

DETERMINAN KEBERHASILAN E-FILING PAJAK DI INDONESIA : STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA TAMANSARI DUA

Muhammad Heru Akhmadi
Politeknik Keuangan Negara STAN

heru.cio@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
20-10-2017

Dinyatakan Diterima
21-11-2017

KATA KUNCI: e-filing, tax administration, perpajakan

ABSTRAK

Tax reformation in Indonesia, which is marked with the implementation of e-filing for all taxpayers, is the government's efforts to obtain taxpayers data quickly and sustainably. This becomes important to increase the government revenue from from the taxation sector. The implementation of e-Filing has been fully carried out in 2014 with the issuance of Regulation of General Tax PER-1 / PJ / 2014 on Procedure of Submitting Individual Notification Letter (SPT) through e-Filing. In trend, there is an increase in Personal Taxpayer using e-filling even though the amount is still below the corporate taxpayer. This paper aims to see the determinant factors that affect the satisfaction of personal tax payer in using e-filling. This research uses descriptive qualitative method that explores e-filling freely and systematically through literature study and interview. The research located in tax office of Jakarta Tamansari Dua. The research result shows that the implementation of e-filing is determined by some variables such as the vulnerability e-filling information system, responsiveness of e-filling service and customer support services. Futhermore next research can combine the variables with others by using a statistical approach.

Reformasi teknologi perpajakan yang salah satunya ditandai dengan pelaksanaan e-Filing bagi seluruh wajib pajak di Indonesia merupakan upaya pemerintah untuk mendapatkan data wajib pajak secara cepat dan berkesinambungan. Hal ini menjadi penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Pelaksanaan e-Filing telah dilaksanakan menyeluruh pada tahun 2014 dengan keluarnya Peraturan Jenderal Pajak PER-1/PJ/2014 tentang Tatacara Penyampaian Surat Pemberitahuan Terutang (SPT) Orang Pribadi melalui e-Filing. Secara tren terdapat peningkatan Wajib Pajak Pribadi menggunakan e-filling meskipun jumlahnya masih dibawah Wajib Pajak Badan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan WP Pribadi dalam menggunakan e-filling. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang mengeksplorasi e-filling secara bebas dan sistematis melalui studi literatur dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa determinan keberhasilan implementasi e-filling ditentukan oleh variable kehandalan (*vulnerability*) sistem informasi e-filling, tingkat respon (*responsiveness*) atas gangguan layanan e-filling dan layanan informasi pajak (*customer support*) yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua. Hasil penelitian ini dapat diperdalam dengan menguji ke tiga faktor tersebut menggunakan pendekatan statistik.

1. PENDAHULUAN

Hingga tahun 2017 penerimaan negara dari sektor perpajakan merupakan penerimaan terbesar dibandingkan dengan penerimaan negara sektor lainnya. meskipun demikian jumlah penerimaan pajak selama kurun waktu tiga tahun terakhir belum mencapai target penerimaan sebagaimana direncanakan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Jumlah data realisasi penerimaan perpajakan tahun 2016 hanya mencapai 81,54% dari target APBN 2016 atau sekitar 1.105 Triliun. Jumlah ini masih lebih rendah dari realisasi tahun sebelumnya dimana realisasi penerimaan perpajakan mencapai 83% dari target APBN 2015 atau sebesar 1.235,8 Triliun. Jumlah ini belum memperhitungkan besaran kas yang dialokasikan untuk restitusi pajak.¹

Penerimaan pajak tahun 2016 sebagian berasal dari pelaksanaan program *tax amnesty*. Penerimaan perpajakan sehubungan dengan *tax amnesty* tahun 2016 sebesar 107 Triliun atau 9,7% dari realisasi penerimaan pajak. Jumlah ini terdiri dari penerimaan dari uang tebusan sebesar Rp 103 triliun, pembayaran bukti permulaan Rp 739 miliar dan pembayaran uang tunggakan penagihan pajak Rp 3,06 triliun. Rendahnya penerimaan negara sektor perpajakan dipicu oleh melemahnya perekonomian global yang secara makro ditandai melemahnya ekspor Indonesia, arus keluar modal asing dan nilai harga jual minyak yang rendah. Ekseks dari hal tersebut di dalam negeri ditandai dengan pelemahan pendapatan dan daya beli rumah tangga yang berakibat pada penurunan penerimaan perpajakan yang selama ini mengandalkan penerimaan dari pajak penghasilan.

Kementerian keuangan c.q. Direktorat Jenderal Pajak telah merumuskan beberapa upaya untuk menjaga keberlangsungan penerimaan negara sektor perpajakan. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain dengan melakukan reformasi perpajakan yang mencakup : i) perbaikan penggalan potensi perpajakan; ii) perbaikan kualitas pemeriksaan dan penyidikan pajak; iii) penyempurnaan sistem informasi teknologi; iv) perbaikan kebijakan perpajakan nasional yang diarahkan bagi perluasan basis pajak; dan v) peningkatan kegiatan sensus pajak nasional.²

Salah satu bentuk penyempurnaan administrasi perpajakan adalah penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara *online* yang disebut *e-Filing*. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK 03/2007, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau *Application Service Provider* (ASP). Dengan adanya *e-filing*, Wajib Pajak (WP) akan mendapatkan kemudahan dan menghemat waktu

dan biaya yang dikeluarkan karena dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan secara *online* selama 24 jam.

Idawati (2014) menyatakan bahwa *e-filing* hanya merupakan sebuah *tools* untuk memfasilitasi proses penyampaian SPT. Hal ini didasarkan pada penelitian yang dilakukannya di Malaysia yang menemukan bahwa implementasi *e-filing* tidak dapat mengurangi alokasi waktu WP terkait dengan waktu untuk pencatatan (*keeptime*) dan menyediakan informasi kepada petugas pajak (*supply time*). Disisi lain terdapat juga kesenjangan teknologi bagi WP yang berpendidikan rendah. Meskipun demikian WP merasakan penggunaan *e-filing* lebih ringkas (*simple*) dari pada penyampaian SPT secara manual.

Ditinjau dari aspek teknologi informasi, pelaksanaan *e-filing* merupakan bagian dari pelaksanaan *electronic government* (e-gov) di Indonesia. Dengan demikian keberhasilan penerapan *e-filing* dipengaruhi oleh faktor-faktor keberhasilan pengimplementasian sebuah sistem informasi. Shin dkk (2006) menyatakan beberapa faktor tersebut antara lain : persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, persepsi resiko penggunaan, kepercayaan, kompatibilitas, pengaruh eksternal, pengaruh interpersonal, efikasi diri, dan fasilitasi kondisi *facilitating condition*.

Beberapa penelitian *e-filing* pajak di Indonesia telah dilakukan. Havid (2014), dengan menggunakan metode kuantitatif menyatakan bahwa pelaksanaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Sari (2015) dengan menambahkan variabel moderasi pemahaman internet dan Wulandari (2016) dan Eka (2017) yang menguji variabel *e-filing* bersama dengan variabel pemahaman pajak dan kesadaran pajak pada studi kasus yang berbeda. Adapun indikator dari *e-filing* yang diuji di dasarkan pada keuntungan dari pemanfaatan *e-filing* yaitu penyampaian SPT lebih cepat; Biaya pelaporan SPT lebih murah; Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer; Kemudahan pengisian SPT dalam bentuk wizard; Kelengkapan data yang disampaikan Wajib Pajak; dan Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

Melihat beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut, penelitian ini ingin mendalami faktor-faktor determinan sistem *e-filing* yang membuat wajib pajak pribadi pengguna merasa nyaman dan puas atas penggunaan aplikasi *e-filing*.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Electronic Government

Pertumbuhan *electronic government* (e-gov) di Indonesia sangat pesat. Hal ini di ditandai dengan terus bertambahnya investasi pemerintah teknologi informasi. UNDP (*United Nation Development*

¹ <http://bisnis.liputan6.com/read/2403217/realisasi-penerimaan-pajak-2015-capai-815-dari-target> diakses tanggal 20 Agustus 2017

² https://www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/Artikel_280213a.pdf diakses pada tanggal 20 Agustus 2017

Programme) mendefinisikan *electronic government* secara lebih sederhana, yaitu "*electronic government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies*". E-gov merupakan sistem informasi yang dibangun oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan masyarakat.

Studi tentang e-gov banyak dilakukan di berbagai dunia khususnya dalam upaya menjelaskan transformasi layanan pemerintah melalui media online. Penelitian tersebut antara lain seperti adanya permasalahan e-gov dari perspektif lemahnya koordinasi legislative studi kasus di Uni Eropa (Strejcek & Theil, 2003). Huang dkk mengeksplorasi faktor-faktor kesuksesan e-gov di layanan publik Australia, dimana faktor dominan ditentukan oleh kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebergunaan (*perceived usefulness*). (Huang, d'Ambra, & Bhalla, 2002). Selanjutnya faktor tersebut di eksplorasi lebih jauh oleh Shin dkk, terkait dengan faktor-faktor penentu tingkat penerimaan individu terhadap implementasi e-gov studi kasus di Taiwan (Hung, Chang, & Yu, 2006).

Tujuan pengembangan e-gov di Indonesia adalah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Inpres No. 3 Tahun 2003). Untuk mencapai maksud tersebut pengembangan e-gov diarahkan kepada 4 (empat) tujuan utama, yaitu: (1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia; (2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional; (3). Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara; (4). Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Pelaksanaan e-gov di Indonesia belum sepenuhnya berhasil. Ayu (2015) dalam penelitiannya pada Kantor Pelayanan Pajak, menyatakan penyebab kegagalan pelaksanaan e-gov yaitu : (1) Kurangnya kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi terhadap penggunaan e-gov. (2) Kurangnya persiapan sumber daya manusia pada jabatan yang sesuai dengan jenjang pendidikan dan keahliannya termasuk ketersediaan jumlah SDM yang memadai; (3) Dukungan dalam bentuk anggaran yang tidak menjadi prioritas utama dalam pengembangan e-government..(4) Kurangnya infrastruktur Teknologi Informasi yang disediakan untuk masyarakat untuk memudahkan mengakses layanan.

Terkait dengan dukungan organisasi dalam implementasi e-gov, Akhmadi (2017) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-gov dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor, yaitu sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana dan kepemimpinan. Namun demikian Parent (2009) menyatakan bahwa penggunaan internet untuk bertransaksi dengan pemerintah memiliki dampak positif signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dan kemanfaatan politik. Dengan demikian organisasi pemerintah perlu memperkenalkan e-gov untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokratis dan terhadap pemerintahan.

2.1 E-Filling Pajak

E-filling pajak merupakan sebuah aplikasi yang didesain untuk memudahkan wajib pajak dalam mengisi SPT secara elektronik. Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT terdiri atas SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak sedangkan SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

Penyampaian SPT ini juga merupakan wujud dari pelaksanaan sistem perpajakan *self assessment*. Wiyono (2008) telah melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap e-filing di Indonesia dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan e-filling menyebabkan pengaruh Behavioral Intention tidak signifikan terhadap Actual Use. Selain itu Complexity mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Actual Use, demikian pula Gender juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap Perceived Ease of Use. Dengan demikian kompleksitas yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama terhadap kesuksesan pelaksanaan e-filling. Selain itu faktor gender menjadi hal yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap e-filling.

Pelaksanaan e-filling di dasarkan pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Beberapa dasar hukum diberlakukannya *e-filing* antara lain:

1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan
3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.

Menurut Fidel (2010: 56) *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time*. *E-filing* seperti dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Keberhasilan pelaksanaan *e-filing* sangat dipengaruhi kepercayaan wajib pajak. Chen dkk (2015) menemukan bahwa kesuksesan implementasi *e-filing* dipengaruhi oleh kualitas informasi (information quality) yang secara konsisten berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemanfaatan dan kepuasan Wajib Pajak.

Penyampaian SPT secara Elektronik (*e-filing*) diatur melalui mekanisme berikut :

- a) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan e-FIN harus mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak diterbitkannya e-FIN. Pendaftaran WP *e-filing* dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Buka menu *e-filing* di *website* DJP (www.pajak.go.id);
2. Masukkan NPWP dan e-FIN;
3. Isi data alamat surat elektronik (*email address*), nomor telepon dan *password*;
4. Kirim data pendaftaran.

Data alamat surat elektronik (*email address*) dan nomor telepon digunakan sebagai penerimaan kode verifikasi, notifikasi, dan bukti penerimaan elektronik. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan e-FIN tetapi tidak mendaftarkan diri sampai batas waktu yang ditentukan (paling lama 30 hari), maka e-FIN yang telah diterbitkan tidak dapat didaftarkan dan dianjurkan untuk mengajukan permohonan e-FIN kembali. Dalam hal e-FIN hilang sebelum Wajib Pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing*, maka Wajib Pajak dapat mengajukan kembali permohonan eFIN.

- b) Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing* dengan cara sebagai berikut:

1. Masuk atau login pada menu *e-filing website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) dengan *email address* sebagai *username* dan *password* sebagaimana data yang telah diinput pada saat registrasi;

2. Wajib Pajak mengisi aplikasi *e-SPT* dengan benar, lengkap dan jelas;
3. Apabila hasil pengisian aplikasi *e-SPT* menunjukkan status kurang bayar, Wajib Pajak harus mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) atas pembayaran PPh Pasal 29 sebagai bukti pembayaran;
4. Wajib Pajak yang telah mengisi aplikasi *e-SPT* sebagaimana yang dimaksud poin kedua meminta kode verifikasi pada *website* Direktorat Jenderal Pajak;
5. Hasil pengisian aplikasi *e-SPT* dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak;
6. Mengirimkan SPT;
7. Wajib Pajak akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan yang akan disampaikan pada *email address* Wajib Pajak.

Keterangan dan/atau dokumen lain terkait SPT Tahunan tidak perlu disampaikan pada saat penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* tetapi wajib disimpan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. METODE PENELITIAN

Kajian ini dilakukan dengan pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Jakarta dan Jawa Timur, dengan data primer berasal dari hasil wawancara bersama dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan Penerimaan Cukai. Penelitian juga menggunakan data sekunder berupa laporan-laporan yang diterbitkan oleh BPS, dan Ditjen Bea Cukai Kementerian Keuangan.

Selanjutnya Analisis data menggunakan metode analisis model interaktif yang menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010) ada tahapan yang harus dilalui yakni: reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Pada penelitian kualitatif, proses reduksi data dilakukan dengan cara mengeliminasi informasi yang tidak dapat dikonfirmasi pada saat proses wawancara. Meskipun demikian, beberapa isu utama dalam kajian masih tetap dipertahankan sebagai jawaban empiris kajian.

Tahapan penyusunan kajian dilakukan sebagai berikut:

- a. Studi literatur, dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dari sumber-sumber tertulis seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan menteri, keputusan menteri bahan-bahan perkuliahan dan literatur lainnya yang berhubungan dengan topik penelitian.
- b. Observasi, dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan dan terfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan materi penelitian sehingga diperoleh data serta informasi lengkap dan nyata sebagai pembanding dari teori kepustakaan yang ada.
- c. Wawancara, dengan cara melakukan wawancara dengan pihak yang berkompeten dan mengetahui informasi



mengenai fakta di lapangan yang berhubungan dengan materi karya ilmiah.

4. PEMBAHASAN

4.1 Perkembangan pelaksanaan sistem e-filing 2014-2017

Jika mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-39/PJ/2011 maka penyampaian SPT Tahunan orang pribadi melalui e-filing mulai efektif pada 1 Februari 2012. Namun dalam realisasinya penerapan sistem e-filing di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua baru dimulai pada tahun 2013. Hal tersebut dikarenakan pada tahun 2012 masih terdapat persiapan sistem e-filing.

Adapun tahapan e-filing yang diterapkan di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua yaitu:

- Wajib pajak harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak;
- Bagi wajib Pajak yang memiliki penghasilan tetap membawa bukti potong penghasilan dari perusahaan, bagi wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas membawa rincian penghasilan;
- Wajib pajak yang memenuhi kedua persyaratan diatas, kemudian diarahkan ke ruang khusus e-filing di lantai dua gedung KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua;
- Wajib pajak dibuatkan e-FIN;
- Wajib pajak didaftarkan di website DJP online;
- Bagi wajib pajak yang belum memiliki email akan dibuatkan email;
- Setelah proses pendaftaran selesai kemudian Login;
- Wajib pajak akan dipandu terkait tata cara membuat SPT dari tahap awal hingga selesai, adapun tata cara pengisiannya sama seperti SPT manual, yang membedakan yaitu untuk e-filing pengisian dilakukan melalui website;
- Pastikan wajib pajak memperoleh bukti penerimaan elektronik (BPE) yang dikirim melalui email;

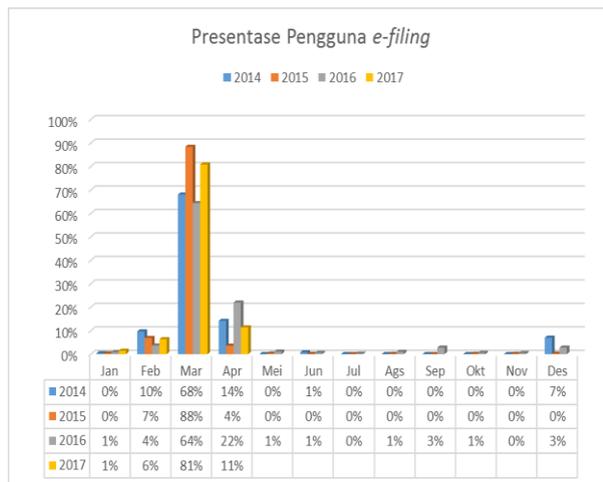
Jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing pada KPP Pratama Jakarta

Tamansari Dua setiap tahun meningkat, namun jumlah ini masih lebih kecil dibandingkan wajib pajak yang menggunakan SPT manual. Selama kurun waktu 2014-2015, proporsi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing masih kecil, yaitu sebesar 6,3% dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua. Persentase wajib pajak yang menggunakan e-filing mulai mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2016-2017. Jumlah pengguna e-filing pada tahun 2016 sebesar 36,30%. Tahun 2017, jumlah wajib pajak orang pribadi pengguna e-filing di proyeksikan mengalami peningkatan hingga 70% dari keseluruhan wajib pajak yang terdaftar.

Sumber: Olah Data dari KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua

Apabila dilihat secara bulanan, tren penggunaan e-filing selama kurun waktu 2014-2017 memiliki persamaan, dimana penggunaan e-filing maksimum terjadi pada Februari hingga April. Hal ini dipengaruhi oleh periode penyampaian SPT Masa wajib pajak orang pribadi yang berakhir pada setiap bulan April. Rata-rata SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak Orang Pribadi paling banyak terjadi pada bulan Maret. Penumpukan pelaporan SPT Tahunan pada bulan tersebut disebabkan karena kebiasaan wajib pajak yang menunggu deadline penyampaian SPT. Hal ini disebabkan oleh adanya sanksi pajak apabila wajib pajak orang pribadi melewati deadline waktu pelaporan SPT yang ditetapkan. Pengenaan sanksi keterlambatan sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi.

Idealnya sebuah sistem informasi dapat diakses secara merata pada setiap bulan. Besarnya jumlah wajib pajak orang pribadi yang mengakses e-filing dalam 1 waktu dapat menyebabkan sistem terganggu (slowly down). Berdasarkan informasi, Ditjen Pajak telah melakukan mitigasi dengan meningkatkan kapasitas infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memperbesar jumlah akses dalam waktu bersamaan (bulk access). Selain itu Ditjen pajak juga telah menambah domain access untuk mengantisipasi antrian pengguna e-filing dan tidak terkonsentrasi pada 1 (satu) domain.



Sumber: Olah Data dari KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua

Selanjutnya pada pelaksanaan *tax amnesty* selama 3 periode (2016-2017), sebagian besar wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua belum menggunakan fasilitas *e-filing* dalam memperbaharui data SPT nya. Beberapa faktor penyebab rendahnya wajib pajak yang menggunakan fasilitas *e-filing* adalah sebagai berikut:

- E-filing* merupakan program yang masih tergolong baru bagi wajib pajak sehingga sebagian besar wajib pajak belum mengenal sistem ini;
- Kurangnya kepedulian wajib pajak untuk meng-*update* informasi perpajakan setiap mengalami perubahan;
- Pengetahuan akan teknologi informasi masih tergolong rendah, sehingga pemanfaatan *e-filing* kurang menarik bagi wajib pajak.

4.2 Identifikasi permasalahan pelaksanaan sistem e-Filing

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, permasalahan kehandalan sistem dan keberlangsungan operasional e-filing merupakan hal krusial dalam pelaksanaan e-filing. Besarnya jumlah wajib pajak pribadi menjadi tantangan bagi KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua dalam mengimplementasikan e-filing. Beberapa masalah pelaksanaan *e-filing* yang sering terjadi diuraikan dibawah ini:

- Kode keamanan tidak sesuai
Hal ini dapat disebabkan laman DJP *Online* terlalu lama dibuka tanpa aktivitas apapun. Solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan tekan kode keamanan lalu masukkan kode keamanan yang baru.
- Server not found* 404 atau *Error* 405
Server not found 404 berarti data atau file yang anda minta tidak tersedia pada database laman situs tersebut. Bisa karena data sudah

hilang atau terhapus. Sedangkan *Error* 405 akan tampil jika *request* yang kita minta menggunakan metode yang tidak diizinkan oleh komputer *server*. Solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan tekan tombol *back* atau kembali, jika tetap tidak bisa silahkan menuju link <https://djponline.pajak.go.id/default>.

- Token tidak terkirim
Jaringan internet yang digunakan sedang tidak stabil sehingga menyebabkan proses pengiriman token terganggu. Solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan pengiriman ulang token.
- Kesalahan SO004 Pengguna belum aktif
Hal ini sering terjadi karena wajib pajak lupa atau belum memproses link aktivasi di email. Solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan membuka email pengguna lalu klik link aktivasi dari *server* Direktorat Jenderal Pajak.
- Gagal Login: *Invalid Credential, Bad User Credential, Database ..., Passsword* salah
Masalah ini dapat disebabkan kesalahan penulisan NPWP, mengandung tanda baca seperti strip (-) atau titik (.) atau kesalahan penulisan *password* seperti tidak memperhatikan huruf capital dan huruf kecil. Untuk mengatasinya, pastikan *password* yang dimasukkan benar, perhatikan huruf besar dan huruf kecil ketika mengetik agar tidak salah ketik dan tidak tertukar. Jika tetap tidak bisa, silahkan reset password melalui link <https://djponline.pajak.go.id/resetpass> kemudian isikan data yang diperlukan.
- Kode verifikasi tidak sesuai atau salah
Hal ini dapat terjadi karena wajib pajak mengklik dua kali sehingga *server code* yang ada di DJP *Online* dan email berbeda. Untuk mengatasinya, pastikan *server code* yang ada di DJP *Online* dan *server code* yang ada di email sama. Ada beberapa kasus dimana *server code* DJP *Online* dan email pengguna berbeda, hal tersebut disebabkan pengguna telah klik lebih dari satu kali sehingga *server* DJP *Online* memproses *server code* baru, pengguna harus memproses email yang terbaru agar *server code* yang diproses sesuai.
- Website e-filing down, under maintenance, error* 500, *error* 502
Masalah ini terjadi karena koneksi antara *server* dengan *client* terputus. Salah satu alasan terputusnya koneksi adalah karena *server down*. Saat *server down* terjadi, aliran data menjadi tidak lancar, hal ini biasanya terjadi saat banyak arus data yang mengalir dalam satu waktu dan *server* tidak mampu menampung semua data tersebut. Selain itu juga dapat disebabkan karena banyaknya *client* yang sedang mengakses *e-filing* dalam waktu yang bersamaan sehingga terkadang *server* tidak mampu mengakomodasi semua

sekaligus. Ketidakstabilan koneksi internet dari *client* juga merupakan salah satu

penyebab munculnya masalah ini. Ketidakstabilan koneksi internet dapat menyebabkan koneksi internet yang tiba-tiba terputus dan menyebabkan data yang akan dikirim ke *server* menjadi hilang. Untuk masalah yang satu ini, pastikan jaringan internet tersedia dengan koneksi yang stabil, *browser* yang dianjurkan yaitu *Google Chrome*, *Microsoft Edge* atau *Mozilla Firefox*. Jika tetap tidak bisa, silahkan mencoba diluar jam kerja karena akses ke *server* tidak terlalu banyak.

- h. NPWP sudah terdaftar, pesan Kesalahan:REG008

Masalah ini terjadi karena NPWP wajib pajak sudah pernah didaftarkan sebelumnya. Untuk mengatasinya hampir sama dengan poin e, yaitu dengan fasilitas *reset password* melalui link <https://djponline.pajak.go.id/resetpass>, beri centang ya pada bagian lupa email dan masukkan email yang valid. Isikan NPWP, e-FIN, email dan kode keamanan kemudian klik *submit*. Langkah selanjutnya buka email, klik link untuk *reset password* dan masukkan *password* baru tanpa perlu mendaftar lagi.

- i. SPT Tahunan tidak lengkap

Masalah ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

- Status SPT wajib pajak adalah Kurang Bayar sementara NTPN yang di isikan tidak lengkap atau tidak benar.
- Pengguna tidak mengisi data bukti pemotongan dari pemberi kerja.
- Kolom Kode Harta pada tabel Daftar Harta tidak sesuai.
- Kolom Kode Utang pada tabel Daftar Utang tidak sesuai.

SPT ini akan disimpan sebagai *DRAFT*. Untuk dapat mengirim SPT, Anda harus melengkapi data SPT terlebih dahulu. Untuk mengatasinya, pastikan PTKP sudah dimasukkan dengan benar dan pastikan pengguna telah mengisi bukti potong dari pemberi kerja.

- j. Website blank dengan situs http://efiling.pajak.go.id/home?acces_token=nul

Masalah ini sering terjadi karena pengguna terlalu lama membuka *website* lain atau terlalu lama membuka *website* DJP Online tanpa aktivitas apapun. Solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan menutup *browser* kemudian membuka tab baru, ulangi proses *e-filing*. Selain itu, masalah ini juga dapat disebabkan pengguna sudah pernah *login* ditempat lain dan lupa atau belum di *logout*. Untuk masalah yang satu ini, silahkan

datang ke KPP atau telepon Kring Pajak melalui nomor 1500200.

5. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil tinjauan yang telah penulis bahas terkait pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui *e-filing* pada KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Secara keseluruhan, pelaksanaan *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua sudah dilakukan secara baik Rata-rata penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi melalui *e-filing* terjadi di bulan Maret, secara keseluruhan peristiwa ini disebabkan kecenderungan wajib pajak untuk menunggu *deadline* penyampaian SPT dan apabila melewati *deadline* akan dikenakan sanksi keterlambatan.
- Jumlah pelaporan SPT Tahunan orang pribadi yang terbesar selama rentang tahun 2014 sampai 2017 terjadi pada bulan Maret 2015. Hal tersebut merupakan dampak dari diberlakukannya *Sunset Policy Jilid II*. Sedangkan jumlah SPT Tahunan orang pribadi yang dilaporkan melalui *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua yang terbesar selama rentang tahun 2014 sampai 2017 terjadi pada bulan Maret 2017. Hal tersebut merupakan dampak dari pelaksanaan periode III *Tax Amnesty*.
- Peningkatan dan penurunan jumlah SPT Tahunan orang pribadi yang dilaporkan tidak mempengaruhi partisipasi wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*. Sejauh ini, sistem *e-filing* cukup efektif untuk meningkatkan penerimaan perpajakan. Namun pelaksanaan *e-filing* tidak bisa dijadikan cara utama meningkatkan penerimaan perpajakan karena masih banyak kebijakan lain
- Dalam pelaksanaannya, sistem *e-filing* masih menemui beberapa permasalahan seperti kehandalan sistem TIK, tingkat respon atas permasalahan TIK yang dialami oleh wajib pajak yang menggunakan *e-filing*, dan layanan informasi perpajakan (*customer service*).

5.2 Saran

Setelah mengemukakan pembahasan dan simpulan pada bagian sebelumnya, penulis sampai pada beberapa saran untuk perbaikan yang bisa dipertimbangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua. Saran tersebut antara lain:

- Meningkatkan sosialisasi kebijakan di bidang peningkatan penerimaan perpajakan, misalnya pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* atau kebijakan di masa yang akan datang kepada masyarakat luas baik melalui media

cetak, elektronik, maupun langsung terjun ke masyarakat seperti memberikan penyuluhan dan info-info terkait kebijakan.

Sosialisasi *e-filing* tidak hanya disampaikan pada kantor pajak atau forum pajak tetapi diperluas pada tempat umum. Contoh pada iklan di *commuter line*, iklan pinggir jalan, *supermarket*, *mall*, dan tempat lainnya.

2. Memaksimalkan kinerja *account representative* sebagai barisan terdepan berkomunikasi dengan wajib pajak yang melakukan transaksi perpajakan khususnya *e-filing*.
3. Mmperbesar *bandwith server* Direktorat Jenderal Pajak agar dapat menampung *traffic* yang lebih besar dan mengurangi waktu tunggu (*delay*). Hal ini dibutuhkan khususnya pada bulan maret yang memiliki frekwensi akses *e-filing* yang cukup tinggi.

Peraturan terkait penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* diharapkan tidak banyak mengalami perubahan agar wajib pajak maupun pegawai pajak sendiri tidak menerima informasi yang salah.

6. KETERBATASAN

Penelitian ini membatasi penentuan faktor pengaruh implementasi *e-filling* melalui pendekatan studi kasus pada KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua. Penelitian menggunakan basis data tahun 2014 sampai dengan bulan Maret tahun 2017. Penelitian lainnya dapat dilanjutkan dengan menggunakan metode kuantitatif untuk menghasilkan rumusan determinasi implemenasi *e-filling* secara lebih lengkap dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Pustaka

- Huang, W., d'Ambra, J., & Bhalla, V. (2002). Key factors influencing the adoption of e-Government in Australian public sectors. *The Journal of Computer Information Systems*, 43(1), 15–23.
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97–122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.005>
- Strejcek, G., & Theil, M. (2003). Technology push, legislation pull? E-government in the European Union. *Decision Support Systems*, 34(3), 305–313. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(02\)00123-9](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(02)00123-9)

Brotodiharjo, R. Santoso. (1999). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT Refika Aditama

Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan. Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana

Agustuningsih Wulandari (2016), Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta, Skripsi, Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Ayatudin, Fadil. (2014). "Tinjauan Atas Penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Menggunakan *e-filing* Terhadap Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi". Tangerang Selatan: Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.

Havid, Mohamad (2014), Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, Skripsi, Bandung, Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama

Jayanti, Eka Dwi (2017), Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Skripsi, Surabaya, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas

Kirana, Gita. (2010). "Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing*". *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Nurhidayah, Sari (2015), Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten, Skripsi, Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Sisilia A, Tjahjanulin D dan Muhammad S. (2014). "Implementasi Program *e-filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Wiyono, Adrianto Sugiarto. (2008). "Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing* sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 11, No. 2, hal 117-132