

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



## **PENERAPAN PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN E-FILING DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK**

**Rizka Hilda Siregar, Chris Dayanti Br. Ginting, Putri Melani**

Akuntansi Pendidikan, Universitas Audi Indonesia

E-mail:

[chrisdayanti@gmail.com](mailto:chrisdayanti@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Direktorat Jendral Pajak memberikan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkannya karena Wajib Pajak tidak perlu datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal penyampaian SPT, bagi aparat Pajak teknologi electronic ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database. Penerapan *e-filing* sebagai suatu langkah yang diharapkan mampu memberikan layanan prima terhadap masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sekaligus dengan penerapan *e-filing* diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* dan kepuasan wajib pajak terhadap pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan mencoba menemukan bagaimana penerapan *e-Filing* sebagai aplikasi baru dalam penyampaian SPT serta bagaimana kepuasan wajib terhadap penggunaan *e-Filing* dalam menyampaikan SPT tahunan. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder dan primer.

**Kata Kunci:** E-filing, Kepuasan Wajib Pajak

### ***Implementation of Tax Reporting Using E-Filing in the Annual Tax Return Reporting for Taxpayers***

### **ABSTRACT**

Director General of Taxes provides easy service for Taxpayers in reporting the amount of tax that must be paid because Taxpayers do not need to come directly to the Tax Office to fulfill their tax obligations in terms of SPT submission, for Electronic Technology tax officers they can facilitate database management. The application of e-filing is a step that is expected to be able to provide excellent service to the community so that it can increase the satisfaction of taxpayers as well as the application of e-filing which is expected to provide satisfaction to taxpayers. This study aims to determine the application of tax reporting using e-Filing and taxpayer satisfaction with tax reporting using e-Filing at KPP Pratama, North Makassar. This study uses a type of descriptive qualitative research, trying to find out how the application of e-Filing as a new application in SPT delivery as well as how compulsory satisfaction with the use of e-Filing in delivering annual SPT. The data used in this study are secondary and primary data.

**Keywords:** e-Filing, Taxpayer Satisfaction

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



## PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber pendapatan negara yang sangat potensial karena merupakan salah satu kontribusi terbesar terhadap pendapatan negara dan memainkan peran penting dalam kesejahteraan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, hasil pungutan pajak di negara kita saat ini menjadi sumber utama penerimaan negara dengan harapan kontribusinya meningkat setiap tahunnya. Sejak reformasi pajak pertama kali dilakukan pada tahun 1984, diharapkan penerimaan pajak sebagai sumber utama pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dapat terus berkelanjutan. Sebagai sumber penerimaan utama, dana dari pajak memiliki peran penting dalam neraca keuangan pemerintah. Manfaat pajak dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan sehari-hari di hampir semua sektor, seperti fasilitas kesehatan, transportasi, pendidikan, serta sarana dan prasarana umum.

Menyadari pentingnya peran pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Diharapkan upaya-upaya ini dapat menjadi pendorong pembangunan yang sedang dan akan berlangsung. Tanggung jawab dalam bidang perpajakan, yang mencerminkan kewajiban kenegaraan, berada pada setiap Warga Negara sebagai Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan sistem self-assessment yang diterapkan dalam Sistem Perpajakan Indonesia.

Ini berarti setiap Wajib Pajak bertanggung jawab penuh atas kewajiban pembayaran, pelaporan, dan pemberitahuan pajak terutang kepada pemerintah, yang dalam hal ini diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pembayaran pajak merupakan bentuk dari kewajiban kenegaraan dan partisipasi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa sebelum melakukan pembayaran pajak, Wajib Pajak harus memberitahukan terlebih dahulu jumlah pajak yang terutang kepada fiskus melalui Surat Setoran Pajak (SSP). Setelah membayar pajak melalui SSP di bank atau kantor pos, Wajib Pajak harus melaporkan jumlah pajak yang dibayar atau dipotong melalui Surat Pemberitahuan (SPT) pajak. SPT ini berisi informasi perpajakan yang benar dan akurat mengenai besarnya jumlah pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada pemerintah.

Awalnya, Surat Pemberitahuan (SPT) pajak diserahkan oleh Wajib Pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak secara manual melalui Kantor Pelayanan Pajak. Artinya, SPT tersebut diberikan dalam bentuk hardcopy (kertas) yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak.

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



Namun, dengan berkembangnya teknologi informasi untuk mendukung tugas utama Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan negara, salah satu langkah yang telah diambil adalah menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan. Ini melibatkan perubahan mendasar terkait modernisasi pajak, yaitu dengan menyediakan layanan baru kepada Wajib Pajak untuk memfasilitasi penyampaian SPT menggunakan sistem elektronik.

*Electronic Filing System (E- Filing)* yaitu, sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real-time. Pemerintah menerapkan reformasi berbasis internet ini karena tingkat kesadaran Wajib Pajak untuk melapor pajak masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran, kejujuran, kedisiplinan, dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui E-filing adalah upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus mereka bayarkan. Dengan ini, Wajib Pajak tidak perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya terkait penyampaian SPT. Bagi Aparat Pajak, teknologi E-filing mempermudah pengelolaan database karena dokumen-dokumen Wajib Pajak tersimpan dalam bentuk digital. Pemerintah berharap bahwa dengan penggunaan teknologi ini, akan terjadi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Penggunaan E-filing dalam pelaporan pajak dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk menyiapkan, memproses, dan menyerahkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak dengan benar dan tepat waktu. Keunggulan lain dari E-filing adalah kualitas sistem dan informasi yang dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat dan aman. Berdasarkan keunggulan tersebut, E-filing diharapkan dapat menjadi sarana pelaporan pajak secara elektronik yang efektif dan memuaskan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pajak**

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah, digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan masyarakat dan pembangunan nasional.

Menurut (Soemitro,2011) Pajak adalah kontribusi yang diberikan oleh warga negara kepada kas negara sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa adanya penerimaan jasa atau manfaat langsung yang dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



pemerintah secara umum. Pajak adalah pembayaran yang harus dibayarkan kepada negara sesuai dengan peraturan yang berlaku, tanpa adanya imbalan langsung yang diterima kembali, dan digunakan untuk mendukung pengeluaran umum yang terkait dengan fungsi negara dalam menjalankan pemerintahannya (Waluyo (2017)).

Berdasarkan kedua pengertian pajak di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi yang harus dibayarkan oleh masyarakat sebagai wajib pajak, yang dapat dipaksakan sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa mendapatkan imbalan langsung, dan digunakan sebesar-besarnya untuk kepentingan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

### **Self Assesment System**

Self Assesment 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 (Agustiningsih, 2016).

### **Pengertian Wajib Pajak**

Wajib pajak adalah individu, badan usaha, atau entitas lainnya yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara.

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menjelaskan bahwa 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. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat objektif, yaitu untuk Wajib Pajak dalam Negeri memperoleh atau menerima penghasilan yang melebihi PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), dan

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



jika Wajib Pajak Luar Negeri, menerima penghasilan dari sumber-sumber yang ada di Indonesia yang tidak ada batas minimumnya (PTKP) (Siti Kurnia Rahayu 2017:273).

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

Berdasarkan Undang-Undang No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan disebutkan bahwa Surat Pemberitahuan adalah surat wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta kewajiban sesuai dengan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. SPT Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak yang digunakan oleh wajib pajak untuk melapor perhitungan dan/atau pembayaran pajak (Siti Kurnia Rahayu 2017: 273).

Berdasarkan prinsip *self-assessment system* yang dianut di Indonesia, Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak yang terutang sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan bentuk pertanggung jawaban atas kewajiban 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.

### **Fungsi SPT Pajak**

Adapun fungsi dari SPT sesuai dengan jenis pajaknya (Mardiasmo 31;2011)

1. Fungsi SPT bagi Wajib Pajak untuk PPh: SPT digunakan oleh wajib pajak PPh sebagai alat untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang seharusnya dibayar. Selain itu, SPT berfungsi untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak yang telah dilakukan serta untuk mengetahui penghasilan mana yang termasuk objek pajak dan mana yang tidak.
2. Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP): Bagi PKP, SPT berfungsi sebagai alat untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang seharusnya dibayar. SPT juga digunakan untuk melaporkan pengkreditan pajak

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



masukannya terhadap pajak keluaran, serta pembayaran dan pelunasan pajak yang dilakukan oleh PKP sendiri atau melalui pihak lain selama periode pajak tertentu, sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

3. Fungsi SPT bagi Pemotong atau Pemungut Pajak: SPT digunakan oleh pemotong atau pemungut pajak sebagai alat untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang telah dipotong atau dipungut dan disetorkan.

### **Batas Penyampaian SPT**

Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) pada pasal 3 ayat 3 UU KUP diatur sebagai berikut : SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak, SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak, SPT Tahunan PPh WP Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak.

### **Penerapan 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.

Menurut Siti Kurnia (2010:132) merupakan cara penyampaian SPT secara *online* dan *realtime*, wajib pajak dapat menyampaikan SPT melalui web yang telah disediakan DJP. *E-filing* adalah Aplikasi *e-filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (Siti Kurnia Rahayu 2017:160).

### **Jenis E-Filing**

Berdasarkan situs Direktorat Jenderal Pajak, yang beralamatkan di <http://www.pajak.go.id> untuk saat ini, e-filing melayani pelayanan dua jenis Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu : *E-filing* melalui *website* [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna formulir Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh form 1770 S dan 1770 SS dan *E-filing* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh bagi Wajib Pajak Badan. Dengan kedua layanan fasilitas e-filing maka pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) kini dapat dilakukan 24 jam dalam sehari, 7 hari seminggu, serta dapat dilakukan

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



dimana saja dan kapan saja, sepanjang anda terhubung dengan internet, dengan mengakses situs Direktorat Jendral Pajak (DJP) tanpa dipungut biaya.

### **Pelaporan Pajak Menggunakan E-filing**

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

1. Mengajukan Permohonan Eletronik Filling Identification Number (E-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna e-filing. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak e-filing paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya e- FIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun e-filing melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital certificate yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses e- filing.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara :
  - a) Mengisi e-SPT pada aplikasi e-filing di situs DJP. e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (Compact Disk) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
  - b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
  - c) Mengirim SPT secara online dengan mengisikan kode verifikasi.
  - d) Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan
  - e) e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

### **Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Kirana (2010:36) kepuasan pengguna dapat didefinsikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan. Kepuasan wajib pajak menjadi sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap kewajiban wajib pajak, maksud dari pandangan positif yaitu dengan adanya kepuasan wajib pajak masyarakat akan memiliki persepsi bahwa dari adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak akan merasa dirugikan bila membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu mengurangi penghindaran pajak (tax avoidance) yang sering dilakukan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak sudah merasa puas dengan sendirinya maka wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak, dengan begitu penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Indra, dkk 2013).

Menurut Nadeak (2012:17) terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan wajib pajak :

1. *Content*
2. *Accuracy*

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



3. *Format*
4. *Easy Of Use*
5. *Timeliness*

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara yang beralamat di JL. Urip Sumoharjo Km.4 (kompleks Gedung Keuangan ) KPP

Pratama Makassar Utara merupakan salahsatu KPP yang menerapkan aplikasi *e- filing* terhadap wajib pajaknya. Waktu penelitian dilakukan pada bulan juni 2019.

### **Jenis Metode Penelitian**

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Ciri-ciri penelitian kualitatif yakni meniliti terkait masalah-masalah atau fenomena yang terjadi saat ini sebagaimana adanya kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

Sugiono (2014: 9) Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Cresswell (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.

### **Jenis Data yang digunakan**

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



Berdasarkan tujuan penelitian maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini didasarkan data primer dan sekunder untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

1. Data Primer yaitu data-data yang diperoleh dari pihak-pihak yang mengetahui dan memahami tentang Penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dan mewawancarai pegawai pajak yang berkompeten di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, dan mewawancarai wajib pajak untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penerapan *e-filing*.
2. Data Sekunder yaitu data yang bersumber dari kantor, bahan- bahan dokumentasi serta artikel- artikel yang dibuat oleh pihak ketiga dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini.

### **Teknik Pengumpulan Data**

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

1. Dokumentasi
2. Metode dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data dengan melihat arsip dan dokumentasi yang berhubungan dengan gambaran atau kegiatan. Data yang sudah ada di Instansi, seperti data jumlah wajib pajak, dan data jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem pelaporan berbasis *e-filing*.
3. Wawancara
4. Metode ini dilakukan untuk memperoleh atau mengumpulkan data primer, dengan melalui metode wawancara data yang diperoleh sifatnya langsung artinya langsung melakukan tanya-jawab dengan pihak-pihak yang memegang peranan penting dalam penerapan pelaporan pajak menggunakan *e-filing*. Pihak responden itu adalah Seksi Tata pelayanan yang
5. berkaitan dengan kegiatan pelaporan pajak dan wajib pajak. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan kegiatan penerapan pelaporan menggunakan *e-filing*.
6. Observasi Lapangan
7. Observasi adalah pengamatan langsung suatu objek yang akan diteliti dalam waktu singkat dan bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai objek penelitian. Observasi dilakukan penulis dengan mengamati bagaimana Penerapan *E-filing* dengan kepuasan wajib pajak.

### **Objek dan Subjek Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian maka objek dan subjek penelitian yang digunakan yaitu :

1. Objek : penerapan E-filing dengan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara.
2. Subjek : wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara

### **Metode Analisis**

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
 Accepted : 28 Agustus 2022  
 Published : 29 Oktober 2022  
 Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bersifat penjelasan dan keterangan pelengkap karena tidak dapat dijelaskan dalam bentuk angka- angka dan tabel yang mendeskripsikan kembali apa yang diperoleh di lapangan dalam bentuk paparan non-statistik. Sehingga peneliti hanya menggambarkan seluruh peristiwa yang terjadi di lapangan dalam bentuk deskriptif saja.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan E-filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara Tahun 2016-2018.

**Tabel 1. Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-Filing Tahun 2016- 2018 di KPP Pratama Makassar Utara**

No	Jenis Pajak	2016	2017	2018
1	SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	24.146	33.577	36.022
2	SPT Tahunan Wajib Pajak Badan	28	512	1.452
	JUMLAH	24.174	34.089	37.474

Sumber : Data diolah

**Tabel 2. Rasio Tingkat Penggunaan E- Filing Tahun 2016 – 2018 di KPP Pratama Makassar Utara**

Tahun	Total Pelaporan SPT Tahunan (e-Filing & manual)	Pelaporan dengan e-Filing	Rasio tingkat penggunaan e-Filing
2016	44.189	24.174	54%
2017	45.595	34.089	74%
2018	44.471	37.474	84%

Sumber : Data diolah.2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Utara dari tahun 2016 – 2018 terus meningkat. Tahun 2016 rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan menggunakan *E-filing* sebesar 54%, pada tahun 2017 sebesar 74%, dan terus meningkat sampai tahun 2018 menjadi 84%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Bintang Ramadhan selaku pelaksana Seksi Pelayanan tentang kenaikan penggunaan *e- Filing* di KPP Pratama Makassar Utara, beliau menjelaskan bahwa :“Upaya yang dilakukan kantor pajak dalam menerapkan pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* yang pertama melalui seksi Ekstensifikasi dan

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



Penyuluhan yang tugasnya memberikan edukasi perpajakan ke wajib pajak termasuk tentang *e-Filing*, cara mereka memberikan edukasi dengan mensosialisasikan langsung ke wajib pajak dengan mendatangi kantor wajib pajak seperti polisi, pegawai rumah sakit dan sebagainya, kemudian selain turun langsung ke wajib pajak ada juga cara yang dilakukan dengan mengundang wajib pajak baik instansi pemerintah maupun swasta ke KPP untuk memberikan edukasi tentang perpajakan, kemudian yang kedua biasanya kita hadir di event atau acara tertentu seperti University EXPO.” ( Wawancara pada tanggal 19 Juni 2019 ).

Tabel diatas dan hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara pada tahun 2016 – 2018 terus mengalami peningkatan. Rasio tingkat penggunaan *e-filing* sudah cukup baik karena mampu mencapai lebih dari 50% pada tahun 2016- 2018. Namun, masih terdapat wajib pajak yang memilih melakukan manual daripada melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaksana Seksi Pelayanan tentang kendala yang dihadapi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, beliau menjelaskan bahwa :  
“Sebenarnya kendala yang pertama dihadapi dari pihak KPP itu sendiri yaitu sekalipun kami sudah melakukan sosialisasi ke wajib pajak tetap saja masih ada yang belum melaporkan menggunakan *e-Filing*, hal tersebut kebanyakan terjadi terhadap wajib pajak yang sudah lanjut usia atau yang bukan kaum milenial, kebanyakan dari orang yang sudah lanjut usia itu tidak paham tentang teknologi. Jadi jika mereka datang kesini disarankan untuk *e-Filing*. Sebenarnya niatnya mau melakukan manual, tetapi diarahkan daripada melakukan manual mending *e-Filing* nanti dibantu oleh petugas. Kendala yang kedua adalah jaringan internet. Untuk yang masalah internet lambat sebenarnya sering masalah sistem pusat karena seringnya laporannya diakhir masa pelaporan, tanggal 30-31 baru ramai pelaporan jadi sistemnya lambat. Jika server lagi bermasalah atau tidak bisa diakses, biasanya sistem dari pusat itu dimatikan sementara waktu untuk memulihkan kembali, kalau sudah sistem pusat kami tidak bisa menangani.” (Wawancara pada tanggal 19 Juni 2019).

### **Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing dalam Pelaporan SPT Tahunan**

Berdasarkan teori tentang kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT, seorang wajib pajak mengatakan pada saat diwawancarai, bahwa ia telah menggunakan *e-filing* sejak tahun 2016 hingga saat ini, dengan *e-filing* membuat laporan pajak

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



lebih praktis, lebih cepat pada saat pelaporan karena menggunakan database secara online, karena database tersimpan secara online dan lindungi dengan keamanan otomatis keamanan data wajib pajak sendiri akan terjamin keamanannya. Kendala yang dihadapi wajib pajak tersebut pada saat pelaporan salah satunya adalah karena jaringan, biasanya pada saat waktu tertentu koneksi jaringan lambat dan biasanya website DJP tidak bisa terbuka karena fullnya server atau banyaknya yang mengakses pada saat itu. Namun dengan adanya pelaporan pajak menggunakan *e-filing* wajib pajak tidak lagi harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan pajak.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara pada tahun 2016- 2018 dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, karena sejak awal diterapkan tahun 2016 yang melapor menggunakan *Filing* sudah meningkat sebesar 50% dan tahun berikutnya terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan.
2. Dengan adanya *e-filing* wajib pajak sudah merasa puas dengan adanya penerapan pelaporan berbasis elektronik, karena dengan *e-filing* wajib pajak banyak merasakan manfaat seperti sistem pelaporan yang praktis, menghemat biaya dan keamanan data terjamin.

### Saran

Berdasarkan penelitian dengan hasil penelitian yang didapat penulis ingin memberikan saran bahwa :

1. Kanwil DJP Sulawesi selatan, barat dan tenggara sebaiknya lebih meningkatkan server DJP Online, sehingga ketika diakhir pelaporan tidak lagi terjadi gangguan yang dapat mengakibatkan server down, kemudian disarankan kedepannya untuk menyajikan format tampilan *e-filing* yang lebih bervariasi sehingga wajib pajak semakin tertarik untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT.
2. Bagi wajib pajak disarankan untuk melaporkan SPT dengan menggunakan *e-filing* karena dengan *e-filing* lapor pajak lebih mudah digunakan dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

## DAFTAR PUSTAKA

Akib, M dan Amdayani, L. ( 2017 ). *Analisis Penerapan Sistem E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Kendari)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara. Vol. 1 No. 1 2016.

**History:**

Revised : 10 Juli 2021  
Accepted : 28 Agustus 2022  
Published : 29 Oktober 2022  
Halaman : 92 - 104

**Publisher:** LPPM Universitas Audi Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



- Diana Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Dinasari dan Rima Rahmawati.2010. *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas pada KPP Modern*.Jurnal Seminar Nasional “Tecno-Economy dalam Pembangunan Ekonomi Indonesia”.Bandung.
- Direktur Jenderal Pajak. (2014). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 39/PJ/2011 yang sudah diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak terbaru, Nomor PER- 1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak(www.pajak.go.id)*.Jakarta.
- Fitri Damayanti dan Achmad Fauzi.2015. *Pengaruh Fasilitas Drop Box, E- SPT dan E-Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. 1979-858X.
- Jannah, Fury Fathul. 2014. *Pengaruh Efektivitas Penggunaan Fasilitas Efiling terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT*.Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Nadeak, Reanuli. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem E-Registration terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*. Bandung: Universitas Sahid.
- Republik Indonesia. (2007). *UndangUndang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan*. Jakarta.
- Rizki Dewantara, Mirza Ayu, Suhadak. 2015. *Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK)|Vol. 6 No. 2 2015.
- Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek formal)*.Bandung:Rekayasa Sains.