

Analisis Implementasi E-Filing Dalam Pembayaran Pajak Online Bagi Masyarakat Di Kota

Serli Diovani Teza*, Annisa Risecha Junep

Universitas Putera Batam, Batam

*serlidiovani@gmail.com

Abstract

The Government continues to maximize the potential of existing taxes to meet the State financing each year. One of the efforts by facilitating taxpayers to report their taxes through E-Filing or Electronic Filing System is this effort seen from the low level of individual taxpayer compliance due to taxpayers who have enrolled but not reported the SPT. The purpose of this research is to know the improvement of tax compliance report of Individual Personal Tax Payer in front of E-Filing as well as the factors that become obstacles in the implementation of E-Filing. This research includes descriptive research type using qualitative approach. Population in this research is all personal tax payer in Batam city, The sample of research use purposive sampling. The results of this study indicate that the implementation of E-filing has been quite successful in improving compliance through increasing the rate of submission of individual taxpayer annual tax returns. So many taxpayers feel more practical, easy, fast and efficient by using e-filing. But there are some obstacles in the application of e-filing, one of the obstacles is the lack of knowledge of taxpayers and the difficulty of convincing taxpayers will use e-filing easier and more efficiently. The targeted findings are not reached, still high or above 50% of the people of Batam do not understand e-filing yet, but those who already use e-filing implementations of E-filing are quite successful in improving compliance.

Keywords: *E-filing, Implementation; Taxpayer compliance.*

Abstrak

Pemerintah terus memaksimalkan potensi pajak yang ada untuk memenuhi pembiayaan Negara setiap tahun. Salah satu upaya dengan memfasilitasi wajib pajak untuk melaporkan pajak mereka melalui *E-Filing* atau Sistem Pengarsipan Elektronik upaya ini dilihat dari rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak individu karena pembayar pajak yang telah mendaftarkan diri tetapi tidak melaporkan SPT. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kepatuhan pelaporan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Tahunan di hadapan *E-Filing* serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan *E-Filing*. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pribadi yang ada di kota Batam, Sampel penelitian menggunakan purposif sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *E-filing* telah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan tingkat pengajuan pengembalian pajak tahunan pembayar pajak individu. Maka banyak wajib pajak merasa lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing*. Tetapi ada beberapa kendala dalam penerapan *e-filing*, salah satu kendala adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak dan kesulitan meyakinkan wajib pajak akan menggunakan *e-filing* lebih mudah dan lebih efisien. Temuan yang ditargetkan tidak tercapai, masih tinggi atau di atas 50% masyarakat kota Batam belum paham menggunakan *e-filing*, Namun bagi yang sudah menggunakan *e-filing* implementasi *E-filing* cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *E-filing; Implementasi; Kepatuhan wajib pajak.*

1. Pendahuluan

Penelitian ini menganalisis tentang Implementasi *E-Filling* dalam pembayaran pajak *online* bagi masyarakat di kota Batam. Kebutuhan komunitas Wajib Pajak

yang tersebar di seluruh Indonesia khususnya wajib pajak yang ada di kota batam akan tingkat pelayanan *public* yang harus semakin baik. Tema ini penting untuk dikaji, karena Pajak merupakan pungutan

wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karna pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan administrasi perpajakan pun terus dilakukan guna meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Berbagai upaya dilakukan untuk memberikan kemudahan salah satu pembaharuan dalam system pembayaran pajak adalah menggunakan *Electronic Filing System* untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitaannya. Namun pada kenyataannya, Indonesia belum memiliki peraturan perundang undangan yang mengatur secara lengkap mengenai Informasi dan Transaksi.

Dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan hal-hal yang harus dipahami terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum paham cara melaporkan pajak *online*, serta aplikasinya butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan Teknologi Informatika. Internet merupakan jaringan publik yang dapat diakses oleh setiap orang yang paham dan mengerti menggunakannya. Penggunaan aplikasi internet dengan keterampilan memadai mengubah data dalam komputer tanpa meninggalkan jejak. Hal ini dinilai kurang memberikan perlindungan hukum bagi Wajib Pajak. Bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan sistem *e-Filing* ini dalam penyampaian SPT-nya, akan menerima tanda Bukti Penerimaan SPT elektronik di bagian bawah dari Induk SPT Wajib Pajak yang bersangkutan. Dalam hal pembuktiannya dilakukan dengan mengirimkan kembali Bukti Penerimaan Induk SPT Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak. Apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan Induk SPT elektroniknya beserta lampirannya maka Wajib Pajak tersebut dianggap tidak menyampaikan SPT nya. Hal tersebut dirasakan Wajib Pajak kurang efisien karena harus kerja dua kali.

Berdasarkan Permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti Analisis Implementasi *E-Filing* Dalam Pembayaran Pajak *Online* Bagi Masyarakat Di Kota Batam.

2. Kajian Literatur

2.1 Pajak

Menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya. Menurut Prof. Dr. MJH. Smeeths Pajak adalah sebuah prestasi pemerintah yang terhutang melalui normanorma dan dapat dipaksakan tanpa adanya suatu kontra prestasi dari setiap individual. Maksudnya ialah membiayai pengeluaran pemerintah atau negaranya.

2.2 e-filing

Menurut Gita (2010) *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPTnya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bias menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya *system e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib. Berdasarkan pendekatan prosedural maka langkah-langkah implementasi *e-Filing* dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Merancang bangun (mendesain) program serta perincian tugas dan perumusan tujuan yang jelas, penentuan ukuran prestasi kerja, biaya dan waktu. (Abdurrohman, Domai, & Shobaruddin, 2010)

2.3 Pengertian penerapan E-Filing

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filing* merupakan bagian dari 29 sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh

Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan sistem e-filing memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu: (1) Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet; (2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.

2.4 Pemahaman Internet

Internet (*interconnected-networking*) merupakan rangkaian computer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian. Menurut D.E Conner dalam Novarina (2005) mendefinisikan internet adalah: "Internet, sistem informasi global berbasis komputer. Internet merupakan jaringan komputer yang saling terkoneksi. Tiap jaringan komputer dapat mencakup puluhan, ratusan bahkan ribuan komputer, dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi satu dengan yang lain dan untuk berbagi sumber-sumber daya komputerisasi seperti super komputer yang kuat dan data base informasi. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pemahaman memiliki kata dasar paham yang berarti pandai dan mengerti benar proses, cara, perbuatan (tentang suatu hal).

Berikut ini proses untuk Melakukan e-filing dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing*: (1) Mengajukan permohonan Elektronik *Filing 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-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak),

tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) (Tumuli, Sondakh, & Wokas, 2016)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan analisis deskriptif. Data primer merupakan data karakteristik demografi responden yang diperoleh menggunakan metode survei atau disebut kuesioner pada responden yang dianggap telah mewakili sampel dari populasi penelitian. Survei melalui kuesioner yang disebar secara online dan offline. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Peneliti mengambil sampel dari populasi tersebut menggunakan teknik pengambilan sampel non-probability sampling. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Terdapat 250 kuesioner siap olah yang diperoleh setelah penyebaran kuesioner. Data penelitian ini di olah dengan presentase skor rata-rata. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut: (1) Verifikasi data, yaitu memeriksa semua angket yang telah diisi responden untuk mengetahui kelengkapan jawabannya. Selanjutnya (2) Melakukan tabulasi data dan memberi skor jawaban. Menghitung skor dan skor rata-rata setiap item pertanyaan dalam angket (3) Setelah data diolah, langkah selanjutnya menentukan kualitas atau gambaran hasil penelitian terhadap pelaksanaan tugas guru, dengan menggunakan kriteria batas nyata skor *Skala Likert*.

Fokus dari penelitian ini adalah: (1) proses implementasi program *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, proses implementasi dilihat dari pendekatan prosedur (2) Peran program *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif untuk mengetahui karakteristik responden dan penggunaan layanan e-filing pajak orang pribadi. Berikut adalah hasil analisis pengguna e-filing pajak orang pribadi di Batam. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan dengan kategori kelompok usia produktif yaitu antara 15 hingga 64 tahun. didominasi oleh jenis kelamin perempuan 80%, untuk jenis pekerjaan didominasi oleh pekerja sebagai buruh pabrik atau pegawai swasta yaitu sebanyak 88,4 %.

Tabel 1. Deskripsi Demografi Responden

Profil	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	48	19,2
Perempuan	202	80,8
Total	250	100,0
Usia		
15-24	154	61,6
25-34	75	30,0
35-44	11	4,4
45-54	8	3,2
55-64	2	0,8
Total	250	100,0
Jenis Pekerjaan		
PNS	5	2
TNI /POLRI	4	1,6
Pegawai swasta	221	88,4
Wiraswasta	20	8
Total	250	100

Berdasarkan data dari tabel 1 di atas Secara umum, tingkat pendapatan responden masuk dalam kategori pendapatan tidak kena pajak dikarenakan berada pada angka di bawah Rp.5.000.000,00 setiap bulan atau di bawah Rp.60.000.000,00 tiap tahunnya. Sehingga, mayoritas pelapor pajak pribadi dengan e-filing adalah yang jumlah pajaknya nihil atau tidak kena pajak. Hal ini disebabkan rata-rata masyarakat kota Batam Bekerja di PT. atau karyawan swasta. Data demografi responden di atas menunjukkan Jumlah wajib pajak / responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 88,4% lebih banyak dibandingkan dengan TNI Atau Wiraswasta.

Tabel 2. Hasil Adjusted R Square

Model summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 ^a	.267	.236	2.016

Predictors: (Constant), Total Persepsi Kebermanfaatan, Total Persepsi Kemudahan

Penerapan sistem e-filing memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet .2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan system computer.4. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard. 5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT 6.Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas. 7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi

Tabel 3. Uji Regresi

Coefficient						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.723	2.048		.842	.404
	Total Persepsi	.174	.154	.178	1.124	.267
	Kemudahan Total Persepsi	.256	.104	.388	2.451	.018

a. Dependent Variable: Total Penggunaan e-filing

Tabel 4. Uji F

Coefficien^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.856	3.842		.743	.461
	Total Persepsi	.741	.291	.379	2.543	.014
	Kemudahan					
	Total Persepsi	.325	.207	.246	1.576	.122
	Kebermanfaatan					
	Total Penggunaan e-filing	.197	.272	.098	.726	.472

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficient^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.723	2.048		.842	.404
	Total Persepsi	.174	.154	.178	1.124	.267
	Kemudahan					
	Total Persepsi	.256	.104	.388	2.451	.018
	Kebermanfaatan					

a. Dependent Variable: Total Penggunaan e-filing

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	T	
1	(Constant)	1.723	2.048		.842	.404
	Total Persepsi	.174	.154	.178	1.124	.267
	Kemudahan					
	Total Persepsi	.256	.104	.388	2.451	.018
	Kebermanfaatan					

a. a. a. Dependent Variable: Total Penggunaan e-filing

Berdasarkan Hasil uji Hipotesis total persepsi kemudahan wajib pajak dan total kebermanfaatan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa Implementasi Program *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan dalam menghasilkan pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal, hal tersebut dapat dicapai salah satunya adalah dengan pemanfaatan IT secara maksimal. Untuk menggunakan *e-Filing*, wajib pajak memerlukan HP yang bisa internet dan seperangkat komputer yang telah tersambung ke jaringan internet dan harus memahami IT dengan baik. Dengan sistem seperti ini wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kepatuhan wajib kantor pajak sehingga akan menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan wajib pajak. wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan wajib pajak akan merasa puas dengan sistem dan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak.

Implementasi *E-filing* telah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan tingkat pengajuan pengembalian pajak tahunan pembayar pajak individu bagi para wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing*. Maka banyak wajib pajak merasa lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing*. Tetapi ada beberapa kendala dalam penerapan *e-filing*, salah satu kendala adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak dan kesulitan meyakinkan wajib pajak akan menggunakan *e-filing* lebih mudah dan lebih efisien. Temuan yang ditargetkan tidak tercapai, masih tinggi atau di atas 50% masyarakat kota Batam belum paham menggunakan *e-filing*, Namun bagi yang sudah menggunakan *e-filing* implementasi *E-filing* cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Implementasi *E-filing* telah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan tingkat pengajuan pengembalian pajak tahunan pembayar pajak individu. Maka banyak wajib pajak merasa lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing*. Tetapi ada beberapa

kendala dalam penerapan *e-filing*, salah satu kendala adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak dan kesulitan meyakinkan wajib pajak akan menggunakan *e-filing* lebih mudah dan lebih efisien. Temuan yang ditargetkan tidak tercapai, masih tinggi atau di atas 50% masyarakat kota Batam belum paham menggunakan *e-filing*, Namun bagi yang sudah menggunakan *e-filing* implementasi *E-filing* cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Saran

(1) Saran untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti mengenai penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak yang lebih luas lagi; (2) Saran untuk wajib pajak sebaiknya memahami cara menggunakan *e-filing* dan melaporkan pajak tepat waktu.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih Kepada kemenristekdikti dan tim lppm universitas putera batam serta rekan-rekan teman sejawat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (2010). Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama bojonegoro), 3(5), 807–811.
- Pribadi, O., Gunawan, I. E., Bisnis, D. M., Bisnis, F., & Kunci, K. (2018). Analisis Deskriptif Pengguna E-Filing Pajak, 7(1), 12–14.
- Tumuli, A. K., Sondakh, J. J., & Wokas, H. R. . (2016). Analisis Penerapan E-Spt Dan E-filling Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA*, 4(3), 102–112.
- Direktorat Jenderal Pajak, "Ingat, 30 April Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan," 2017.
- Direktorat Jenderal Anggaran, "APBN 2017," 2016.
- E. Kircher, E. Hoelzl, and I. Wahl, "Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: The 'Slippery Slope' Framework," *J. Econ. Psychol.*, pp. 210–225, 2008.
- G. Rahmah, "Ditjen Pajak Terima Penghargaan Inovasi Teknologi CIO 100," 2017.
- T. Aryati and L. R. Putritanti, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *J. Ris. Akunt. dan Keuangan*