

**ANALISIS PENERAPAN *E-FILING* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN  
SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
GRESIK UTARA**

**Inne Nidya Astuti**  
**Universitas Negeri Surabaya**  
**innenidyaa@gmail.com**

**ABSTRACT**

*SPT is very important for the country to describe taxpayer compliance in the reporting of tax payments. To realize e-government in taxation, the directorate of taxes provides easiness of delivery an annual SPT via e-Filing, which is one of tax modernization. The implementation of e-Filing at service tax office Gresik Utara has been run in accordance with the procedure of e-Filing registration based on tax regulations. In addition, service tax office effort in the dissemination of e-Filing has a positive impact of improving tax compliance in the delivery of SPT. That is characterized by increased total of SPT which is received every year even though non comparable with total of taxpayer registered.*

**Keywords:** *e-Filing, Tax Modernization, Taxpayer Compliance*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pajak di Indonesia semakin meningkat dari masa ke masa. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan yang pertama dan utama dalam meningkatkan kas negara. Penerimaan terbesar dalam negara didapat melalui sektor pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya target penerimaan negara yang diharapkan dari sektor pajak. Negara menargetkan penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai RAPBN 2015 adalah sebesar Rp 1.484.589,3 miliar (RAPBN, 2015).

Konsekuensi dari kondisi tersebut mengharuskan semua pihak terlibat dalam penyelenggaraan negara termasuk masyarakat sebagai Wajib Pajak. Keterlibatan tersebut merupakan kunci penting bagi negara dalam memacu rodapembangunan yang sedang dan

akan berjalan. Salah satu usaha dari Direktorat Jenderal Pajak memenuhi penerimaan negara tersebut adalah dengan melakukan ekstensifikasi di seluruh wilayah Indonesia. Agar tujuan dari ekstensifikasi tersebut dapat tercapai dengan sukses maka dirasa sangat perlu untuk memberikan pengetahuan atau mengadakan penyuluhan ke berbagai wilayah tentang hak dan kewajiban pajak. Hal ini ditujukan kepada seluruh masyarakat yang berperan sebagai wajib pajak baik orang pribadi maupun dalam bentuk badan agar dapat lebih memahami hak dan kewajiban perpajakannya dengan lebih baik.

Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak sekaligus mengawal TPWP (Tahun Pembinaan Wajib Pajak) 2015, di antaranya melalui dialog perpajakan, pengawasan intensif, penegakan hukum secara selektif, hingga blusukan ke berbagai sentra ekonomi. Melalui TPWP 2015, seluruh wajib pajak dihimbau agar membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT) hingga lima tahun terakhir atas kemauan sendiri dan melunasi kekurangan pajaknya dengan insentif pembebasan sanksi administrasi. Selain itu, bagi orang pribadi atau badan yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak, namun belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) diharapkan untuk segera mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menyampaikan SPT-nya dan melunasi pajaknya. Tindakan tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia. Artinya setiap Wajib Pajak bertanggungjawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, yang dalam hal ini diatur oleh Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak).

Tahun 2015 ini merupakan kesempatan terakhir bagi masyarakat yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya untuk meningkatkan kepatuhannya. Melaporkan SPT merupakan salah satu kewajiban para Wajib Pajak sebagaimana amanat Undang-undang Perpajakan Indonesia. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 dalam pasal (3) menyebutkan: Setiap Wajib Pajak wajib 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 Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

Pada awalnya Surat Pemberitahuan (SPT) pajak ini disampaikan oleh Wajib Pajak kepada Ditjen Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara manual. Namun seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi maka Direktorat Jenderal Pajak mengadopsi sebuah inovasi pelayanan perpajakan berbasis internet dalam bentuk penerapan sistem *e-Filing*, yaitu pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer. SPT ini tidak berbentuk kertas, melainkan berbentuk formulir elektronik yang ditransfer atau disampaikan ke Ditjen Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *real time e-Filing* sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Abdurrohman, Domai, & Shobaruddin, 2010). Sedangkan bagi Aparat Pajak, teknologi *e-Filing* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan secara terkomputerisasi.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mengungkapkan, rekapitulasi hasil penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) 2015 berdasarkan *up date* per tanggal 31 Maret 2015 mencapai 9,09 juta wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan sebesar 17% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, angka tersebut tergolong kecil karena dari 27 juta Wajib Pajak terdaftar tidak seluruhnya menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh)

setiap tahun. Padahal penyampaian SPT sangat penting bagi Negara terkait kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan pembayaran pajak. Dari data statistik di atas dapat disimpulkan bahwa pada kenyataannya proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui sistem *e-Filing* ini tidak semudah yang dibayangkan.

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan *e-Filing* serta kelebihan dan kekurangan penerapan *e-Filing*, maka penulis akan membahas hal tersebut dalam penelitian jurnal ilmiah yang berjudul: “Analisis Penerapan *e-Filing* sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara”.

### **Perumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik atau *e-Filing* meliputi prosedur serta kelebihan dan kelemahan apa saja yang dihadapi dalam penerapan *e-Filing* sebagai upaya peningkatan kepatuhan WP pada KPP Pratama Gresik Utara?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui prosedur penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-Filing* serta kelebihan dan kelemahan apa saja yang dihadapi dalam penerapan *e-Filing* sebagai upaya peningkatan kepatuhan WP pada KPP Pratama Gresik Utara.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Perpajakan**

Pengertian pajak menurut prof. Dr. Rochmat Soemitro dalam (Supramono & Damayanti, 2005), “pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang ( yang dapat dipaksakan ) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum” .

Pengertian Pajak menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007, “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.”

Menurut UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut (Suandy, 2001)Wajib Pajak adalah subjek pajak yang telah memenuhi syarat-syarat objektif sehingga kepadanya diwajibkan pajak. (Nurhidayah, 2015) menyimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat obyektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Subyek pajak adalah orang atau badan yang bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Sedangkan objek pajak yaitu apa yang dikenakan pajak. Dalam pasal 4 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Pajak Penghasilan telah memberikan penegasan mengenai objek Pajak Penghasilan yaitu penghasilan. Pengertian penghasilan menurut Undang-Undang PPh adalah “setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.”

Pemungutan pajak dapat dipaksakan dan tidak memberikan imbalan yang secara langsung dapat ditunjukkan, maka pemungutan pajak harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari rakyat melalui Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Hal ini sesuai dengan bunyi

Pasal 23 ayat (2) UUD 1945, yaitu “Segala pajak untuk kegunaan kas negara berdasarkan undang-undang”.

Fungsi pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu fungsi finansial (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regulerend*) (Suandy, 2001). Fungsi finansial pajak yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Fungsi mengatur (*regulerend*) pajak yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik di bidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu. Misalnya pemberian insentif pajak seperti *tax holiday* dalam rangka meningkatkan investasi baik investasi dalam negeri maupun investasi asing, pengenaan pajak ekspor, dan lain sebagainya.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Supramono & Damayanti, 2005) kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajibannya untuk mengisi formulir pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah tingkatan di mana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan, tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum.

Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT. Sedangkan kepatuhan material ialah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam

mengisi SPT PPh Tahunan adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Pajak Penghasilan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

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

### **Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut UU Nomor 16 Tahun 2000, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Bagi Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang, serta pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran dan pelunasan pajak yang telah dilakukan. Sedangkan bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya. Surat Pemberitahuan dapat dibedakan menjadi dua yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan (Suandy, 2001). Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa pajak yang terdiri atas;

- a. SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26
- b. SPT Masa PPh Pasal 22
- c. SPT Masa PPh Pasal 23 dan Pasal 26
- d. SPT Masa PPh Pasal 25
- e. SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)
- f. SPT Masa PPh Pasal 15
- g. SPT Masa PPN
- h. SPT Masa PPN bagi pemungut
- i. SPT Masa PPN bagi Pengusaha Kena Pajak
- j. SPT Masa PPnBM

Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak yang terdiri atas:

- a. Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Wajib Pajak Badan

b. Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Wajib Pajak Badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang dolar Amerika Serikat

c. Surat Pemberitahuan Tahunan PPh WPOP

Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda.

### **Penerapan *e-Filing***

Adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih yang dalam hal ini ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi DJP untuk senantiasa menyesuaikan diri. Guna Peningkatan Pelayanan kepada Wajib Pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), DJP mengembangkan e-SPT dan e-Filing yang berbasis web. Hal tersebut memberikan banyak manfaat bagi Wajib Pajak di antaranya pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak, sumber daya manusia yang lebih profesional karena telah terdapat *fit and proper test* dan *competency mapping*, pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi, adanya tenaga *Account Representative* (AR) yang bertugas membantu segala permasalahan wajib pajak, dan Pemanfaatan IT secara maksimal salah satunya melalui *e-Filing* (Abdurrohman et al., 2010).

*e-Filing* merupakan program modernisasi yang dirancang untuk memanfaatkan IT secara maksimal. Menurut PER-01/PJ/2014, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Proses penggunaan *e-Filing* dibedakan menjadi dua jenis yaitu *e-Filing Dial Up* dan *e-Filing* melalui ASP. *e-Filing Dial Up* adalah cara penyampaian SPT yang langsung terhubung dengan server di Direktorat Jenderal Pajak dengan melalui modem dari PC Wajib Pajak yang menyampaikan SPT nya, *e-Filing Dial Up* belum banyak digunakan dalam pelayanan kepada wajib pajak di KPP Pratama. Sedangkan *e-Filing* melalui ASP penggunaannya melalui beberapa proses di antaranya harus mendaftar ke ASP terlebih dahulu, kemudian menginstal aplikasi E-SPT, melakukan penyampaian SPT secara *online* lalu mencetak form induk SPT ke KPP.

*e-Filing* melalui *website* DJP mulai digunakan setelah berlakunya PER – 39/PJ/2011 yaitu pada tanggal 1 Februari 2012. *e-Filing* melalui *website* DJP memberikan pelayanan berupa penyampaian dua jenis SPT, yaitu SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770S dan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770SS.

Berikut adalah ketentuan Pelaporan SPT *e-Filing*;

- 1) Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dapat dilakukanselama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggudengan standar WaktuIndonesia Bagian Barat (WIB).
- 2) Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepatwaktu.
- 3) Wajib Pajak mencetak dan menandatangani induk Surat Pemberitahuan yang telah diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- 4) Wajib Pajak wajib menyampaikan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar secara langsung atau melalui pos secaratertecat, paling lama :

- a) 14 (empat belas) hari sejak batas terakhir pelaporan Surat Pemberitahuan dalam hal Surat Pemberitahuan disampaikan sebelum batas akhir penyampaian
- b) 14 (empat belas) hari sejak tanggal penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dalam hal Surat Pemberitahuan disampaikan setelah lewat batas akhir penyampaian

Meskipun wajib pajak sudah menyampaikan SPT nya melalui file yang dikirim ke DJP sudah digitalisasi, tetapi hukum yang berlaku masih belum memperbolehkan”*digital signature*” atau tanda tangan digital diperbolehkan secara hukum, yang masih diakui keabsahannya adalah tanda tangan asli.

- 5) Dalam hal Wajib Pajak tidak menyampaikan dokumen lainnya yang dipersyaratkan, Wajib Pajak dianggap tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan
- 6) Surat Pemberitahuan dianggap telah diterima dan tanggal Penerimaan Surat Pemberitahuan sesuai dengan tanggal yang tercantum pada Bukti Penerimaan secara elektronik
- 7) Bukti Penerimaan secara elektronik berisi informasi yang meliputi Nomor Pokok Wajib Pajak, tanggal, jam, Nomor Transaksi Penyampaian Surat Pemberitahuan (NTPS) dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA) serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Pawito & Lembaga Kajian Islam dan Sosial LKIS, 2007) penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada secara kualitatif dengan harapan dapat membuka potensi interpretasi-interpretasi subyektif. Penelitian ini termasuk penelitian

deskriptif kualitatif dimana data yang diperoleh digunakan untuk menganalisis Penerapan *e-Filing* sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara.

### **Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data Kuantitatif berupa data statistik yang meliputi jumlah wajib pajak terdaftar dan jumlah penerimaan SPT Tahunan sejak tahun pajak 2012 – 2014 karena KPP Pratama Gresik Utara baru memfasilitasi penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Formulir 1770S dan 1770SS pada tahun pajak 2013.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### a. Data Primer

Yaitu data yang bersumber dari hasil pengamatan (observasi) dan wawancara (*interview*) dengan karyawan maupun kepala bagian divisi pelayanan, ekstensifikasi, dan pengolahan data dan informasi serta beberapa wajib pajak orang pribadi.

#### b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang bersumber dari Kantor Pelayanan Pajak yang diteliti dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **Metode Analisis Data**

- Menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan perbandingan data yang dikumpulkan dari hasil observasi dan wawancara.
- Menganalisis data sekunder yang diperoleh meliputi jumlah WP terdaftar dan total penerimaan SPT Tahunan serta kaitannya dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada KPP Gresik Utara.

- Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang dihadapi dalam penerapan *e-Filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada KPP Gresik Utara

## **PEMBAHASAN**

### **Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara yang berdiri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 55/PMK.01/2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP, yang merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II. KPP Pratama Gresik Utara mulai aktif melakukan kegiatan operasional pada 27 November 2007. Pembentukan KPP Pratama merupakan bagian program Modernisasi Administrasi Perpajakan Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perpajakan; meningkatkan kepatuhan WP melalui pengawasan dan penegakan hukum; meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi; serta meningkatkan profesionalisme dan integritas sumber daya manusia.

Sebagai bagian dari organisasi Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan: Nomor 433/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001 dan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-14/PJ/2008 tanggal 15 Maret 2008, mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif dan pemeriksaan terhadap wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan Peraturan Perundang-

undangan yang berlaku. Dengan dasar tugas pokok tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, dan ekstensifikasi wajib pajak;
2. Penelitian dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa, serta berkas wajib pajak;
3. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;
4. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;
5. Pemeriksaan seluruh jenis pajak dan penerapan sanksi perpajakan;
6. Penerbitan surat ketetapan pajak;
7. Pembetulan surat ketetapan pajak;
8. Pengurangan sanksi pajak;
9. Penyuluhan dan konsultasi perpajakan;
10. Pelaksanaan administrasi kantor pelayanan pajak.

Kantor Pelayanan Pajak selaku instansi dibawah Direktorat Jenderal Pajak telah memiliki visi yang senantiasa akan diwujudkan yaitu “Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001 pasal 29 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi serta Pasal 32 tentang Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak, Peraturan Menteri

Keuangan Nomor: 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktur Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama terdiri dari:

No.	Unit Organisasi	Jumlah Pegawai
1	KPP Pratama (Kepala Kantor)	1
2	Sub Bagian Umum	7
3	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	4
4	Seksi Pelayanan	14
5	Seksi Penagihan	3
6	Seksi Pemeriksaan	3
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	8
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	10
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	8
10	Seksi Ekstensifikasi	3
11	Fungsional Pemeriksa Pajak	13
	Jumlah	74

### **Penerapan *e-Filing* sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan**

Kendala yang sering dihadapi oleh Wajib Pajak di antaranya adalah cara penyampaian SPT agar tepat waktu terkadang harus menghabiskan waktu yang lama karena harus menyampaikannya secara langsung ke KPP atau ke kantor pos tertentu yang buka pada hari Sabtu atau bahkan melalui kurir. Tetapi semua tempat tersebut dibatasi dengan jam operasi. Keadaan ini tentu sangat tidak menguntungkan. Begitu pula dengan para pegawai di Kementerian Keuangan yang harus menyampaikan SPT Tahunan lebih awal. Permasalahan tersebut kini dapat di atasi dengan munculnya *e-Filing* sebagai sarana penyampaian SPT Tahunan. Terbatasnya waktu dan panjangnya antrean untuk penyampaian SPT Tahunan tidak akan lagi menjadi kendala bagi Wajib Pajak yang hendak melaporkan atau menyampaikan

SPT Tahunannya, karena SPT Tahunan dapat disampaikan selama 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu. Jam berapapun (tengah malam) atau hari apapun (hari libur).

Mulai Tahun Pajak 2011 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi terdapat kemudahan untuk menyampaikan SPT Tahunan formulir 1770 S dan 1770 SS karena dapat menyampaikan SPT kapan saja, dimana saja, cepat, dan gratis dengan syarat harus terhubung dengan jaringan internet. Sebagaimana yang diatur dalam PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filing melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) tanggal 23 Desember 2011 serta Peraturan Direktorat Jenderal Pajak terbaru, Nomor PER – 1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filing melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Berikut adalah tata cara pendaftaran *e-Filing* pada KPP Pratama Gresik Utara yang telah sesuai dengan tata cara pendaftarane-*Filing* berdasarkan PER-39/PJ/2011.

#### 1) Permohonan E-FIN (Filing Identification Number)

Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan secara e-Filing melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) harus memiliki e-FIN yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau kuasanya. Permohonan tersebut dapat disampaikan secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat dengan menggunakan formulir. Untuk permohonan E-FIN secara langsung, Wajib Pajak atau kuasanya harus :

- a) menunjukkan asli kartu identitas diri Wajib Pajak atau kuasanya; dan
- b) menyampaikan surat kuasa bermeterai dan fotokopi identitas diri Wajib Pajak dalam hal permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak

c) Permohonan dianggap lengkap dan benar dalam hal nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang tercantum sesuai dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Master File Nasional Direktorat Jenderal Pajak dan memenuhi ketentuan di atas.

Kantor Pelayanan Pajak harus menerbitkan e-FIN paling lama tiga hari kerja, dalam hal permohonan e-FIN disampaikan secara *online* melalui [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), atau satu hari kerja dalam hal permohonan e-FIN disampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar. Selanjutnya e-FIN akan disampaikan kepada Wajib Pajak atau kuasanya dengan :

- a) Dikirimkan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke alamat Wajib Pajak yang tercantum pada Master File Nasional Direktorat Jenderal Pajak, dalam hal permohonan e-FIN disampaikan secara on-line melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Oleh karena itu, untuk Wajib Pajak yang alamatnya berbeda dengan yang tercantum pada Master File Nasional DJP sebaiknya tidak melakukan permohonan e-FIN secara on line.
- b) Disampaikan secara langsung, dalam hal permohonan e-FIN disampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

Selain persyaratan Administratif yang telah ditentukan, penyaringan Wajib Pajak yang dapat menggunakan fasilitas *e-Filing* ini juga di filter pada Aplikasi yang berada di tempat pelayanan pelaporan. Aplikasi di pelayanan ini akan secara terkomputerisasi mengecek kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak. Jika salah satu syarat di atas tidak dipenuhi Wajib Pajak, maka program pada sistem aplikasi akan menolak permohonan Wajib Pajak dengan memberi pesan sesuai persyaratan yang tidak dipenuhi tersebut. Apabila syarat – syarat tersebut sudah dapat dipenuhi, maka Wajib Pajak tersebut berhak untuk dapat menggunakan fasilitas *e-Filing* dengan disetujui permohonannya dan diberikan nomor eFin.

## 2) Pendaftaran Penggunaan e-Filing

Untuk terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)), Wajib Pajak yang sudah mendapatkan e-FIN harus mendaftarkan diri paling lama tiga puluh hari kalender sejak diterbitkannya e-FIN. Pendaftaran dilakukan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dengan mencantumkan :

- a) Alamat surat elektronik (email address); dan
- b) Nomor telepon genggam (handphone),
- c) Untuk pengiriman kode verifikasi dan notifikasi.

## 3) Tata Cara Penyampaian SPT secara e-Filing

Wajib Pajak yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara mengisi e-SPT dengan benar, lengkap dan jelas. Wajib Pajak yang telah mengisi e-SPT harus meminta kode verifikasi pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). SPT Tahunan tersebut dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang didapat dari Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal SPT Tahunan menunjukkan status kurang bayar, Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) atas pembayaran PPh Pasal 29 harus diisikan pada e-SPT sebagai bukti pembayaran yang telah divalidasi.

Selanjutnya Wajib Pajak mendapatkan notifikasi setiap menyampaikan SPT Tahunan secara e-Filing melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Dalam hal e-SPT dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pajak, kepada Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan. Wajib Pajak wajib menyampaikan keterangan dan/atau dokumen lain terkait SPT Tahunan yang tidak dapat disampaikan secara e-Filing melalui *website* Direktorat Jenderal

Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar apabila diminta oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan.

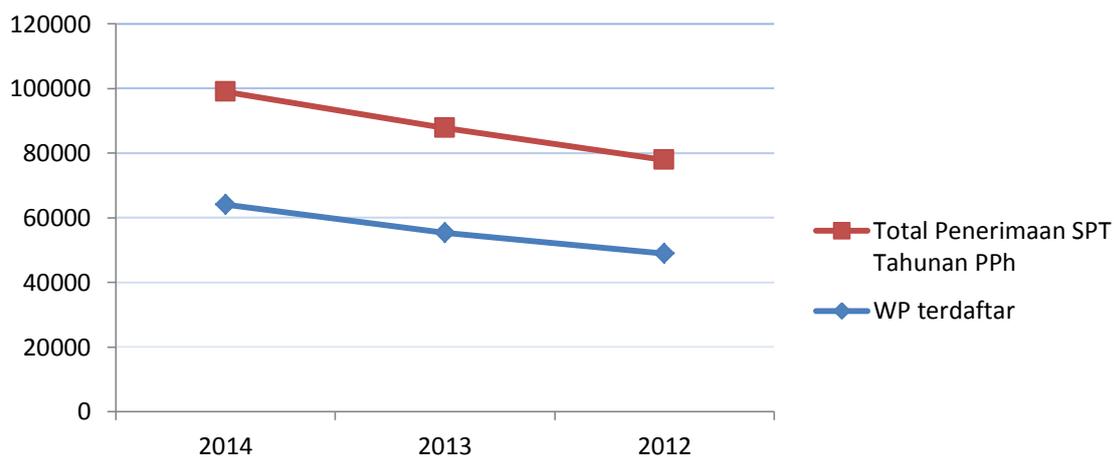
Dengan diberikannya kemudahan oleh DJP melalui e-Filing ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara atas penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak baik orang pribadi maupun badan. Berikut adalah data statistik yang menggambarkan perkembangan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara selama tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT Tahunan Tahun Pajak 2012 – 2014**

Tahun Pajak	Tahun Penerimaan	Wp Terdaftar	Total Penerimaan Spt Tahunan Pph	Lapor e-Filing	eFin Terdaftar
2014	2015	64.093	34.852	8.352	12.000
2013	2014	55.310	32.498	4.631	10.002
2012	2013	48.964	28.914	-	-

Sumber: Divisi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Gresik Utara (Diolah oleh penulis)

**Diagram 1.1. Perbandingan WP terdaftar dan Total Penerimaan SPT Tahunan PPh**



Sumber: Divisi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Gresik Utara (Diolah oleh penulis)

Dari diagram di atas dapat diketahui bahwa total penerimaan SPT Tahunan PPh yang direkap selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan yang sejalan dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak setiap tahunnya. Angka tersebut menunjukkan bahwa upaya KPP Pratama Gresik Utara dalam melakukan sosialisasi mengenai program *e-Filing* telah memberikan dampak yang positif yaitu meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan PPh meskipun SPT yang diterima tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar.

Dalam laporan penilaian kinerja KPP Pratama Gresik Utara pada tahun pajak 2014 menyatakan bahwa pencapaian kinerja atas penyelenggaraan penyuluhan telah melampaui target yang ditentukan yang diukur melalui total peserta atau Wajib Pajak yang menghadiri penyuluhan. KPP Pratama Gresik Utara telah melakukan berbagai kegiatan seperti mengadakan penyuluhan tentang *e-Fin* dan *e-Filing*, menyebarkan pamflet serta memasang spanduk dan *standing Banner* untuk meningkatkan realisasi *e-Fin* dan *e-Filing* sehingga mendapatkan hasil yang maksimal melebihi target sebesar 116,68%. Dengan sosialisasi tersebut diharapkan wajib pajak akan mengerti tentang kewajiban perpajakannya. Meskipun penerapan *e-Filing* masih belum bisa dikatakan maksimal, namun melalui data statistik di atas dapat dilihat bahwa Wajib Pajak yang mendaftarkan *eFin* mengalami peningkatan.

#### **Kelebihan dan kelemahan penerapan e-filing**

- a. Kelebihan pelaporan pajak dengan aplikasi *e-Filing* bagi Wajib Pajak yaitu menjadikan pekerjaan Wajib Pajak lebih efisien karena dengan adanya *e-Filing*, Wajib Pajak tidak perlu mengantri lama di KPP dan menghabiskan banyak kertas untuk keperluan melaporkan atau menyampaikan SPT Tahunannya. Cukup dengan menyampaikan secara online dan memberikan bukti penyampaian ke KPP proses penyampaian SPT selesai dilakukan. Sedangkan bagi KPP Pratama Gresik Utara, dengan adanya pemberlakuan aplikasi *e-Filing* akan memberikan pelayanan terbaik, perekaman data menjadi lebih cepat

dan akurat, serta mengatasi masalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten pada Seksi Pelayanan.

- b. Kekurangan pada penerapan aplikasi *e-Filing* yang dialami Wajib Pajak di antaranya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan, masyarakat yang belum paham akan kewajiban dan kepatuhan wajib pajak khususnya bagi Wajib Pajak baru yang masih awam dengan perpajakan, serta masalah jaringan internet yang menyebabkan proses transfer data ke *server* terkadang terhambat. Selain itu, Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi *e-Filing* juga masih diwajibkan menyampaikan Induk SPT secara manual karena belum adanya aturan telematika tentang keabsahan tanda tangan digital.

## **SIMPULAN**

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Filing* dinilai mampu mengatasi permasalahan yang terjadi selama ini di antaranya adalah antrian penyampaian SPT dari wajib pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan dan petugas perekaman data SPT di Kantor Pelayanan Pajak yang jumlahnya terbatas sehingga proses perekaman menjadi lambat. Program *e-Filing* memberikan banyak manfaat baik pada Wajib Pajak maupun aparatur Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Penerapan *e-Filing* pada KPP Pratama Gresik Utara telah sesuai dengan tata cara pendaftaran berdasarkan peraturan perpajakan. Meskipun begitu, realisasi pelaporan SPT Tahunan PPh belum berjalan maksimal karena masih ada beberapa kelauman dari penerapan *e-Filing* yang menjadi kendala bagi Wajib Pajak maupun aparatur KPP Pratama Gresik Utara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (2010). Implementasi Progam e-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro ). *JAP*, 3(5), 807–811.
- Dashboard Penerimaan Pajak, Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Realisasi Penerimaan Pajak Per 31 Agustus 2015*. (Online) (<http://www.pajak.go.id/content/realisasi-penerimaan-pajak-per-31-Agustus-2015>). Diakses pada tanggal 5 September 2015.
- Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. (Online) ([www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038](http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038)) Diakses pada tanggal 14 November 2015.
- Liputan 6. Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT PPh 2015. (Online) (<http://liputan6.com/>). Diakses pada tanggal 5 September 2015.
- Nurhidayah, S. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Pawito, & Lembaga Kajian Islam dan Sosial LKIS. (2007). *Penelitian komunikasi kualitatif*. Yogyakarta: PT LKIS Pelangi Aksara.
- RAPBN. (2015). *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan Tahun Anggaran 2015*.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER - 01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filing melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). (Online)( <http://www.ortax.org>) Diakses pada tanggal 16 November 2015
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Per - 39/Pj/2011 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara e-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). (Online)( <http://www.ortax.org>) Diakses pada tanggal 19 November 2015.
- Suandy, E. (2001). *Hukum Pajak* (5th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Supramono & Theresia (2005). *Perpajakan Indonesia*. Salatiga: Andi.
- Undang – Undang Dasar 1945.
- Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (Online) ([www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU\\_2007\\_28.pdf](http://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU_2007_28.pdf)) Diakses pada tanggal 14 November 2015

Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. (Online)  
([www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/2008/36TAHUN2008UU.htm](http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/2008/36TAHUN2008UU.htm)) Diakses pada tanggal  
20 November 2015

Penyampaian Surat Pemberitahuan Online (e-Filing). (Online) (<http://www.kemenkeu.go.id/>).  
Diakses pada tanggal 18 November 2015.

Surat edaran Nomor Se-36/Mk.03/2013 Tentang Himbauan Penyampaian Surat Pemberitahuan  
(Spt) Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Oleh Pegawai  
Kementerian Keuangan Melalui e-Filing. (Online)  
(<http://dannidarussalam.com/regulasi/surat-edaran-menteri-keuangan-se-36-mk03-2013>). Diakses pada tanggal 19 November 2015.