

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA E-FILING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN FORMAL PELAPORAN SPT TAHUNAN

Fandy Latuni ¹, Jourie Pangemanan ², Vicky Mundiahi ³,
Fransiska Henrik Manueke⁴, Novarlie Tabita Yovice Purukan⁵

¹Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara Manado

²Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara Manado

³Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara Manado

⁴Agribisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara Manado

⁵ Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara Manado

¹fandy@nusantara.ac.id, ²Jourie@nusantara.ac.id*, ³Francisca@nusantara.ac.id* , ⁴ Vicky@nusantara.ac.id* ,
⁵Novarlie@nusantara.ac.id*

Abstrak

Pajak adalah sektor terpenting bagi pemerintah dalam mencari sumber pemasukan negara, secara garis besar uang pajak akan masuk didalam kas negara dan akan dialokasikan pada Anggaran dan Belanja Negara yang dikelola oleh pemerintah pusat. Berbagai cara dari pemerintah untuk meningkatkan sektor pajak dan menyadarkan tentang kewajiban dari masyarakat untuk membayar pajak karena hasil dari pembayaran pajak akan terasa manfaatnya bagi kesejahteraan masyarakat. Direktorat Jenderal pajak selalu berinovasi memberikan pelayanan prima dengan diterbitkannya sistem informasi berbasis online dengan menggunakan sistem komputersisasi yaitu Sistem e-Filling dalam melaporkan SPT wajib pajak, dan biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu, serta dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan surat pemberitahuan dan perampingan kegiatan administrasi, pendapatan (akurasi data), distribusi dan pengarsipan Surat Pemberitahuan. Berbagai kemudahan yang dijelaskan di atas tak lain tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan diharapkan terjadi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Efektivitas Penerapan Media E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Formal Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado" dengan hasil penelitian bahwa Implementasi e-filing di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado sudah diterapkan dengan sangat baik, terbukti penerapan sistem e-filing ini dimulai sejak tahun 2015, penggunaan e-filing ini terus meningkat dari tahun ke tahun yaitu pada tahun 2017 sebanyak 2.344 Wajib Pajak Orang Pribadi dan pada tahun 2018 sebanyak 8.222 Wajib Pajak Orang Pribadi, pada tahun 2019 sebanyak 10.959 Wajib Pajak Orang Pribadi dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 23.312 Wajib Pajak Orang Pribadi walaupun realisasi penggunaannya masih perlu di tingkat agar efektif.

Abstract

Taxes are the most important sector for the government in finding sources of state income, in general, tax money will be included in the state treasury and will be allocated to the State Budget and Expenditure which is managed by the central government. Various ways from the government to improve the tax sector and raise awareness about the obligation of the community to pay taxes because the results of paying taxes will benefit the welfare of the community. The Directorate General of taxes always innovates to provide excellent service by issuing an online-based information system using a computerized system, namely the e-Filling System in reporting taxpayers' tax returns, and the costs and time required by taxpayers to prepare, process and report tax returns to the tax office. in a correct and timely manner, as well as support to the Tax Service Office in terms of accelerating receipt of notification letters and streamlining administrative activities, income (data accuracy), distribution and filing of tax returns. The various facilities described above are none other than the purpose of improving services to taxpayers and it is hoped that taxpayer compliance will increase in submitting annual tax returns. This study aims to determine "Effectiveness of Application of E-Filing Media in Improving Formal Compliance Reporting Annual Income Tax Returns of Individual Taxpayers at the Manado Pratama Tax Service Office" with the results of the study that the implementation of e-filing at the Manado Pratama Tax Service Office (KPP) has implemented very well, it is proven that the implementation of this e-filing system began in 2015, the use of e-filing continues to increase from year to year, namely in 2017 as many as 2,344 Individual Taxpayers and in 2018 as many as 8,222 Individual Taxpayers. In 2019 there were 10,959 Individual Taxpayers and in 2020 it increased to 23,312 Individual Taxpayers although the realization of its use still needs to be leveled to be effective.

Kata kunci : Pajak, Efektivitas

Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sektor terpenting bagi pemerintah karena pajak adalah sumber pemasukan Negara yang terbesar. Secara garis besar uang pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak akan masuk ke kas negara, kemudian melalui Undang-Undang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dialokasikan peruntukannya untuk membiayai program kerja yang dikelola oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Program kerja pemerintah pusat dibiayai melalui skema Daftar Isian Pelaksanaan Kegiatan (DIPA) masing-masing Kementerian dan Lembaga Negara. Sedangkan, alokasi untuk Pemerintah Daerah, dijalankan melalui skema Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Alokasi Khusus (DAK) dan Bagi Hasil. Selain itu, ada juga skema subsidi Pemerintah Pusat yang tujuannya untuk mengurangi beban masyarakat.

Kontribusi yang cukup tinggi dalam penerimaan negara non-migas. Penerimaan dari Pajak pada tahun 2020 telah mencapai Rp 1.070,0T berkontribusi sebesar 65,50% terhadap pendapatan negara. Berbagai kebijakan dalam bentuk ekstensifikasi dan intensifikasi telah dibuat oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor fiskal. Kebijakan tersebut berdampak pada masyarakat, dunia usaha, dan pihak lain sebagai pembayar, pemotong dan pemungut pajak. (kemenkeu.go.id).

Sebelum melakukan pembayaran pajak Indonesia merupakan Negara yang menganut sistem perpajakan secara Self Assessment artinya adalah Wajib Pajak bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, yang diatur oleh Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak).

Dalam Undang-undang ini disampaikan bahwa penyampaian SPT pajak merupakan suatu kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan dengan benar oleh setiap Wajib Pajak. Pada awalnya SPT pajak ini disampaikan oleh Wajib Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kertas yang sudah disediakan oleh KPP.

Modernisasi perpajakan yang dimulai sejak tahun 1983 adalah salah satu wujud keseriusan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak dan meningkatkan kesadaran serta menumbuhkan antusiasme Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan visi dari Direktorat Jenderal Pajak yang diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 111/PJ/2008 tanggal 23 Juni 2008 yaitu "Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya

masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi". Perubahan paling mendasar dari modernisasi pajak adalah dengan menerapkan sistem pemungutan self assessment system yang mana sistem ini memberikepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutang berdasarkan ketentuan Undang-undang perpajakan yang berlaku. Tujuan diterapkannya sistem ini adalah agar pelaksanaan administrasi perpajakan dapat dilakukan lebih mudah, tertib, dan efisien serta Wajib Pajak dapat lebih berperan langsung dalam membiayai pembiayaan dan pembangunan nasional.

E-filing adalah salah satu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan melalui website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id) atau website Penyalur SPT Elektronik.⁴ Sudah 4 tahun berjalan peraturan tentang pelaporan elektronik ini dikeluarkan, akan tetapi masih banyak masyarakat yang tetap menyampaikan pelaporan di Kantor Pelayanan Pajak. Untuk mencanangkan program tersebut Direktorat Jenderal Pajak sudah melakukan sosialisasi kepada wajib pajak, salah satunya dengan memberikan peraturan kepada wajib pajak yang telah menggunakan e-filing, dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) baik masa maupun tahunan dengan cara system online. Dikarenakan pentingnya penyampaian SPT masa maupun tahunan oleh wajib pajak, khususnya yang memiliki usaha harus melaporak SPT masa tiap bulannya. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 dalam pasal (3) menyebutkan : 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 Jenderal Pajak tempat WajibPajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Kemudahan yang diberikan dari fasilitas e-filling diharapkan ini akan membantu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu, serta dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan surat pemberitahuan dan perampingan kegiatan administrasi, pendapatan (akurasi data), distribusi dan pengarsipan Surat Pemberitahuan. Berbagai kemudahan yang dijelaskan di atas tak lain tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan diharapkan terjadi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.

Sistem elektronik e-filing merupakan suatu solusi yang dibuat oleh DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena dengan adanya e-filing wajib pajak tidak diharuskan lagi mendatangi secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan mengirimnya melalui Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-undang. Berdasarkan yang dijelaskan pada situs DJP di www.pajak.go.id (19 April 2016) menyebutkan bahwa e-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Dan dapat dilihat dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-10/PJ/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 Tentang Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Efektivitas Penggunaan Media E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Formal Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”.

Dengan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Penggunaan Media E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Formal Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Efektivitas Penerapan Media E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Formal Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”.

Landasan Teori

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 : “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam bukunya Mardiasmo (2011) adalah sebagai berikut: Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat

ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat dalam bukunya dikutip oleh Siti Resmi (2011) Menyatakan “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Dalam UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-

Definisi-definisi di atas terdapat persamaan pandangan atau prinsip mengenai pajak. Perbedaan mengenai definisi tersebut hanya pada penggunaan gaya bahasa atau kalimatnya saja. Pendapat tersebut mempunyai unsur-unsur sebagai berikut: a. Iuran wajib masyarakat kepada Negara, b. Dapat dipaksakan, c. Tidak ada kontraprestasi secara langsung. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) tetapi tidak ada jasa timbal balik (kontraprestasi) dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Menurut Gibson dalam Tangkilisan (1984) efektivitas adalah konteks perilaku organisasi merupakan hubungan antar produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kegiatan (spending wisely). Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi .

Ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

Efektivitas menjelaskan seberapa besar tercapainya suatu tujuan yang ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara

hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya tercapai. Semakin besar hasil yang dicapai, maka semakin besar tingkat efektivitasnya. Sebaliknya semakin kecil hasil yang dicapai semakin kecil juga efektivitasnya. Rumus yang digunakan dalam menghitung tingkat efektivitas adalah:

$$\text{Efektivitas} = \text{Realisasi} / \text{Target} \times 100\%$$

menghitung tingkat efektivitas dapat mengukur persentase kriteria, jika melebihi dari 100%, maka tingkat efektifnya sangat efektif seperti terlihat pada tabel berikut.

Persentase	Interprestasi Nilai Efektivitas
> 100%	Sangat Efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup Efektif
60-80%	Kurang Efektif
< 60%	Tidak Efektif

Metodologi

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang beralamat di Jl. Gn. Klabat, Tj. Batu, Kec. Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara 95117. Waktu penelitian dilakukan bulan Mei – Juni 2021.

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini yaitu :

1. Metode Observasi
2. Wawancara
3. Teknik Dokumentasi
4. Teknik Kepustakaan

Teknis Analisis Data dengan menggunakan analisis non-statistik yaitu dengan cara deskriptif. Konsep analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik model Miles dan Huberman, yaitu model analisa data kualitatif yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini seluruh data yang penulis peroleh dari wawancara terhadap staff KPP, dan data-data yang didapatkan dari KPP tersebut diolah dengan metode deskriptif analisis, karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata, hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode deskriptif analisis, selain itu metode yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap yang sudah diteliti.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun sesuatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari metode penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran ataupun lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Analisa data ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh.

Hasil Pembahasan

1. Penerapan Sistem *e-Filing* dalam Pelayanan SPT di Kantor Pajak Pratama Manado

Dalam pelayanan Direktorat Jenderal pajak selalu berinovasi memberikan pelayanan prima dengan diterbitkannya sistem informasi berbasis online dengan menggunakan sistem komputerisasi yaitu Sistem *e-Filling* dalam melaporkan SPT wajib pajak. Penulis menganggap Penerapan *e-Filling* ini sangat erat dengan Syarat-Syarat informasi yang harus dipenuhi jika Penerapan Sistem ini dianggap optimal, dengan menggunakan teori Parker (2004), dikarenakan muatan-muatan yang disediakan berisi informasi wajib pajak yang harus dilaporkan oleh petugas pajak. Maka dari itu teori tersebut sangat berperan penting di dalam menilai penerapan sistem *e-Filling* tersebut, dengan mengetahui syarat-syarat yang dikemukakan seperti syarat :

a. Ketersediaan

Ketersediaan di sini menjelaskan syarat informasi yang di butuhkan oleh wajib pajak dan juga penerima informasi yang mengelola informasi dari wajib pajak tersebut, mekanismenya penyediaan yang dimaksud di sini diperuntukkan untuk wajib pajak mengisi data umum yang akan dikelola pihak yang memproses SPT wajib pajak lewat sistem *e-Filling* .

b. Mudah Dipahami (Comprehensibility)

Mudah di pahami adalah cara bagaimana menunjukkan sebuah layanan yang baik dalam memberikan sebuah pelayanan yang maksimal agar customer dalam hal ini wajib pajak sebagai penerima layanan dapat menangkap dengan cepat sistem yang diperbaharui dari manual menjadi sistem online, yang orientasinya memudahkan wajib pajak mengakses lebih cepat pelayanan dimanapun berada.

c. Relevan

Proses Relevansi sebuah sistem dinilai baik apabila sesuai dengan ke butuhan kantor saat ini dan apa yang dibutuhkan oleh customer, ini mengartikan *e-Filling* ini harus relevan dengan keadaan dan

kebutuhan kantor Pajak Pratama Manado dan kebutuhan wajib pajak

d. Bermanfaat

Persyaratan terakhir ini yang dimaksud oleh parker adalah hal yang sangat berperan mengapa informasi itu di butuhkan,tidak lain adalah manfaat bagi keseluruhan yang menggunakan informasi tersebut, dalam hal ini sistem *e-Filling* dengan penyediaan sistem yang berisikan informasi data wajib pajak dan pajaknya yang harus dilaporkan.

e. Ketepatan Waktu

Dalam proses pelayanan dengan sistem *e-Filling* merupakan alat online yang dipahami dapat mudah dan cepat mengetahui SPT yang dilaporkan Wajib pajak, di karenakan prosesnya yang biasa disebut *Real Time*.

f. Keandalan

Keandalan sebuah sistem yang baik merupakan power yang dapat menunjang kinerja organisasi maupun sumberdaya, dalam hal ini *e-Filling* diharapkan bisa di andalkan.

g. Akurat

Keakuratan sangat penting dalam proses pengelolaan data, dalam hal ini keakuratan sistem *e-Filling* yang dapat membantu seorang pengolahnya (AR) dalam mengelola data yang masuk atau dalam hal ini SPT yang dilaporkan Wajib Pajak.

h. Konsisten

Konsisten disini adalah bentuk penyajian data oleh wajib pajak dengan menggunakan sistem E-Filing yang harus dilaksanakan secara konsisten dan dilaporkan secara online terus menerus dikarenakan wajib pajak telah memiliki id untuk mengakses E-Filing secara online.

Efektivitas Penggunaan *e-Filling* dalam Pelaporan SPT Tahunan

Secara umum efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebagai contoh jika sebuah tugas dapat diselesaikan dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif.

Tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah penghemat waktu, mudah,akurat, dan paperless, dengan penggunaan teknologi informasi,dalam perpajakan diharapkan

dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.

Pembaharuan yang terus dilakukan oleh Direktur jendral pajak tidak hanya dalam peraturan pajaknya saja namun dalam pelayanan kepada masyarakat, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, sekarang ini teknologi informasi yang berkenaan dengan internet telah digunakan dalam berbagai sector kehidupan ujarnya, penggunaan sarana elektronik melalui internet adalah sebagai bagian dari pembaharuan perpajakan khususnya dibidang administrasi perpajakan hal ini dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak (*e-regitation*) pembayaran pajak dan pelaporan pajak dengan SPT melalui (*e-filling*) dengan adanya sistem pembayaran melalui online ini guna meringa nkan pekerjaan pegawai dan juga mempermudah bagi Wajib Pajak dalam melaporkan pajak SPT. Adanya *e-filling* ini sangat membantu untuk mempermudah segala urusan dan tidak memakan waktu yang lama dalam urusan mengenai pajak.

Tabel 4.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Wajib Lapo r SPT di KPP Pratama Manado Tahun 2017 – 2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Wajib SPT	JumlahWajib Pajak Orang Pribadi yang Melapor		Jumlah SPT Tahunan
		Manual	<i>e-Filling</i>	
2017	50.592	15.834	2.344	18.178
2018	68.904	17.449	8.222	25.671
2019	76.715	18.960	10.959	29.919
2020	87.857	10.827	23.312	34.139

Sumber: KPP Pratama Manado

Dari Tabel diatas dijelaskan bahwa pada tahun 2017 KPP Pratama Manado memiliki jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar SPT berjumlah 50.592 Wajib Pajak sedangkan Wajib Pajak yang melapor SPT berjumlah 18.178, sedangkan pada tahun 2018 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar SPT berjumlah 68.904 Wajib Pajak sedangkan yang melapor SPT berjumlah 20.671. Pada tahun 2019 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar SPT berjumlah 76.715 Wajib Pajak sedangkan yang melapor SPT berjumlah 29.919, sedangkan pada tahun 2020 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar SPT berjumlah 87.857 Wajib Pajak sedangkan yang

melapor SPT berjumlah 34.139. Wajib Pajak yang melapor secara *e-filing* dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, terlebih peningkatan yang sangat signifikan terjadi di tahun 2020 yaitu meningkat sebanyak tiga kali lipat dibandingkan tahun 2019.

Dari tabel 4.1 diatas, menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dari Tahun 2017 sampai Tahun 2020 mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena kemudahan pelaporan wajib pajak dengan menggunakan aplikasi sehingga sangat meringankan beban wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke KPP. Wajib Pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan yang menggunakan *e-filing* harus melakukan permohonan e-FIN terlebih dahulu.

Berikut data wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT tahunan dengan menggunakan media *e-filing* di KPP Pratama Manado 2017–2020.

Tabel 4.2 Pengukuran Efektivitas dan Kriteria Efektivitas

Tahun	Jumlah WPOP yang Melapor <i>e-Filing</i>	Jumlah WPOP yang Melapor SPT Tahunan	Rasio Efektivitas	Interprestasi Nilai Efektivitas
2017	2.344	18.178	12,89%	Tidak Efektif
2018	8.222	25.671	32,02%	Tidak Efektif
2019	10.959	29.919	36,62%	Tidak Efektif
2020	23.312	34.139	68,28%	Kurang Efektif

Sumber: Data sekunder yang diolah

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa kriteria efektivitas pelaporan SPT tahunan melalui *e-filing* pada tahun 2017 – 2019 masih berada pada kategori belum efektif karena masih belum sesuai standar kriteria harus berada pada rasio 80-90% untuk “Cukup Efektif” meskipun demikian ada peningkatan jumlah wajib pajak yang menggunakan media *e-filing* dengan jumlah kenaikan sangat signifikan, sedangkan pada tahun 2020 walau kriteria efektivitas berada pada kategori belum efektif karena masih dibawah rasio 80-90 % namun terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan media *e-filing* yang juga sangat signifikan.

Dari hasil data ini dapat dilihat bahwa wajib pajak yang melaporkan pajaknya melalui aplikasi terbaru ini terus mengalami peningkatan, hal ini disebabkan wajib pajak telah mengerti cara menggunakan aplikasi *e-filing* ini dan juga mengurangi beban untuk wajib pajak dalam membayar pajak menggunakan *e-filing* dan sangat menghemat waktu bagi wajib pajak sendiri.

Dan dari hasil ini, ada beberapa kelebihan yang diperoleh oleh wajib pajak, jika menggunakan media pelaporan *e-filing* ini, yaitu:

- 1). Membantu menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik.
Karena sistemnya melalui sarana elektronik, penyampaian SPT dengan aplikasi *e-filing* dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia bagian barat.
- 2). Keakuratan dan menghindari kesalahan umum.
Umumnya aplikasi *e-filing* yang bagus menyediakan fitur *double-checking*, yang dimana jika terjadi kesalahan akan menerima pesan eror dan tidak bisa menyimpan dan mengirim laporan tersebut sampai dibetulkan.
- 3). Efisiensi waktu
Wajib Pajak cukup duduk di depan computer yang terhubung ke internet untuk melakukan pelaporan, tanpa harus mendatangi KPP.
- 4). Mendapatkan *realtime acknowledgment* (konfirmasi pelaporan pajak)
Wajib pajak menerima konfirmasi untuk laporan yang telah dilakukan secara langsung pada saat laporan tersebut diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak, Nomor konfirmasi langsung diterima Wajib Pajak berupa Nomor Tanda Terima ASP (NTPA), dan Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) saat itu juga.
- 5). Menekan biaya dan mengurangi kertas
Wajib pajak dapat mengurangi biaya yaitu wajib pajak tidak perlu datang ke kantor KPP untuk melakukan pelaporan SPT dan mengurangi kertas sehingga DJP dapat mengurangi biaya cetak lembar isian SPT.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah

1. Implementasi *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado sudah diterapkan dengan sangat baik, terbukti penerapan sistem *e-filing* ini dimulai sejak tahun 2015, penggunaan *e-filing* ini terus meningkat dari tahun ke tahun yaitu pada tahun 2017 sebanyak 2.344 Wajib Pajak Orang Pribadi dan pada tahun 2018 sebanyak 8.222 Wajib Pajak Orang Pribadi, pada tahun 2019 sebanyak 10.959 Wajib Pajak Orang

- Pribadi dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 23.312 Wajib Pajak Orang Pribadi walaupun realisasi penggunaannya masih jauh dari kriteria efektif.
2. Kepatuhan Wajib Pajak Badan dapat dilihat dengan penyampaian SPT secara Formil. Dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2017–2020 menunjukkan bahwa kriteria efektivitas penerapan media e-filing dalam pelaporan SPT tahunan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan meningkat, meskipun masih jauh dari data target. Implikasi dari penerapan sistem e-filing ini dapat dilihat dari meningkatnya penyampaian SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib Pajak dapat menikmati pelayanan penyampaian secara online dan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Selain itu Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dengan menggunakan sistem e-filing akan mengurangi jumlah antrian wajib pajak yang ingin menyampaikan SPT. Dan untuk pengamanan dalam pengaksesan data ini juga sangat ketat sekali. Selain itu Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kesalahan pada SPT yang telah dilaporkan dapat melakukan pembetulan melalui sistem e-filing ini.
- Saran dalam penelitian ini adalah
1. Setelah penjabaran di atas penerapan sistem e-filing harus lebih maksimal, dilihat dari data Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, maka dari itu saran yang diberikan adalah lebih ditingkatkan lagi pemahaman Wajib Pajak dalam penyampaian SPT secara online dengan sistem e-filing melalui sosialisasi dan asistensi yang telah dilakukan oleh KPP, dikarenakan sudah berlakunya PMK No.9/PMK.03/2018 yang telah mewajibkan seluruh penyampaian SPT Wajib Pajak Badan melalui sistem e-filing. Sehingga Wajib Pajak mengerti tentang keuntungan dan kemudahan menggunakan sistem e-filing dalam penyampaian SPT.
 2. Sebaiknya DJP mempermudah wajib pajak yang mengakses e-filing dengan NPWP yang dimiliki tanpa perlu menyulitkan wajib pajak untuk membuat e-FIN, dengan kemudahan yang diberikan DJP akan semakin banyak wajib pajak yang menggunakan e-filing.

DAFTAR PUSTAKA

- Djajadiningrat. 2014. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Morissan. 2013. Metode Penelitian survey,(Jakarta:kencana prenatal media group, (2012)
- Siti Resmi. 2014. Perpajakan: Teori dan Kasus, Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Grasindo
- Peraturan menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018.
- Peraturan Menteri keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 Pasal8. PER-01/PJ/2017 Peraturan menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018.
- Peraturan Menteri keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 Pasal 8.
- Undang-undang No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) UU Nomor 17 Tahun 2000 Tentang Perbedaan Wajib Pajak Dalam Negeri Dan Wajib Pajak Luar Negeri
- UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 Definisi Pajak
- UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2 Definisi Wajib Pajak