

Analisis Penerapan Sistem Elektronik (Online) Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Makassar Barat

Suriyati¹, Darwis Lannai², Asriani Junaid³.

¹Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia Makassar.

^{2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia, Makassar.

¹suriyati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan elektronik perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Makassar Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi empiris. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan sumber data primer (Utama) adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya yaitu pegawai Seksi Pelayanan, pegawai Seksi Pengolahan data dan Informasi serta Pegawai Seksi Ekstensifikasi. Sedangkan data sekunder adalah data wajib pajak dan kepatuhan wajib dari KPP Makassar Barat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing di KPP Makassar Barat berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari laporan SPT Tahunan wajib pajak melalui elektronik perpajakan (online) yang tiap tahunnya mengalami peningkatan. Penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Makassar Barat. Penerapan sistem e-filing sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak, baik dalam hal kecepatan pelaporan SPT, kehematan dalam pelaporan, tidak merepotkan, kemudahan dalam pelaporan SPT sehingga semakin tinggi penerapan sistem elektronik perpajakan (online) maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Elektronik Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the application of electronic taxation can improve taxpayer compliance at the West Makassar KPP. This study uses a qualitative method with an empirical phenomenological approach. This type of research is a qualitative research using primary data sources (main) is data obtained or collected by researchers directly from the data source, namely Service Section employees, Data and Information Processing Section employees and Extensification Section employees. While the secondary data is data on taxpayers and mandatory compliance from the West Makassar KPP.

The results of this study indicate that the implementation of the e-filing system at the West Makassar Tax Office is running well. This can be seen from the mandatory Annual SPT report through electronic taxation (online), which is increasing every year. The application of e-filing has a positive effect on taxpayer compliance at the West Makassar KPP. The implementation of the e-filing system is very useful for taxpayers, both in terms of reporting SPT, saving in reporting, not being a hassle, making it easier to report SPT so as to improve the implementation of the taxpayer reporting system.

Keywords: the Application of Electronic Tax Systems (Online), Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini menuntut pemerintah harus cepat berbenah diri dalam meningkatkan sistem informasi guna menunjang dan meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem yang baik dan informasi yang cepat adalah hal yang penting ini dikarenakan teknologi yang semakin pesat dan sarana yang mendukung terciptanya informasi yang cepat lewat media dan sistem komputerisasi saat ini.

Dirjen pajak telah mereformasi sistem perpajakan di Indonesia dengan menerapkan sistem modern (digital) dengan menerapkan sistem komputerisasi online seperti sistem online pembayaran pajak, pelaporan pajak, dll. Elektronik perpajakan (e-Tax Services) yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak awal tahun 2005 sebagai langkah awal pengaplikasian digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia.

Fenomena rasio kepatuhan wajib pajak pengguna elektronik perpajakan periode 2016, 2017 dan 2018 disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Rasio Kepatuhan Pengguna Elektronik Perpajakan

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Pengguna Sistem elektronik perpajakan (orang)	Rasio kepatuhan
2016	36.446.616	8.954.122	60,82%
2017	39.151.603	8.816.346	72,64%
2018	42.476.485	9.152.817	71,10%

Sumber: Laporan tahunan DJP (2019)

Berdasarkan Tabel 1 di atas maka dapat dilihat bahwa wajib pajak pengguna elektronik perpajakan meningkat setiap tahun mulai tahun 2016 sampai tahun 2018, namun rasio kepatuhan wajib pajak (WP) dari tahun 2017 ke tahun 2018 justru menurun. Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka pendapatan pajak juga akan semakin tinggi, dan sebaliknya. Namun, salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance) [Siswanto & Yustikasari, \(2015\)](#).

Fenomena penyampaian SPT Tahunan pada KPP Makassar Barat tahun 2019 yaitu :

Tabel 2. Penyampaian SPT Tahunan KPP Makassar Barat

Keterangan	Jumlah
Jumlah SPT Tahunan	6.994.017
WP Pajak Yang Menyampaikan SPT via e-filing	6.585.816
WP yang menyampaikan SPT via KPP (kertas)	408.201

Sumber : KPP Makassar Barat, 2020

Nampak pada KPP Makassar Barat masih banyak wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan via KPP, sehingga rasio kepatuhan belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah padahal Elektronik perpajakan (E-Tax services) diharapkan akan mempercepat kepatuhan wajib pajak (tax compliance). Namun, penerapan sistem tersebut tidak mudah. Karena masih ada Wajib Pajak yang tidak mau menggunakan sistem aplikasi elektronik, padahal sistem aplikasi elektronik sangat sederhana dan singkat. Masalah yang terjadi terkait minat wajib pajak menggunakan

e-tax service harus segera diatasi agar wajib pajak dapat lebih taat pada laporan dan membayar pajak. Jenis sistem elektronik perpajakan yaitu mulai dari e-registration, e-billing, e-SPT, e-filing dan e-faktur.

E-registration adalah aplikasi untuk mendaftarkan Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP). E-registration diperuntukkan bagi calon wajib pajak atau badan yang ingin mendaftar untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan / atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan adalah dasar untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela. Ini adalah dasar dari sistem penilaian sendiri. Wajib pajak bertanggung jawab untuk menentukan dan menghitung kewajiban perpajakannya, kemudian membayar dan melaporkan pajak secara akurat dan tepat waktu Hasan, Afifuddin, & Junaedi, (2018).

Sistem perpajakan lain yaitu E-biling merupakan inovasi sistem perpajakan dimana wajib pajak memakai kode billing sebagai kode pengenal jenis pembayaran pajak yang dilakukan. Transaksi pembayaran elektronik atau penyetoran pajak menggunakan kode tagihan E-Billing melalui bank atau kantor pos sensitif adalah sistem manajemen modern yang dirancang agar lebih efisien, ekonomis dan cepat untuk meningkatkan kepatuhan Putra & Marsono, (2020).

Sementara itu, E-SPT adalah Surat Pemberitahuan (SPT) dengan aplikasi komputer yang dibuat untuk pelaporan wajib pajak atas kewajibannya. E - SPT adalah SPT tahunan dalam bentuk dokumen elektronik beserta lampirannya melalui media penyimpanan elektronik Pebrina & Hidayatulloh, (2020). Penerapan e-SPT dilaksanakan agar wajib pajak patuh, namun untuk mendukung wajib pajak mengaplikasikan e-SPT maka dilakukan upaya sosialisasi seperti penyuluhan, iklan-iklan dengan media cetak maupun elektronik agar wajib pajak bisa memahami dan mendapatkan informasi perpajakan Cahyani & Subaeti, (2019).

Selain itu, E-filing sebagai aplikasi yang membantu wajib pajak memproses data pajaknya dan melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak dengan benar secara online. Adanya sistem pelaporan perpajakan yang menggunakan e-filing dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT 24 jam mereka dalam waktu 7 hari. Artinya wajib pajak dapat melaporkan SPT-nya bahkan pada hari libur Sistem ini sangat berguna bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPT-nya karena kesibukan. Selain itu, fungsi pengisian elektronik ini juga dapat mengurangi konsumsi kertas Kurniawan & Aprianto, (2018).

E-filing adalah sarana pelaporan pajak secara online dan realtime yang menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau application service provider (ASP) yang akan membantu wajib pajak melaporkan SPTnya 24 jam sehari selama 7 hari. Prosedur penyampaian SPT secara e-filing melalui ASP adalah sebagai berikut : Permohonan untuk mendapatkan e-Fin dilakukan secara tertulis kepada KPP tempat terdaftar (dilampirkan fotokopi kartu NPWP dan atau fotokopi surat pengukuhan PKP) KPP melakukan verifikasi dan akan mengambil keputusan mengenai pengajuan yang paling lama 2 hari sejak pengajuan diterima lengkap, Setelah mendapat e-Fin WP mendaftarkan diri lewat website ASP yang ditunjuk oleh DJP. Perusahaan ASP memberikan WP tatacara penyampaian e-filing beserta aplikasi e-SPT. WP meminta digital certificated ke DJP

melalui website (ASP). WP memberikan digital certificate berdasarkan e-Fin yang didaftarkan pada perusahaan ASP, Selanjutnya, digital certificate sebagai pengaman data WP pada setiap tahap pelaporan SPT secara e-filing (melalui ASP ke DJP) [Nurlaela, \(2017\)](#).

Faktur elektronik (e-faktur) membantu pembayar pajak mendapatkan faktur pajak elektronik yang disediakan oleh biro pajak, dan digunakan sebagai bukti setelah pembayaran pajak online. Penggunaan e-faktur dirancang untuk memberikan kewajiban perpajakan kepada pengusaha kena pajak dengan kenyamanan, kenyamanan dan keamanan [Husnurrosyidah & Suhadi, \(2017\)](#).

Elektronik perpajakan ini diharapkan dinilai mampu menjawab dan menyikapi masalah mengenai meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, mengurangi sistem dengan menggunakan kertas dan kelancaran administrasi, serta mengedukasi warga Indonesia untuk beralih menggunakan teknologi sebagai proses pelaporan pajaknya.

Model untuk penelitian ini didasarkan pada Teori Technology Acceptance Model (TAM) diadopsi dari model The Theory of Reasoned Action (TRA). Model TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna teknologi dengan tiga variabel yaitu kebermanfaatan (usefulness), kemudahan penggunaan (ease of use) dan minat pengguna (user's intention).

Hasil penelitian yang menemukan e-registrasi memengaruhi kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh (Ersania & Merkusiwati, 2018) menunjukkan bahwa e-registrasi, e-billing dan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Lebih lanjut, [Sabil, Pujiwidodo, & Lestingsih, \(2018\)](#) menemukan bahwa e-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil penelitian [Sari, \(2019\)](#) menemukan bahwa e-faktur berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna [Susanto & Jimad, \(2019\)](#). TAM didefinisikan sebagai salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya pengguna teknologi. [Sayekti & Putarta, \(2016\)](#) mengemukakan bahwa model TAM yang mengadaptasi model TRA (Theory of Reasoned Action) yang bertujuan untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan.

Technology Acceptance Model (TAM) mendeskripsikan bahwa terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (usefulness). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (ease of use) [Susanto & Jimad, \(2019\)](#). Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek berperilaku pengguna. Maka dapat

ditarik kesimpulan bahwa model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan TI. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kegunaan (usefulness) dan kemudahan penggunaan (ease of use).

Terkait dengan perilaku wajib pajak dalam menggunakan elektronik perpajakan, maka dalam penelitian ini Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk menjelaskan kegunaan teknologi elektronik perpajakan yang akan memberi manfaat bagi wajib pajak untuk melaporkan SPTnya. Semakin besar keterkaitan wajib pajak untuk menggunakan elektronik perpajakan maka semakin besar intensitas penggunaan dalam sistem informasi tersebut [Ratnadi & Widanaputra, \(2019\)](#).

Theory of Planned Behavior (TPB) yang menjelaskan perilaku yang timbul oleh individu muncul akibat adanya niat untuk berperilaku yang ditentukan oleh tiga faktor [Anjani & Restuti, \(2016\)](#), yaitu:

1) Behaviour Beliefs

Behaviour beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku atas hasil tersebut.

2) Normative Beliefs

Normative Beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) Control beliefs

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau hambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya (perceived power).

Ketika melakukan sesuatu, individu memiliki keyakinan harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs). Dapat dikaitkan penerapan elektronik perpajakan: e-registration, e-Billing, e-SPT, e-filing dan e-faktur dalam lingkungan DJP maka pelaporan SPT oleh wajib pajak dirasakan lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan sistem manual yang selama ini diterapkan. Setiap SPT yang dikirimkan akan di enkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut. Hal ini akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat (2) 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. Sementara ketentuan dalam pajak penghasilan, yang disebut wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi definisi sebagai subjek pajak dan menerima atau memperoleh penghasilan yang merupakan objek pajak. Dengan kata lain dua unsur harus dipenuhi untuk menjadi Wajib Pajak yaitu unsur subjektif dan objektif.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya [Susmita & Supadmi, \(2016\)](#). [Ermawati & Afifi, \(2018\)](#) menyatakan bahwa kepatuhan pajak (tax compliance) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Sistem Elektronik Perpajakan

Sistem perpajakan yang berkembang diindonesia saat ini yaitu sistem self-assessment merupakan sistem pemungutan pajak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung/memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

[Basuki \(2017:50\)](#) E-system Perpajakan merupakan Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan e-system dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak. e-System perpajakan dibagi menjadi e-registration, e-filing, e-SPT, e-billing, eSystem perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti e-registration yang mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui online.

E-System Perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Menurut [Pandiangan \(2008\)](#) dalam [ulyani \(2015\)](#), e-System merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat."

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern menurut [Pandiangan \(2008\)](#) dalam [Rahayu \(2009\)](#) adalah:

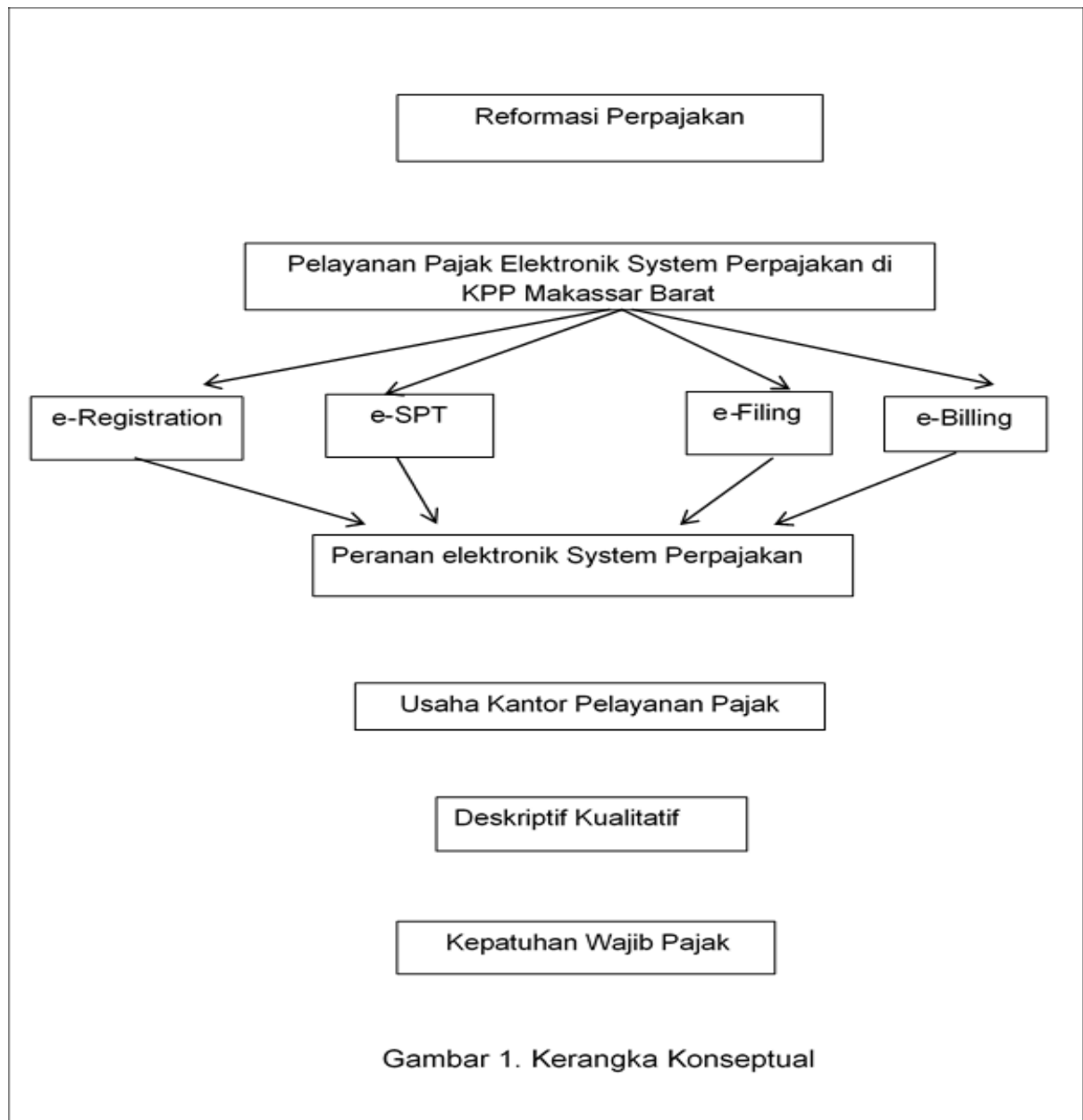
- 1) Maksimalisasi penerimaan pajak.
- 2) Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak.
- 3) Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi.
- 4) Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak.
- 5) Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional.
- 6) Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan.
- 7) Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan.
- 8) Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

KERANGKA KONSEPTUAL

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan fasilitas berbasis elektronik guna meningkatkan pelayanan yang akan memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, salah satunya dengan program e-System.

Jenis program e-System perpajakan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak diantaranya terdiri dari e-registration, e-Billing e-SPT, e-filing dan e-faktur. Program e-System sistem perpajakan ini sendiri diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam hal mendaftarkan, memperhitungkan, membayar maupun melaporkan karena dalam aplikasi yang disediakan dibuat semudah mungkin untuk dipahami oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat kerangka konseptual penelitian ini pada gambar 1 berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi empiris. Fenomenologi empiris adalah sebuah jenis penelitian yang menggunakan deskripsi dalam metoda untuk memperoleh data dari partisipan [Wertz](#) dalam [Hartini, \(2018:257\)](#). Fenomenologi empiris dengan metode deskriptif adalah sebuah metoda yang bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan konkrit dari pengalaman-pengalaman yang dirasakan setiap hari. [Christensen \(2017\)](#) dalam [Hartono \(2018:259\)](#) mengungkapkan langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh peneliti dalam melakukan riset menggunakan fenomenologi empiris dengan metode deskriptif yaitu:

1. Menjelaskan pengalaman menarik dari fenomena yang sedang dipelajari. Tahap pertama adalah mengangkat sebuah fenomena yang menarik untuk diinvestigasikan.
2. Mengumpulkan deskripsi dari pengalaman lain yang konkrit dari fenomena. Tipe penelitian ini membutuhkan peneliti dan partisipan untuk berinteraksi dengan membuka dialog yang bertujuan untuk menggali deskripsi yang jelas dan detail tentang fenomena yang ditanyakan.
3. Merasakan dan menguji makna dari pengalaman.
4. Menulis pemahaman yang dapat diterima oleh pembaca. Tahap akhir dari fenomenologi empiris adalah diskusi yang meliputi aspek ilmiah dan populer, artinya hasil yang dapat dipahami oleh semua pembaca.

Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan sumber data primer (Utama) dan sekunder (Tambahan) [Ibrahim, \(2015\)](#). Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara [Indriantoro dan Supomo \(2013\)](#). Adapun teknik yang digunakan yaitu Snowball sampling untuk mendapatkan informasi kunci.

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) atau diskusi antara peneliti dengan pihak pertama. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan terdiri atas:
 - a. Pegawai Seksi Pelayanan
 - b. Pegawai Seksi Pengolahan data dan Informasi
 - c. Pegawai Seksi Ekstensifikasi
2. Data Sekunder yaitu data wajib pajak dan kepatuhan wajib dari KPP Makassar Barat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data tersebut meliputi jumlah WPOP yang menggunakan elektronik perpajakan dengan formulir 1770S dan 1770SS yang terdaftar di KPP Makassar Barat dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data yaitu:

1. Teknik wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung secara lisan dengan beberapa pihak yang berkompeten dan berwenang dalam memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan secara langsung dengan bertatap muka antara informan yang satu atau lebih dari satu pewawancara.

2. Teknik dokumentasi, yaitu melakukan penghimpunan atas data-data sekunder untuk mendapatkan data yang mendukung penelitian ini, seperti tulisan, gambar, jurnal-jurnal yang tersedia dalam media online (internet) dan data-data yang diperoleh dari tempat penelitian.
3. Analisis dan pengolahan data, dengan menggabungkan data yang diperoleh dari teknik wawancara dan teknik dokumentasi dengan landasan teori hasil studi kepustakaan, kemudian ditarik kesimpulan dan diberikan saran-saran untuk perbaikan-perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Penerapan Elektronik System Perpajakan Dalam Pelaporan SPT Tahunan.

Salah satu bentuk pembaruan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melalui sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, pemerintah melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak yaitu dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang berbasis e-sistem seperti e-registration, e-spt, e-filing dan e-billing yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif. Dengan diberikannya kemudahan perpajakan secara formal sesuai dengan oleh DJP melalui aplikasi e-filing ini perundang-undangan perpajakan yang diharapkan akan meningkatkan tingkat berlaku. Misalnya ketentuan tentang batas kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Makassar Barat atas pelaporan SPT tahunan. Latar belakang adanya layanan e-filing adalah terkait proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang panjang dan memakan waktu yang lama serta pentingnya inovasi berbasis teknologi untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih baik.

Ada beberapa cara pelaporan SPT Tahunan yang dapat dilakukan oleh wajib pajak, pertama dapat diberikan secara langsung baik ke kantor pelayanan pajak dan atau ke tempat lain seperti pojok pajak, drop box, dan mobil pajak. Kedua secara tidak langsung melalui kantor pos, perusahaan ekspedisi (dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat wajib pajak terdaftar). Ketiga secara online yaitu wajib pajak menggunakan aplikasi e-filing, yakni memanfaatkan teknologi informasi penyampaian SPT Tahunan dapat dilakukan secara elektronik, secara online dan realtime melalui internet.

Kesadaran wajib pajak atas kewajiban pembayaran pajaknya masih belum sesuai dengan banyaknya wajib pajak yang terdaftar. Data statistik dibawah ini menunjukkan perkembangan kepatuhan wajib pajak pada KPP Makassar Barat selama lima tahun saat penerapan e-registration sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah WP Yang Menggunakan e-Registration Tahun 2017-2020

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah WP Mendaftar Manual	%	Jumlah WP Yang Mendaftar dengan e-Registration	%
2017	89.674	88.554	98,75	1120	1,24
2018	95.331	94.016	98,62	1315	1,37
2019	100.516	97.488	96,98	1764	1,75
2020	105.873	103.801	98,04	2072	1,95
2021	111.348	109.493	98,33	1855	1,66

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Makassar Barat diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas wajib pajak di KPP Makassar Barat selama lima tahun terakhir mayoritas mendaftarkan diri secara manual dibandingkan menggunakan e-registration. Hal tersebut disebabkan karena masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pendaftaran sebagai wajib pajak melalui sistem e-registration.

Dari hasil wawancara instrumen dalam indikator yang terakhir yaitu akurat mengartikan tingkat accuracy atau tingkat keakuratan sistem ini memang sangat baik di karenakan ada lampiran-lampiran yang hanya bisa diproses oleh Account Representatif dan dikelola oleh pihak Account Representatif pula.

Adapun ada hal yang tergantung oleh pihak Wajib pajak biasanya data identitas yang terkadang keliru diisikan oleh wajib pajak itu sendiri, namun itu bisa diperbaiki dan di sesuaikan lagi. Seperti yang dikatakan oleh [Parker dalam buku Soetojo \(2004\)](#) mengatakan bahwa keakuratan sangat penting dalam proses pengelolaan sstem yang dapat membantu para pegawai dalam mengelolah data yang masuk.

Berikut data dari KPP Pratama Makassar Barat yang diperoleh dari PDI (pelayanan Data dan Informasi) yang berisikan wajib pajak yang memakai manual dan yang sudah memakai E-Filling pada tahun 2017-2021 sebagai berikut :

Tabel 5. Jumlah WP Yang Menggunakan e-filing Tahun 2017-2020

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah WP yang melapor pajak manual	%	Jumlah WP Menggunakan e-filing	%
2017	89.674	35.405	39,48	54.269	60,51
2018	95.331	34.894	36,60	60.437	63,39
2019	100.516	32.190	32,02	68.326	67,97
2020	105.873	38.287	36,16	67.586	63,83
2021	111.348	36.189	32,50	75.159	67,49

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Makassar Barat diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa pengguna e-filing di KPP Makassar Barat selama lima tahun terakhir berfluktuasi dan lebih banyak yang telah menggunakan e-filing dalam melaporkan kewajiban pajak dibandingkan melaporkan secara manual.

Tabel 6. Jumlah WP Yang Menggunakan e-SPT Tahun 2017-2020

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah WP yang melapor pajak manual	%	Jumlah WP Menggunakan e-SPT	%
2017	89.674	31.287	34,89	58.387	65,11
2018	95.331	44.721	46,91	50.610	53,09
2019	100.516	48.159	47,91	52.357	52,09
2020	105.873	49.417	46,67	56.456	53,32
2021	111.348	50.424	45,28	60.924	54,71

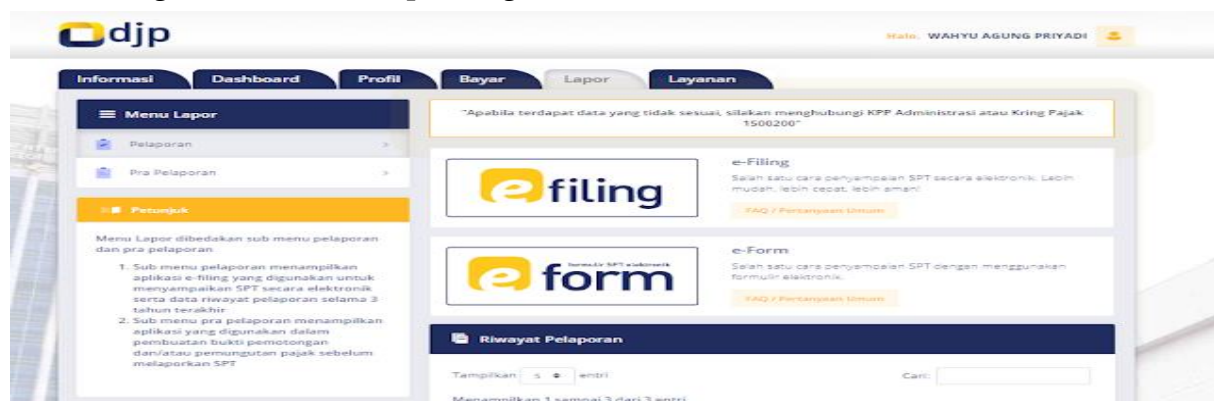
Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Makassar Barat diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa pengguna e-SPT di KPP Makassar Barat pada tahun 2020 dan 2021 mengalami peningkatan walaupun peningkatannya belum sejalan dengan jumlah Wajib Pajak setiap tahunnya, namun wajib pajak sudah banyak menggunakan pelaporan pajak melalui e-SPT.

Wajib pajak yang melaporkan secara manual dan secara E-Filing dengan berbagai jenis SPT seperti wajib pajak, seperti:

- SPT1771 Merupakan formulir untuk melaporkan SPT tahunan PPH badan Usaha.
- PT1770 Merupakan formulir untuk melaporkan SPT tahunan PPH orang pribadi usahawan. Misalnya orang pribadi memiliki usaha : Toko, Meubel, Bengkel, Salon, Dokter, Konsultan, Usaha Rumah Makan, dll.
- SPT 1770 (S) Merupakan Formulir untuk melaporkan SPT tahunan PPH orang pribadi non usahawan penghasilan diatas 60 juta. Misalnya orang pribadi yang penghasilannya semata-mata sebagai pegawai yang menerima penghasilan dari pemberi kerja seperti pegawai perbankan, instansi pemerintah. Formulir ini juga digunakan apabila penghasilan orang pribadi tidak melebihi Rp. 60.000.000,- namun (istri, suami) juga merupakan karyawan.
- SPT 1770 (SS) Merupakan Formulir untuk melaporkan SPT tahunan PPH orang pribadi non usahawan penghasilan sampai dengan 60 juta. Misalnya orang pribadi yang penghasilannya semata-mata sebagai pegawai yang menerima penghasilan dari pemberi kerja pegawai perbankan, instansi pemerintah.

Ditjen Pajak akan menutup permanen saluran pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi e-SPT secara bertahap. Sebagai gantinya wajib pajak masih dapat mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan secara online melalui saluran e-Form dan e-Filing melalui login di laman web pakak.go.id atau laman milik PJAP.



Gambar 3. Model Elektronik Perpajakan

Tabel 7. Jumlah WP Yang Menggunakan e-Billing Tahun 2017-2020

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah WP yang melapor pajak manual	%	Jumlah WP Menggunakan e-Billing	%
2017	89.674	43.536	48,55	46.138	51,45
2018	95.331	47.721	50,05	47.610	49,94
2019	100.516	48.287	48,03	52.229	51,96
2020	105.873	50.149	47,36	55.724	52,63
2021	111.348	52.002	46,70	59.346	53,29

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Makassar Barat diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa pengguna e-Billing di KPP Makassar Barat tiga tahun terakhir mengalami peningkatan walaupun peningkatannya belum sejalan dengan jumlah Wajib Pajak setiap tahunnya, namun wajib pajak sudah banyak menggunakan pelaporan pajak melalui e-Billing.

Peningkatan Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tulang punggung sistem self assessment. Wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Meningkatnya jumlah wajib pajak tiap tahunnya tentu saja tidak lepas dari kerja keras otoritas pajak sekaligus menjadi harapan dan basis untuk meningkatkan penerimaan negara. Walaupun pada realisasinya tidak semua wajib pajak terdaftar patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya atau adanya wajib pajak yang tidak lagi efektif sehingga tidak memenuhi syarat materil untuk dikenakan pajak.

Pembahasan

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan elektronik perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Makassar Barat. Dari beberapa hasil wawancara, menunjukkan bahwa penggunaan sistem perpajakan (online) di KPP Makassar Barat diantaranya terdiri dari e-registration, e-Billing e-SPT dan e-filing. Program e-System sistem perpajakan ini sendiri diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam hal mendaftarkan, memperhitungkan, membayar maupun melaporkan karena dalam aplikasi yang disediakan dibuat semudah mungkin untuk dipahami oleh Wajib Pajak.

E-filing adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dalam upaya memaksimalkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat jendral Pajak selalu mengoptimalkan pelayanan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satu caranya dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem e-filing. Pada tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Makassar Barat mengalami peningkatan. Hal tersebut di karenakan

tingkat kesadaran wajib pajak mulai tumbuh dan menyadari akan pentingnya pajak bagi perekonomian Negara.

Direktorat jendral pajak semakin bertegas dan memberikan tekanan yang keras agar wajib pajak lebih patuh dalam melaporkan kewajibannya. Pada KPP Makassar Barat melaporkan jumlah SPT Tahunan Pph WPOP setelah penerapan e-filing mengalami peningkatan dibandingkan jumlah penyampaian SPT Tahunan Pph WPOP sebelum penggunaan e-filing. Peningkatan jumlah WPOP Terdaftar semakin besar dibandingkan dengan peningkatan jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan sistem e-filing melalui Website DJP.

Penerapan sistem e-filing dalam laporan SPT Tahunan pada KPP Makassar Barat dapat dikatakan telah efektif. Pada tahun 2017 kontribusi WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya yang menggunakan sistem e-filing melalui Website DJP sebesar 65,11% atau setara dengan 58.387 orang. Pada tahun 2018 kontribusi WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya yang menggunakan sistem e-filing mengalami peningkatan sebesar 53,09% setara dengan 50.610 orang. Pada tahun 2019 kontribusi WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya yang menggunakan sistem e-filing mengalami peningkatan sebesar 52,09% setara dengan 52.357 orang. Pada tahun 2020 kontribusi WPOP yang melaporkan SPT Tahunannya yang menggunakan sistem e-filing mengalami peningkatan sebesar 53,32% setara dengan 54.456 orang. Dan pada tahun pajak 2021 juga mengalami peningkatan menjadi 54,71% atau setara dengan 60.924 orang. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajiban agar mengisi formulir pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti penggunaan sistem e-filing di KPP Makassar Barat sudah berjalan dengan baik karena wajib pajak dapat merasakan adanya kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan dengan alasan menghemat biaya dan waktu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ponto & Karamoy (2022) yang menyatakan bahwa pelaksanaan e-filing sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya angka penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dan banyak pula wajib pajak yang merasakan lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan e-filing. Hal ini menandakan ada peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut peneliti wajib pajak yang menggunakan e-filing dalam pelaporan SPT Tahunannya memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi atas kewajiban penyampaian SPT Tahunannya dibandingkan dengan wajib pajak yang menggunakan manual.

Melalui e-filing wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam hal ini pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien. E-filing dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan.

Dengan meningkatnya angka pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi maka dapat menggambarkan peran dari e-filing dalam meningkatkan kepatuhan. Penggunaan e-filing diciptakan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik,

terpadu, dan personal, hal tersebut dapat dicapai salah satunya adalah dengan pemanfaatan IT secara maksimal.

E-filing merupakan program modernisasi yang dirancang untuk memanfaatkan IT secara maksimal. Untuk menggunakan e-filing, wajib pajak memerlukan seperangkat komputer yang telah tersambung ke jaringan internet dan harus memahami IT dengan baik. Dengan sistem seperti ini wajib pajak tidak perlu datang lagi ke kantor pajak sehingga akan menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan IT dalam penggunaan e-filing sangat bermanfaat dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Dengan pemanfaatan IT, 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.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah tingkat kepatuhan dapat dikatakan meningkat apabila angka pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi meningkat. E-filing dapat membantu meningkatkan jumlah SPT yang masuk. Banyak hal yang menyebabkan seorang wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya, baik itu disebabkan oleh sanksi, tingkat pengetahuan wajib pajak itu sendiri, serta pelayanan. Sistem e-filing dikatakan efektif karena banyak perkembangan didalamnya. Terbukti dari angka penggunaannya yang terus bertambah di setiap tahunnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing di KPP Makassar Barat berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari laporan SPT Tahunan wajib pajak melalui elektronik perpajakan (online) yang tiap tahunnya mengalami peningkatan.
2. Penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Makassar Barat. Penerapan sistem e-filing sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak, baik dalam hal kecepatan pelaporan SPT, kehematan dalam pelaporan, tidak merepotkan, kemudahan dalam pelaporan SPT sehingga semakin tinggi penerapan sistem e-filing maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini yaitu:

1. KPP Makassar Barat diharapkan Lebih mengoptimalkan dan memaksimalkan sistem informasi untuk mengembangkan aplikasi e-filing itu sendiri.
2. KPP Makassar Barat diharapkan Lebih meningkatkan sosialisasi yang dilakukan kepada wajib pajak dengan cara memberikan pemahaman tentang penggunaan e-filing ataupun.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah narasumber yang berasal dari wajib pajak sehingga dapat mengevaluasi penerapan elektronik perpajakan di KPP Makassar Barat.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian ini, dan bisa diperbaiki oleh peneliti yang akan datang, yaitu: Narasumber penelitian ini masih terbatas dan hanya dari satu KPP Makassar Barat sehingga belum dapat mewakili semua KPP yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap peranan informasi akuntansi dalam proses pengambilan keputusan HSN Group maka penulis mengambil kesimpulan: Bahwa pihak manajemen HSN Group Cabang Makassar telah menerapkan informasi akuntansi manajemen dalam proses pengambilan keputusan jangka panjang mengenai investasi aktiva tetap.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, D. N., & Restuti, M. D. (2016). Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Pada KPP Pratama Salatiga. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 1(2), 125-144.
- Cahyani, I. S., & Subaeti, S. (2019, Juni). Pengaruh Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT) dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Provinsi Bengkulu. *Jurnal Akuntansi Unihaz-JAZ*, 2(1), 26-44.
- Ersania, G. A., & Merkusiwati, N. L. (2018). Pengaruh Penerapan e-Sistem Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(3), 1882-1908.
- Hasan, F. A., Afifuddin, & Junaedi. (2018, Agustus). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara). *E-JRA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang*, 7(1).
- Husnurrosyidah, H., & Suhadi, S. (2017). Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, 1(1), 97-106.
- Kurniawan, M., & Aprianto, A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orangpribadi Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Umkm Di Kecamatan Ilir Timur I). *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 3(2), 456-463.
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 2(2), 1-8.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020, Maret). PENGARUH PENERAPAN E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 1-8.
- Putra, A. A., & Marsono, S. (2020, Juli). Pengaruh Penerapan Sistem Online Pajak (E-Registration, E-Filing, Dan E-Billing) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). *Advance: Jurnal Akuntansi*, 7(1), 45-55.

- Ratnadi, N. D., & Widanaputra, A. G. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Norma Subyektif pada Minat Berperilaku Penggunaan E-Billing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 14(2), 169-182.
- Sabil, Pujiwidodo, D., & Lestiningih, A. S. (2018). Pengaruh e-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal SIKAP*, 2(2), 122-135.
- Sari, R. R. (2019). Pengaruh e- Filling, E- Billing dan E- faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kediri. *Jurnal Ekuivalensi*, 5(1), 158-170.
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 9(3), 196-209.
- Siswanto, E. H., & Yustikasari, R. S. (2015). Pemeriksaan Pajak Dan Tingkat Kepatuhan Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Penerimaan Pajak Studi Pada Wajib Pajak Kpp Pandeglang. *Jurnal Liquidity*, 4(1), 20-25.
- Susanto, E., & Jimad, N. (2019). Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E-Filling. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 5(1).