

## ANALISIS IMPLEMENTASI *E-FILING* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK

Ratu Safira Aksara

Program Studi Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Politeknik Keuangan Negara STAN

Alamat Korespondensi: [1302180958\\_ratu@pknstan.ac.id](mailto:1302180958_ratu@pknstan.ac.id)

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama  
31 Agustus 2021

Dinyatakan Diterima  
29 Oktober 2021

KATA KUNCI:  
*E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, *Self Assesment System*, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

### Abstract

*Along with the development of information and communication technology, Directorate General of Taxation initiates tax reformation through E-Filing. E-Filing is a reporting system or electronic submission for annual tax return which can be completed online and in real time. However, the system has yet succeeded in improving Indonesia's tax compliance to the expected measure. This study aims to determine the implementation, utilization, and impact of E-Filing system on the measure of taxpayer compliance. The methods used in this research is descriptive analytics with a qualitative approach. Data was collected through literature study, interviews, as well as field research. The research object is Tax Service Office Pratama Jakarta Cilandak. The result of this study is to provide an analysis related to the impact of E-Filing on the tax compliance rate at Tax Service Office Pratama Jakarta Cilandak. This study shows that although the implementation and utilization measure of E-Filing system is considered decent, it turns out that E-Filing system has no effect on the measure of taxpayer compliance.*

### Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencetuskan reformasi perpajakan melalui *E-Filing*. *E-Filing* merupakan suatu sistem pelaporan atau penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time*. Namun, setiap tahunnya *E-Filing* masih belum berhasil membawa Indonesia untuk mencapai tingkat kepatuhan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi, tingkat pemanfaatan, dan dampak penggunaan dari *E-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan yang dimaksud yakni ketepatan waktu dalam penyampaian SPT. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari studi kepustakaan, wawancara, dan juga penelitian lapangan. Objek penelitian adalah KPP Pratama Jakarta Cilandak. Hasil penelitian menunjukkan analisis terkait dampak sistem *E-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi dan tingkat pemanfaatan *E-Filing* sudah baik, namun *E-Filing* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa tahun terakhir telah memberikan pengaruh besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan penerimaan perpajakan. Melalui perkembangan tersebut, pemerintah memiliki banyak kesempatan untuk meningkatkan penghasilan, memperbaiki efisiensi, serta memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat, khususnya bagi para pembayar pajak (OECD, 2017). Mengingat penerimaan pajak di Indonesia masih terus-menerus menjadi sumber penghasilan negara yang paling besar, maka penting bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi terhadap sistem penerimaan perpajakan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

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

Namun demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia kerap kali masih berada dibawah target yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Ketidakberhasilan Indonesia untuk mencapai tingkat kepatuhan yang diharapkan tentu menjadi pertanyaan apakah pelaksanaan *E-Filing* telah berjalan secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Studi dalam penelitian ini akan dilakukan pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Walaupun KPP ini sudah berdiri sejak tahun 2005, akan tetapi kantor pelayanan pajak ini tidak terlepas dari permasalahan terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan para Subjek Pajak masih kurang kesadaran untuk menuntaskan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan *E-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan alasan tersebut, maka penulis mengambil judul "**Analisis Implementasi *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak.**"

## 2. KERANGKA TEORI

### 2.1. Pajak

Mardiasmo (2016, p. 3) menyebutkan bahwa pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara yang kemudian masuk sebagai penerimaan negara dan dilaksanakan

berdasarkan undang-undang dimana pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa imbalan apapun.

Kemudian, dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib orang pribadi maupun badan kepada negara, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa imbalan secara langsung yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan kedua pengertian pajak diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh masyarakat selaku wajib pajak dan dapat dipaksakan menurut ketentuan undang-undang dengan imbalan yang bersifat tidak langsung, serta digunakan sebesar-besarnya untuk kepentingan rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

### 2.2. *Self Assessment System*

*Self assessment system* merupakan sistem perpajakan dimana besarnya pajak yang terutang ditetapkan oleh Wajib Pajak. Dalam metode ini, Wajib Pajak melakukan semua kegiatan perhitungan, penyeteroran, dan pelaporan pajak yang terutang. Sedangkan peran pemerintah sebagai institut pemungut pajak hanyalah mengawasi melalui berbagai tindakan pengawasan maupun penegakan hukum (pemeriksaan dan penyidikan pajak).

Dengan pemberian tanggung jawab oleh pemerintah kepada Wajib Pajak, maka keberhasilan atau kegagalan sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para Wajib Pajak dan pengawasan optimal dari institut pemerintah. Kesadaran Wajib Pajak akan kewajiban perpajakannya memainkan peran penting dalam sistem *self assessment*. Oleh karena itu, selain melakukan pengawasan yang optimal, pemerintah juga harus berupaya untuk meningkatkan pengetahuan pajak masyarakat (Agustiningih, 2016).

### 2.3. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 mendefinisikan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai surat yang digunakan oleh Wajib Pajak 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.

Surat Pemberitahuan (SPT) dibagi menjadi dua jenis, yaitu Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan). SPT Masa merupakan Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak. Sedangkan, SPT Tahunan merupakan Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

### 2.4. *E-Filing*

Demi terwujudnya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan pajak, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk mengembangkan pelayanan secara elektronik kepada Wajib Pajak, salah satu caranya adalah melalui *E-Filing*. *E-Filing* merupakan suatu cara

penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan dengan cara *online* dan *real time* melalui saluran tertentu yang ditetapkan.

## 2.5. Teori Kepatuhan Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan bahwa kepatuhan berasal dari kata patuh yang memiliki arti mengikuti perintah, taat kepada perintah atau aturan-aturan yang berlaku. Sedangkan, teori kepatuhan menggambarkan bagaimana seseorang akan cenderung untuk patuh terhadap norma dan peraturan yang berlaku (Tyler, 1990).

Nurmantu (2005, p.149) dalam Maryani (2019) menyebutkan bahwa kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua macam, yaitu:

### 1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal dicapai ketika Wajib Pajak menuntaskan kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan. Sebagai contoh, Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan batas waktu penyampaian. Penggunaan teknologi dalam administrasi perpajakan terbukti dapat meningkatkan kepatuhan pajak formal (Safitra, 2019)

### 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material berarti bahwa Wajib Pajak pada dasarnya telah memenuhi semua ketentuan substantif perpajakan, yaitu mematuhi isi dan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Misalnya Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) secara jujur, baik, dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Ciri-ciri penelitian deskriptif analitis yakni meneliti terkait masalah-masalah atau fenomena yang terjadi saat ini sebagaimana adanya kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Sedangkan, Creswell (2008, dikutip dalam Raco, 2010) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk mengkaji dan mendalami suatu gejala sentral demi mendapatkan informasi dalam bentuk kata atau teks yang nantinya akan dianalisis oleh penulis untuk menarik suatu interpretasi atau kesimpulan.

### 3.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk mencapai tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

#### 1. Metode studi kepustakaan

Metode studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, mempelajari, serta mengolah informasi dari berbagai sumber, seperti Undang-Undang, peraturan turunan Undang-Undang,

dan peraturan lain yang terkait sebagai sumber data penelitian.

#### 2. Metode wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi *E-Filing* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan, seperti *account representative* KPP Pratama Jakarta Cilandak

#### 3. Metode penelitian lapangan

Metode penelitian lapangan dilakukan dengan cara pengambilan data secara langsung ke KPP Pratama Jakarta Cilandak.

### 3.3. Jenis Data

Data merupakan himpunan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan. Jenis data dapat dibagi menjadi dua, yakni:

#### 1. Data kualitatif berupa:

a. Sejarah dan gambaran umum terkait dengan KPP Pratama Jakarta Cilandak.

#### 2. Data kuantitatif berupa:

a. Data jumlah Wajib Pajak yang sudah menggunakan *E-Filing* pada tahun 2017 s.d. 2019,

b. Jumlah Wajib Pajak lapor tepat waktu pada tahun 2017 s.d. 2019,

c. Target dan capaian Wajib Pajak yang menggunakan *E-Filing* di KPP Pratama Jakarta Cilandak.

## 4. HASIL PENELITIAN

### 4.1. Implementasi Penggunaan *E-Filing* dalam Proses Penyampaian SPT Tahunan

Melalui UU KUP Tahun 2000, Direktorat Jenderal Pajak telah membuka kesempatan pajak untuk menuju ke arah digital. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tidak hanya terbatas melalui penyampaian langsung ke Kantor Pos, melainkan dapat disampaikan dengan cara lainnya. 'Cara lain' tersebut yang kemudian menjadi gerbang atas digitalisasi administrasi perpajakan.

*E-Filing* sebagai sarana pelaporan SPT secara *online* dan *real-time* memiliki beberapa perbedaan dengan pelaporan SPT secara manual. Pertama, perbedaan yang mendasar yakni terkait dengan bentuk formulirnya, pelaporan secara manual menggunakan kertas, sedangkan pelaporan melalui *E-Filing* menggunakan isian data elektronik. Kedua, terkait dengan tempat pelaporan, pelaporan secara manual harus mendatangi KPP terdekat, sedangkan melalui *E-Filing* pelaporan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun asalkan terhubung dengan koneksi internet. Ketiga, terkait dengan ketepatan data dan perhitungan Wajib Pajak, pelaporan secara manual harus melalui proses pengecekan lebih lanjut oleh fiskus, sedangkan pelaporan melalui *E-Filing* dapat mendeteksi langsung oleh sistem secara *real-time*.

Tata cara pengisian SPT Tahunan melalui *E-Filing* adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan aktivasi EFIN (Electronic Filing Identification Number), yakni

- identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP. Aktivasi ini cukup dilakukan sekali dan dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran maupun untuk lupa password. Permohonan aktivasi disampaikan oleh Wajib Pajak ke KPP atau KP2KP terdekat atau tempat lain yang ditentukan dengan membawa salinan KTP dan kartu NPWP bagi WNI. Selain itu, Wajib Pajak juga harus menyampaikan *e-mail* dan nomor telepon seluler aktif. Permohonan tersebut harus dilakukan sendiri dan tidak diwakilkan oleh pihak lain bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan untuk Wajib Pajak Badan, permohonan EFIN dilakukan oleh pengurus yang dipilih untuk mewakili badan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
- Setelah mengaktivasi EFIN, maka Wajib Pajak harus melakukan pendaftaran diri melalui laman DJP Online (<https://www.pajak.go.id/>) paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak EFIN diterbitkan. EFIN yang telah diterbitkan tidak dapat digunakan lagi oleh Wajib Pajak apabila tidak mendaftarkan dirinya sampai dengan batas waktu yang ditentukan.
  - Wajib Pajak melakukan registrasi akun melalui menu “Belum Registrasi” dengan memasukkan data-data seperti NPWP, EFIN, dan kode keamanan kemudian klik “Submit”. Setelah itu, Wajib Pajak diminta untuk memasukkan data-data pribadi seperti nama, alamat email aktif, nomor telepon genggam, dan kata sandi. Setelah Wajib Pajak menyimpan datanya, maka Wajib Pajak akan mendapatkan email dari [efiling@pajak.go.id](mailto:efiling@pajak.go.id) berisi tautan (*link*) untuk mengaktifkan akun DJP Online.
  - Setelah aktivasi akun berhasil, maka Wajib Pajak dapat kembali ke laman DJP Online kemudian masuk ke akunnya melalui menu “Login” dengan menggunakan NPWP dan kata sandi yang sebelumnya telah dibuat.
  - Kemudian, untuk melakukan pelaporan SPT, Wajib Pajak dapat memilih menu “Lapor” pada laman DJP Online. Setelah itu, cari klik menu “*E-Filing*” dan klik “Buat SPT”.
  - Pada laman formulir SPT, terdapat beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh Wajib Pajak dengan sejujurnya. Kemudian, jawaban atas pertanyaan tersebut akan menentukan jenis formulir yang akan digunakan oleh Wajib Pajak.
  - Wajib Pajak dapat memilih untuk mengisi SPT dengan formulir atau dengan panduan.
  - Setelah memilih salah satu opsi, maka Wajib Pajak harus mengisi seluruh formulir dan pertanyaan panduan sesuai dengan keadaan sebenarnya sampai dengan lampiran akhir SPT. Pengisian data ini dapat mengacu kepada bukti potong yang telah dimiliki.

- Ketika Wajib Pajak telah mengisi semua data dengan benar, lengkap, dan jelas, maka kemudian Wajib Pajak meminta kode verifikasi yang akan dikirim melalui *e-mail* terdaftar.
- Setelah mendapatkan kode verifikasi, klik “Kirim SPT”. Setelah itu, Wajib Pajak akan mendapatkan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) melalui *e-mail* sebagai tanda terima SPT. Proses pelaporan SPT selesai.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, pelaporan SPT Tahunan melalui *E-Filing* pada KPP Pratama Jakarta Cilandak mayoritas sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 4.2. Identifikasi Tingkat Pemanfaatan *E-Filing* oleh Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak

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

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

$$\text{Tingkat Penggunaan} = \frac{\text{Jumlah WP Lapor Melalui E - Filing}}{\text{Jumlah WP yang Wajib SPT Tahunan}} \times 100\%$$

Sumber : Diadaptasi dari Tumuli (2016)

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

Tabel 1. Tingkat Penggunaan *E-Filing*

Tahun	Jumlah WP Wajib SPT Tahunan	Jumlah Pengguna E-Filing	Realisasi Rasio Pemanfaatan E-Filing	Target Rasio Pemanfaatan E-Filing
2017	33.419	28.388	85%	78%
2018	35.346	32.340	91%	82%
2019	32.812	30.759	94%	84%

Sumber : Olah data penulis dari Seksi PDI KPP Pratama Jakarta Cilandak (2021)

Berdasarkan data pada tabel 1, realisasi rasio pemanfaatan *E-Filing* meningkat setiap tahunnya.

Pertama, yakni dari tahun 2017 ke 2018 mengalami peningkatan sebesar 6%. Kemudian, angka ini meningkat sebesar 3%, dari 91% menjadi 94%, untuk tahun 2019. Apabila dibandingkan dengan target rasio pemanfaatan

*E-Filing*, terlihat bahwa dari tahun ke tahun, KPP Pratama Jakarta Cilandak selalu melampaui target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Jakarta Cilandak telah berhasil untuk mendorong penggunaan *E-Filing* setiap tahunnya.

Keberhasilan ini merupakan gambaran dari minat Wajib Pajak yang cukup tinggi terhadap penggunaan *E-Filing*. Hal ini dikarenakan keunggulan layanan *E-Filing* yakni mudah, cepat, praktis, dan efisien (Avianto, 2016)

Dikatakan mudah karena laman DJP Online yang *user friendly* dan terdapat panduan untuk pengisian SPT-nya sehingga Wajib Pajak tidak kebingungan dalam melakukan pelaporan. Kemudian, cepat karena Wajib Pajak tidak perlu mengantri panjang untuk menuntaskan kewajibannya. Selain itu, pelaporan dapat dilakukan 24/7 dimanapun dan kapanpun. Selanjutnya, praktis karena perhitungan dan pelaporan SPT Tahunan dilakukan sekaligus dalam satu aplikasi milik laman DJP Online. Keempat, efisien karena setiap data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak otomatis masuk ke dalam *database* terpusat, sehingga dapat menghemat waktu dan meminimalisir *human error* dalam proses pengisian. Selain itu, pelaporan secara *online* juga mendukung program *go green* karena tidak menggunakan kertas.

Selain itu, KPP Pratama Jakarta Cilandak terus melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan penggunaan *E-Filing*. Pertama, yakni mengirimkan *sms blast* atau *email blast* kepada nomor telepon dan juga alamat email Wajib Pajak yang terdaftar di sistem KPP. Kedua, yaitu melaksanakan program “Pojok Pajak” di tempat-tempat ramai. Ketiga, mengirimkan surat himbauan langsung kepada alamat-alamat Wajib Pajak. Keempat, yakni memanfaatkan media sosial untuk melakukan kampanye “Lapor SPT”.

### 4.3. Analisis Dampak Penggunaan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Khususnya dalam Hal Pelaporan SPT Tahunan

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

Untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kawasan KPP Pratama Jakarta Cilandak, penulis akan

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

$$\text{Tingkat Penggunaan} = \frac{\text{Jumlah WP Lapor Melalui E - Filing}}{\text{Jumlah WP yang Wajib SPT Tahunan}} \times 100\%$$

Tabel 2. Tingkat Pemanfaatan

Tahun	Jumlah Pengguna E-Filing	Jumlah Wajib Pajak Lapor Tepat Waktu	Realisasi Rasio Kepatuhan Wajib Pajak	Target Rasio Kepatuhan Wajib Pajak
2017	28.388	23.711	84%	80%
2018	32.340	26.480	82%	92%
2019	30.759	19.950	65%	95%

Sumber : Olah data penulis dari Seksi PDI KPP Pratama Jakarta Cilandak (2021)

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

Dari tahun 2017 ke 2018, terjadi penurunan sebesar 2%, yakni dari 84% menjadi 82%. Penurunan ini terus berlanjut ke tahun 2019 dimana tingkat kepatuhan menurun drastis menjadi hanya 65%. Kemudian, apabila dibandingkan dengan target rasio kepatuhan Wajib Pajak, tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih berada jauh dibawah target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *E-Filing* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

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

Faktor yang berpengaruh terhadap keterlambatan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak adalah pengetatan anggaran serta pemberlakuan Work From Home (WFH) akibat *Covid-19*. KPP Pratama Jakarta Cilandak mengungkapkan bahwa anggaran terkait pengiriman surat himbauan bagi Wajib Pajak untuk lapor pajak secara tepat waktu dikurangi. Untuk menyiasati hal ini, seksi waskon bersama dengan

seksi ekstensifikasi KPP Pratama Jakarta Cilandak mengumpulkan surat himbauan untuk Wajib Pajak yang tinggal dalam satu RT kemudian memberikan surat-surat tersebut kepada masing-masing RT. Namun, upaya ini tentu memakan waktu lebih lama dibandingkan ketika KPP dapat langsung mengirimkan surat himbauan ke masing-masing alamat Wajib Pajak. Kondisi yang juga berpengaruh terhadap lamanya durasi pengerjaan surat himbauan adalah pegawai KPP Pratama Jakarta Cilandak yang masuk secara bergiliran, dimana pada saat itu hanya satu atau dua orang saja yang ditugaskan untuk ke kantor setiap harinya.

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

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum, proses implementasi penggunaan *E-Filing* pada KPP Pratama Jakarta Cilandak telah berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kemudian, terkait tujuan penggunaan *E-Filing* untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya, juga telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya tingkat penggunaan dari tahun ke tahun. Selain itu, tingkat penggunaan *E-Filing* pada KPP Pratama Jakarta Cilandak selalu memenuhi target yang telah ditetapkan. Akan tetapi, *E-Filing* tidak berlaku efektif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak khususnya dalam hal pelaporan. Keadaan tersebut tercermin dari menurunnya tingkat kepatuhan setiap tahunnya serta tidak tercapainya target kepatuhan yang telah ditetapkan.

Kedepannya, penulis berharap agar KPP Pratama Jakarta Cilandak dapat lebih meningkatkan sosialisasi terkait pentingnya menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu. Kemudian, untuk pemerintah diharapkan dapat lebih meningkatkan pemahaman masyarakat akan fungsi pajak bagi pembangunan negara. Hal ini dimaksudkan agar kepatuhan sukarela masyarakat selaku Wajib Pajak dapat terbentuk dan pada akhirnya dapat mendorong kesuksesan program *E-Filing*.

## 6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Implikasi dari penelitian ini bagi penulis yakni memberikan gambaran umum terkait implementasi, penggunaan, dan efektivitas sistem *E-Filing*. Sedangkan implikasi bagi pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak, yakni terus berupaya untuk membantu peningkatan efektivitas sistem *E-Filing* sehingga tidak hanya menguntungkan bagi Wajib Pajak tetapi juga bagi pemerintah.

Adapun keterbatasan penelitian ini yakni penelitian hanya dilakukan di daerah Cilandak, Jakarta Selatan dimana mayoritas Wajib Pajak-nya terdiri dari pensiunan PNS yang kurang tanggap terhadap teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiniingsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, V(2), 107-122.
- Avianto, G. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 9 No.1*, -.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- OECD. (2017). SPECIAL FEATURE: Electronic Services in Tax Administration. <https://doi.org/10.1787/9789264278943-4-en>.
- Raco, D. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Safitra, D. A. (2019). Implementasi e-Tax Invoice: Sebuah Studi Komparatif. *Jurnal Pajak Indonesia*, 95-105.
- Tumuli, K. A., Jullie, S. J., & Wokas, H. (2016). Analisis Penerapan e-SPT dan e-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, 102-112.
- Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*. London: Yale University Press.