMP Negeri 1 BANGKALA lulus tahun 2012, SMK NEGERI 4 JENEPONTO lulus tahun 2015, dan mulai tahun 2015 mengikuti Program S1 AKUNTANSI kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.

