

Analisis Efektivitas Penerapan Sistem *e-Filing* Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso

Fadilah Fahmil Tri Saputra¹, Rendy Mirwan Aspirandi², Riyanto Setiawan³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Jember dan fahmilputra99@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia mau mengoptimalkan pemasukan pajak dengan metode lebih memudahkan dalam perihal pembayaran sampai pelaporan pajak dengan meluncurkan sistem *e-filing* yang memaksimalkan bayaran serta prosesnya tidak rumit sehingga WP nantinya bakal terbantu. Tujuan dalam riset ini merupakan buat mengenali Pengaruh pelaksanaan sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso. Hasil riset ini menampilkan kalau pelaksanaan sistem *e-filing* di KP2KP Bondowoso telah efisien terhadap kenaikan kepatuhan Wajib Pajak, nampak dalam meningkatnya SPT yang dilaporkan serta Wajib Pajak yang terdaftar wajib SPT di KP2KP Bondowoso. Wajib Pajak di Bondowoso merasa sangat terbantu dengan terdapatnya pelaporan sistem *e-filing* sebab lebih gampang, instan, serta efektif. Namun masih ada hambatan semacam sistem yang terkadang error serta banyak WP yang awam hendak terdapatnya teknologi sehingga hadapi kesusahan dalam pemakaian sistem *e-filing*.

Kata Kunci: Pajak, Sistem *e-Filing*, Wajib Pajak, Kepatuhan

ABSTRACT

The Indonesian government wants to maximize tax revenue by making it easier to pay for tax reporting by launching an *e-filing* system that optimizes costs and the process is not complicated so that taxpayers will be helped later. The purpose of this study is to determine the effect of *e-filing* system implementation on Taxpayer Compliance in Bondowoso Tax Office. The results of this study indicate that the application of *e-filing* at Bondowoso Tax Office has been effective in increasing taxpayer compliance, seen in the increase in reported tax returns and taxpayers who are registered mandatory tax returns in Bondowoso Tax Office. Taxpayers in Bondowoso feel greatly helped by the reporting of *e-filing* because it's easier, more practical, and efficient. However, there are still obstacles such as the system that sometimes has errors and many taxpayers who are unfamiliar with the technology so that they have difficulty in using *e-filing*.

Keywords: Tax, *e-Filing* System, Taxpayer, The Compliance

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dengan jumlah penduduk terbanyak ke-4 di dunia setelah Cina, India, dan Amerika Serikat, yang menggunakan pajak sebagai salah satu pendapatan utama untuk membiayai segala kebutuhan untuk membangun negaranya dengan memanfaatkan jumlah penduduk yang banyak. Oleh karena itu pemerintah Indonesia ingin memaksimalkan pendapatan pajak dengan cara lebih mempermudah dalam hal pembayaran hingga pelaporan pajak. Sistem *e-filing* juga mengoptimalkan biaya yang harus dikeluarkan dari pada menggunakan pelaporan secara manual yang proses dan administrasinya terlalu berbelit-belit sehingga membuat Wajib Pajak beralasan untuk tidak membayar dan melaporkan pajak.

Pajak menjadi pendapatan yang paling besar bagi Negara Indonesia, maka dari itu besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan ekonomi dari sumber penerimaan pajak (Purnaningsih & Noviari, 2019). Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan,

fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Pajak merupakan pendapatan negara yang paling besar. Penerimaan pajak berasal dari iuran yang harus dibayar sebagai konsekuensi berlakunya Undangp-Undang. Wajib Pajak tidak dapat mendapat imbalan langsung dari iuran yang dibayarkan. Sehingga Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak. Padahal pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk peningkatan maupun perbaikan sarana publik. (Setiorini & Yusmaniarti, 2020)

Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah. Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak, dengan melakukan perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan melalui teknologi informasi dan komunikasi sistem *e-filing*.

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak. Sistem *e-filing* dilakukan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT. Sistem *e-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet. Oleh karena itu diharap dengan adanya kemudahan tersebut dapat meningkatkan keefektifan sistem *e-filing* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (Indriyati et al., 2021).

Analisis penerapan *e-filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan bahwa penerapan *e-filing* telah sesuai prosedur dan didapatkan bahwa kelebihan penerapan *e-filing* dapat menjadikan efisiensi untuk pelaporan SPT (Sinaga, 2021). Namun, pada penelitian (Yenjeni, 2019) tentang efektivitas penggunaan *e-filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT pada KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto.

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), rasio kepatuhan pajak di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut adalah data rasio kepatuhan pajak di Indonesia dari tahun 2018 hingga 2022:

Tabel 1. Rasio Kepatuhan Pajak Indonesia

Tahun	Rasio Kepatuhan
2018	62,7%
2019	68,5%
2020	76,2%
2021	84%
2022	83,2%

Sumber: www.pajak.go.id

Alasan peneliti memilih objek pada KP2KP Bondowoso karena peneliti melihat mayoritas masyarakat atau penduduk Kabupaten Bondowoso masih awam akan teknologi atau belum terlalu siap menghadapi zaman modern yang serba elektronik, sedangkan sistem *e-filing* sendiri adalah pelaporan SPT yang berbasis *online* menggunakan teknologi sepenuhnya. Peneliti juga memiliki akses untuk melakukan penelitian di KP2KP Bondowoso dan kedekatan tempat peneliti dengan objek penelitian yang nantinya dapat mempermudah untuk memperoleh data-data yang diinginkan dan dibutuhkan peneliti.

Wajib Pajak di KP2KP sendiri terdapat hampir 100 ribu. Mereka tersebar di 23 kecamatan. Khusus *e-filing*, KP2KP Bondowoso menargetkan, makin banyak warga yang melapor secara online. Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan pelayanan *e-filing* berperan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan pelayanan pajak dengan sistem *e-filing*.

LANDASAN TEORI

A. Teori Kepatuhan

Definisi kepatuhan wajib pajak berdasarkan keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK/04/2000 kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan melaksanakan perpajakan yang berlaku di suatu negara.

Teori kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku. Kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Dewi, 2022).

Kesadaran untuk mematuhi peraturan merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah Direktorat Jenderal Pajak dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan salah satu dengan meluncurkan produk sistem *e-filing*.

Oleh karena itu, untuk mengukur seberapa efektifnya sistem *e-filing* yang diluncurkan sebagai sarana dalam pelaporan SPT adalah dengan cara mengukur kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT setiap tahunnya. Apabila kepatuhan Wajib Pajak meningkat setiap tahunnya dengan diikuti meningkatnya penggunaan *e-filing*, maka dapat dikatakan sistem *e-filing* sangat membantu Wajib Pajak sehingga berjalan dengan efektif.

B. Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu kondisi yang menunjukkan seberapa jauh suatu target yang sudah diraih oleh manajemen seperti kualitas, kuantitas dan waktu. Yang mana target tersebut telah ditetapkan terlebih dahulu. Secara singkatnya efektivitas adalah upaya tertentu atau suatu tingkat keberhasilan yang dapat dicapai oleh seseorang atau suatu perusahaan (Ponto, Karamoy, & Kindangen, 2022).

Menurut pengertian di atas mengartikan bahwa untuk mengukur seberapa efektif suatu kegiatan adalah tercapainya suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, yang merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau tidak tepat pada sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

C. Konsep Penerapan

Penerapan atau implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan, pemanfaatan; perihal mempraktikkan.

Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan (Nurdin & M. B., 2003). Berdasarkan pengertian penerapan atau implementasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) adalah proses mempraktikkan sesuatu yang direncanakan dengan terstruktur dengan adanya aktivitas, aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Penjelasan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang telah terstruktur rapi dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Begitu juga penerapan sistem e-filing yang telah terstruktur dengan rapi dan sudah direncanakan atau disusun secara matang dan terperinci.

D. Sistem E-Filing

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application

Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi.

Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-filing* di DJP Online. Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi *e-filing* di smartphone. Sedangkan untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *e-filing* di DJP Online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *e-SPT* maupun *e-FORM* di *website* yang telah disediakan, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Berikut ini kelebihan dari sistem *e-filing*:

a. Lebih Cepat Dengan Jaringan Internet

Tentu faktor utama dari setiap sistem yang menggunakan jaringan internet yang berbasis online adalah kecepatan dalam proses pelaporan SPT, baik itu formulir 1770, 1770S atau 1770SS. Dengan bermodalkan jaringan internet yang baik, proses pelaporan bisa diselesaikan dengan lebih cepat dengan efisiensi yang pendek.

b. Pelaporan SPT Kapanpun Dan DiManapun

Pelaporan SPT yang tadinya harus datang langsung ke KPP terdekat kini bisa dilakukan dirumah maupun dimana saja Wajib Pajak berada dengan menggunakan komputer atau gadget yang dimiliki Wajib Pajak. Selama terhubung dengan jaringan internet, *e-filing* bisa dilakukan kapanpun sehingga tidak berpotensi terjadi keterlambatan dalam pelaporan SPT.

c. Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Situs DJP Online yang menjadi situs resmi dari DJP sangat mudah untuk digunakan. Setiap keperluan yang akan dilakukan oleh wajib pajak sudah tertera jelas pada setiap panel yang ada, sehingga wajib pajak tidak akan merasakan kebingungan saat menggunakan situs resmi ini untuk mengurus urusan perpajakan secara *online*.

d. Pengawasan Dan Pengecekan Dengan Mudah

Karena sistemnya berbasis online data yang telah dimasukkan bisa dengan mudah dicek dan diawasi melalui komputer Wajib Pajak sendiri. Sistem *e-filing* memungkinkan Wajib Pajak yang telah melakukan pengisian SPT Tahunan untuk memonitor data yang telah di input, sehingga dapat mengetahui dengan cepat jika ada data yang tidak sesuai.

e. Tidak Membutuhkan Pengeluaran Ekstra

Cukup dengan menyambungkan perangkat computer dengan jaringan internet, setiap data yang diperlukan bisa dimasukkan dan diselesaikan secara

online, pengeluaran yang timbul hanyalah pengeluaran listrik yang tidak seberapa sehingga tidak ada pengeluaran yang ekstra yang diperlukan. Pengeluaran ini misalnya bahan bakar kendaraan, waktu yang berharga ketika bekerja, atau bahkan untuk mencetak berkas yang akan dilampirkan sebagai syarat-syarat SPT.

f. Gratis

Akses dan keperluan yang dilakukan pada DJP Online atau penyedia jasa layanan lainnya adalah Gratis. Wajib Pajak tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menggunakan layanan yang berbasis *online* dari DJP ini. Sama seperti DJP, beberapa mitra resminya juga memberikan layanan pelaporan pajak secara gratis. Hal ini demi meningkatnya kepatuhan pajak warga negara Indonesia dan meningkatnya penerimaan negara secara umum.

E. Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang No. 16. Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak yang dikemukakan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia DJP (2013:2), yaitu “pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pajak adalah sumber utama penerimaan pendapatan negara untuk memenuhi pengeluaran negara. Pentingnya perpajakan selalu meningkat dalam perkembangan historisnya (Natalia & Riswandari, 2021).

Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan oleh (Bahtiar & Tambunan, 2019), yaitu:

- a. Fungsi Anggaran; sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.
- b. Fungsi Mengatur; melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.
- c. Fungsi stabilitas; pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
- d. Fungsi Redistribusi Pendapatan; pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka

kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

F. Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Sa'diah, Sari, & Ratnawati, 2019). Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: "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".

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nense Wulansari (2021)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Penerapan E-Billing dan E-Filing	Menunjukkan bahwa penerapan e-Billing mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan penerapan e-Filing mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Putri Wangi Hanindyari (2018)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan e-filing	Menunjukkan bahwa hanya faktor pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan e-filing yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Bagus Putra Pradnyana	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing, e-billing dan

	dan Gine Das Prena (2019)	Independen: Sistem e-filing, e-billing dan pemahaman perpajakan		pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4.	Ira Susanti, Afifudin, dan Arista Fauzi Kartika Sari (2021)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Perilaku Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Penggunaan e-filing, e-billing, e-faktur		Menunjukkan bahwa penerapan e-filing dan pengetahuan perpajakan secara simultan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan e-billing dan e-faktur secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak
5.	Feby Angelia Sinaga (2021)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Penerapan sistem e-filing		Menunjukkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak
6.	Forene Yenjeni (2019)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Penggunaan e-filing		Menunjukkan bahwa penerapan e-filing tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak
7.	Anisah Nur Shabrina (2023)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Penerapan e-filing, pemahaman perpajakan dan sanksi pajak		Menunjukkan bahwa penerapan e-filing, pemahaman perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak

Sumber: Data Diolah, 2024

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Bondowoso yang beralamat di Jl. Santawi No.02, Tegalelo, Tamansari, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso 68216. Pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan November 2023 sampai dengan bulan Maret 2024.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif fenomenologi. Fenomenologi merupakan salah satu pendekatan penelitian kualitatif yang berfokus pada pemahaman makna pengalaman manusia secara mendalam (Moelong, 2018).

Jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif (Sugiyono, 2015). Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Data kualitatif dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, diskusi atau pengamatan. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer adalah data yang dibutuhkan terkait penerapan sistem *e-filing* di KP2KP Bondowoso, ketersiapan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*, dan faktor pendukung dan penghambat yang dialami saat menerapkan sistem *e-filing*.
- b. Data Sekunder adalah data yang berupa dokumen yang terkait dengan penerapan *e-filing* seperti dokumen laporan Wajib Pajak terdaftar, laporan penggunaan *e-filing*, dan laporan SPT yang diterima oleh KP2KP Bondowoso setiap tahunnya.

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data yang sudah jadi dan sudah diolah oleh orang lain sedangkan peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut (Ulum & A, 2016). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari informasi melalui teks tertulis maupun *soft copy* seperti buku, artikel, jurnal dan sebagainya yang mendukung dalam penelitian ini.

Teknik analisis yang dipakai untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data-data yang sudah dikumpulkan. Analisis data dengan cara menganalisis secara langsung terhadap efektivitas penerapan sistem *e-filing* yang digunakan di KP2KP Bondowoso. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Analisis tata cara pelaporan SPT dengan menggunakan sistem *e-filing* di KP2KP Bondowoso dengan cara:
 - 1) Mengetahui sistem *e-Filing* dengan benar
 - 2) Mengetahui persyaratan dalam melakukan pelaporan dengan menggunakan sistem *e-filing*
 - 3) Mengetahui setiap alur dari proses pelaporan SPT
 - 4) Mengecek kebijakan atau kewenangan yang terdapat di KP2KP Bondowoso
 - 5) Mengecek ketersiapan KP2KP Bondowoso dalam menghadapi berlakunya sistem *e-filing*
2. Analisis Wajib Pajak yang terdaftar di KP2KP Bondowoso dalam hal pelaporan SPT menggunakan sistem *e-Filing* dengan cara:
 - 1) Mengecek seberapa siap Wajib Pajak dalam menghadapi era yang serba elektronik
 - 2) Mengecek pengetahuan Wajib Pajak mengenai system *e-filing*
 - 3) Mengecek pekerjaan Wajib Pajak yang dominan yang terdaftar di KP2KP Bondowoso
 - 4) Mengecek latar belakang Wajib Pajak yang terdaftar di KP2KP Bondowoso
 - 5) Membandingkan pelaporan SPT dengan menggunakan sistem *e-filing* dengan proses secara manual

3. Analisis hambatan pelaporan SPT menggunakan sistem e-filing di KP2KP Bondowoso dengan cara:
 - 1) Mengecek pengetahuan Wajib Pajak mengenai sistem *e-filing*.
 - 2) Mengecek kesiapan Wajib Pajak mengenai kestabilan internet.
 - 3) Memahami motivasi Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.
 - 4) Mengecek kualitas sistem *e-filing*.
 - 5) Mengecek terlaksananya sosialisasi *e-filing* kepada Wajib Pajak.

Analisis Rasio Kepatuhan dan Efektivitas

Rasio kepatuhan dilakukan untuk melihat tingkat perkembangan kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso. Tingkat kepatuhan sendiri mengikuti berdasarkan tingkat kesadaran Wajib Pajak yang terdaftar, untuk menghitungnya menggunakan rumus sebagai berikut: (Syafii, 2022)

$$\text{Rasio Kepatuhan} = \frac{\text{Jumlah SPT yang di terima dalam setahun}}{\text{Jumlah WP terdaftar wajib SPT}} \times 100\%$$

Setelah mendapatkan hasil dari rasio kepatuhan, maka dilanjutkan menghitung rasio efektivitas. Rasio efektivitas sendiri untuk mengetahui apakah hasil dari rasio kepatuhan didasari oleh keefektifan dari Wajib Pajak yang menggunakan sistem e-filing atau tidak.

Efektivitas merupakan tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan (Ulum I. , 2004). Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan outcome dengan output. Target dan realisasi adalah informasi yang menunjukkan sistem *e-filing* bisa dikatakan efektif yaitu dengan rumus: (Ulum I. , 2004)

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Output Aktual}}{\text{Output Target}} \times 100\%.$$

Artinya, penerapan sistem *e-filing* dikatakan efektif apabila jumlah output aktual mendekati atau sama dengan output target. Output aktual disini adalah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan sistem e-filing, sedangkan output target adalah total SPT yang telah diterima KP2KP Bondowoso dalam setahun. Standard efektivitas yang digunakan, yaitu:

Tabel 3. Kriteria Tingkat Penilaian Efektivitas

Efektivitas	Kriteria
>100%	Sangat efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup efektif
60-80%	Kurang efektif
60%	Tidak efektif

Sumber: Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 690.900-327 tahun 1996.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4. Statistik Kepatuhan WP Tahun Pajak 2019-2023

Tahun	2021	2022	2023
WP Terdaftar	92,714	100,831	107,779
Badan	6,091	6,725	7,223
OP Non Karyawan (OP)	12,500	14,465	16,352
OP Karyawan (OPS & OPSS)	74,123	79,641	84,204

Sumber: KP2KP Bondowoso, 2024

Data statistik kepatuhan Wajib Pajak untuk tahun pajak 2021-2023 di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso, Wajib Pajak yang terdaftar di KP2KP Bondowoso terus meningkat dari tahun ke tahun. Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2021 ke 2023 mengalami peningkatan sebesar 8,75% atau 8.117 Wajib Pajak. Untuk Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2022 ke 2023 juga mengalami peningkatan sebesar 6,89% atau 6948 Wajib Pajak. Terlihat jelas bahwa setiap tahunnya kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri mengalami peningkatan yang konstan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso

Tabel 5. Statistik Kepatuhan WP Wajib SPT

Tahun	2021	2022	2023
WP Terdaftar Wajib SPT	62,564	53,442	50,987
Badan	3,108	3,155	3,714
OP Non Karyawan (OP)	5,472	5,141	6,362
OP Karyawan (OP S & SS)	53,984	45,146	40,911

Sumber: KP2KP Bondowoso, 2024

Dilihat dari data statistik kepatuhan Wajib Pajak wajib SPT untuk tahun pajak 2021-2023 di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso. Jumlah Wajib Pajak yang wajib SPT di KP2KP Bondowoso mengalami naik turun dari tahun ke tahun. Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2021 ke 2022 mengalami penurunan sebesar -14,58% atau 9.122 Wajib Pajak. Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2022 ke 2023 juga mengalami penurunan sebesar -4,81% atau 2.455 Wajib Pajak.

B. Perkembangan E-filing Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso

Tabel 6. Perkembangan E-Filing Tahun Pajak 2021-2023

TAHUN	PERKEMBANGAN E-FILING			
	BADAN	OP (1770)	OP S	JUMLAH
2021	737	846	10,196	11,779
2022	1,257	1,179	12,947	15,383
2023	2,101	4,156	18,861	25,118

Sumber: KP2KP Bondowoso, 2024

Berdasarkan tabel 4.3, dapat dilihat bahwa perkembangan penggunaan sistem *e-filing* dari tahun pajak 2021 hingga 2023 mengalami peningkatan dalam penggunaannya. Pada tahun pajak 2021 ke 2022 perkembangan pengguna *e-filing* mengalami kenaikan sebesar 3.604 atau 30,6% dan untuk tahun pajak 2022 ke 2023 hampir mengalami peningkatan dua kali lipat yaitu sebesar 9.735 atau 63,28%. Data yang disajikan di atas adalah pengguna *e-filing* yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunannya, SPT Tahunan untuk melaporkan penghasilan atas penghasilan yang diterima dan juga untuk melaporkan harta dan utang pada akhir periode Tahun Pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan memiliki beberapa macam formulir antarai lain formulir 1770, 1770 S, 1770 SS, dan 1771. Formulir 1770 khusus bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas, penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, penghasilan yang dikenakan PPh final, atau penghasilan dari dalam negeri maupun luar negeri lainnya dan dikenal SPT Orang Pribadi versi lengkap. Formulir 1770 S yang berarti sederhana adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penghasilan bruto sama dengan atau lebih dari Rp60 juta dari usaha atau pekerjaan bebas dari satu pemberi kerja. Formulir 1770 SS yang berarti sangat sederhana adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penghasilan bruto selain dari usaha atau pekerjaan bebas kurang dari Rp 60 juta per tahun dari satu atau lebih pemberi kerja Penghasilan lain. Sedangkan formulir 1771 adalah khusus Wajib Pajak Badan.

C. SPT Tahunan PPh

Tabel 7. SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2021

No	Jenis SPT	Total	SPT Nihil	SPT Kurang bayar		SPT Lebih Bayar	
			Nilai	Jumlah	Nilai	Jumlah	Nilai
1	SPT Tahunan PPh Badan	1.974	1.748	183	17.079.846.371,00	43	1.215.888.625,00
2	SPT Tahunan PPh OP	2.507	2.240	240	1.810.831.313,00	27	343.781.185,00
3	SPT Tahunan PPh OP S	13.401	13.291	108	5.232.397.720,00	2	14.117.800,00
4	SPT Tahunan PPh OP SS	24.926	24.923	3	1.027.500,00	0	,00

Sumber: KP2KP Bondowoso, 2024

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa penerimaan SPT tahunan untuk tahun pajak 2021 Wajib Pajak Badan total yang melaporkan SPT ada sebanyak 1.974 dari 3.108 Wajib Pajak Badan yang terdaftar wajib SPT. Selisih untuk Wajib Pajak badan yang melaporkan SPT pada tahun pajak 2021 dan tidak melaporkan sebanyak 1.134 yang berarti hampir setengah Wajib Pajak Badan tidak melaporkan SPT.

Data total Wajib Pajak Orang Pribadi secara keseluruhan untuk tahun pajak 2021 yang melaporkan SPT sebanyak 40.834 dari 59.456 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar wajib SPT.

Selisih untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT pada tahun pajak 2021 dan tidak melaporkan sebanyak 18.622 yang terbilang cukup banyak.

Tabel 8. SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2022
Rangkuman Penerimaan SPT Tahunan KP2KP Bondowoso

No	Jenis SPT	Total	SPT Nihil	SPT Kurang bayar		SPT Lebih Bayar	
			Nilai	Jumlah	Nilai	Jumlah	Nilai
1	SPT Tahunan PPh Badan	2.441	2.085	278	7.496.188.623,82	78	8.107.598.769,00
2	SPT Tahunan PPh OP	3.035	2.717	272	2.585.940.955,00	46	615.101.784,00
3	SPT Tahunan PPh OP S	15.768	15.652	98	2.089.837.205,00	18	49.842.004,00
4	SPT Tahunan PPh OP SS	21.001	20.997	0	,00	4	4.196.100,00

Sumber: KP2KP Bondowoso, 2024

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa penerimaan SPT tahunan untuk tahun pajak 2022 Wajib Pajak Badan total yang melaporkan SPT ada sebanyak 2.441 dari 3.155 Wajib Pajak Badan yang terdaftar wajib SPT. Selisih untuk Wajib Pajak badan yang melaporkan SPT pada tahun pajak 2022 dan tidak melaporkan sebanyak 714 sehingga menandakan peningkatan Wajib Pajak yang melaporkan SPT dari jumlah tahun pajak sebelumnya.

Data total Wajib Pajak Orang Pribadi secara keseluruhan untuk tahun pajak 2022 yang melaporkan SPT sebanyak 39.804 dari 50.287 WP Orang Pribadi yang terdaftar wajib SPT. Selisih untuk WP Orang Pribadi yang melaporkan SPT pada tahun pajak 2022 dan tidak melaporkan sebanyak 10.483 yang terbilang masih sama dengan tahun pajak sebelumnya.

Tabel 9. SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2023
Rangkuman Penerimaan SPT Tahunan KP2KP Bondowoso

No	Jenis SPT	Total	SPT Nihil	SPT Kurang bayar		SPT Lebih Bayar	
			Nilai	Jumlah	Nilai	Jumlah	Nilai
1	SPT Tahunan PPh Badan	2.678	2.307	270	8.156.519.422,12	101	5.984.503.344,00
2	SPT Tahunan PPh OP	4.865	4.519	271	3.881.484.542,00	75	662.724.247,00
3	SPT Tahunan PPh OP S	19.680	19.535	86	763.249.552,00	59	574.587.828,00
4	SPT Tahunan PPh OP SS	17.036	17.010	4	619.600,00	22	627.390.744,00

Sumber: KP2KP Bondowoso, 2024

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa penerimaan SPT tahunan untuk tahun pajak 2023 Wajib Pajak Badan total yang melaporkan SPT ada sebanyak 2.678 dari 3.714 Wajib Pajak Badan yang terdaftar wajib SPT. Selisih untuk Wajib Pajak badan yang melaporkan SPT pada tahun pajak 2023 dan tidak melaporkan sebanyak 1.036 yang menandakan masih cukup banyak Wajib Pajak Badan yang tidak melaporkan SPT.

Data total Wajib Pajak Orang Pribadi secara keseluruhan untuk tahun pajak 2023 yang melaporkan SPT sebanyak 41.581 dari 47.273 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar wajib SPT. Selisih untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT pada tahun pajak 2023 dan tidak

melaporkan sebanyak 5.692 yang berarti masih lumayan banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT tahunannya.

Rasio kepatuhan dan efektivitas dalam penelitian ini digunakan sebagai alat pengukur seberapa patuh dan efektif dampak dari penerapan sistem *e-filing* bagi Wajib pajak. Selain menghitung rasio kepatuhan dan efektivitas, Peneliti disini menghitung peningkatan setiap tahunnya dari mulai WP terdaftar wajib SPT, total penerimaan SPT, dan penggunaan sistem *e-filing*. Besar persentase peningkatan dari tahun ke tahun dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut: (Syafii, 2022)

$$\text{Persentase Kenaikan} = \frac{(\text{tahun sekarang} - \text{tahun sebelumnya})}{\text{tahun sebelumnya}} \times 100\%$$

Penelitian berdasarkan data yang telah disajikan, yaitu:

a. Peningkatan Wajib Pajak yang terdaftar Wajib SPT tahun pajak 2021 ke 2022, yaitu:

- 1) WP Badan = 3.155 – 3.108 = 47
= (47 ÷ 3.108) × 100% = **1,5%**
- 2) WP OP = 5.141 – 5.472 = – 331
= (– 331 ÷ 5.472) × 100% = – **6,05%**
- 3) WP OP S & SS = 45.146 – 53.984 = – 8.838
= (– 8.838 ÷ 53.984) × 100% = – **16,37%**

Pada data statistik kepatuhan Wajib Pajak yang telah disajikan, Wajib Pajak terdaftar wajib SPT tahun pajak 2021 ke 2022 untuk WP Badan mengalami peningkatan sebesar 47 atau 1,5% yang dimana belum terlalu besar. Sedangkan untuk WP Orang Pribadi mengalami sebaliknya, penurunan sebesar 331 atau – 6,05% dari tahun 2021 dan WP OP S & SS juga mengalami penurunan sebesar 8.838 atau – 16,37% yang itu adalah angka yang cukup besar.

Peningkatan Wajib Pajak yang terdaftar Wajib SPT tahun pajak 2022 ke 2023, yaitu:

- 1) WP Badan = 3.714 – 3.155 = 559
= (559 ÷ 3.155) × 100% = **17,7%**
- 2) WP OP = 6.362 – 5.141 = 1.221
= (1.221 ÷ 5.141) × 100% = **23,75%**
- 3) WP OP S & SS = 40.911 – 45.146 = – 4.235
= (– 4.235 ÷ 45.146) × 100% = – **9,38%**

Pada data statistik kepatuhan Wajib Pajak yang telah disajikan, Wajib Pajak terdaftar wajib SPT tahun pajak 2022 ke 2023 untuk WP Badan mengalami peningkatan sebesar 559 atau 17,7% yang dimana belum terlalu besar. Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami hal yang sama, yaitu peningkatan sebesar 1.221 atau 23,75% dari tahun 2022. Sedangkan untuk WP OP S & SS mengalami penurunan, akan tetapi tidak sebesar sebelumnya yaitu 4.235 atau – 9,38%.

b. Peningkatan jumlah penerimaan SPT tahunan dengan proses manual dan penggunaan sistem *e-filing* tahun pajak 2021 ke 2022, yaitu:

- 1) SPT Badan $= 2.441 - 1.974 = 467$
 $= (467 \div 1.974) \times 100\% = \mathbf{23,6\%}$
- 2) SPT OP $= 3.035 - 2.507 = 528$
 $= (528 \div 2.507) \times 100\% = \mathbf{21\%}$
- 3) SPT OP S & SS $= 36.769 - 38.327 = -1.558$
 $= (-1.558 \div 38.327) \times 100\% = \mathbf{-4\%}$

Pada data rangkuman penerimaan SPT tahunan PPh yang telah disajikan, total penerimaan SPT tahunan yang diterima oleh KP2KP Bondowoso untuk SPT tahunan Wajib Pajak Badan 2021 ke 2022 mengalami peningkatan sebesar 467 atau 23,6% yang berarti meningkat cukup besar. Begitu juga untuk SPT WP Orang Pribadi mengalami peningkatan sebesar 528 atau 21%, sebaliknya untuk SPT OP S & SS mengalami penurunan sebesar 1.558 atau -4% dari tahun 2021.

Peningkatan jumlah penerimaan SPT tahunan dengan proses manual dan penggunaan sistem *e-filing* tahun pajak 2022 ke 2023, yaitu:

- 1) SPT Badan $= 2.678 - 2.441 = 237$
 $= (237 \div 2.441) \times 100\% = \mathbf{9,7\%}$
- 2) SPT OP $= 4.865 - 3.035 = 1.830$
 $= (1.830 \div 3.035) \times 100\% = \mathbf{60,29\%}$
- 3) SPT OP S & SS $= 36.716 - 36.769 = -53$
 $= (-53 \div 36.769) \times 100\% = \mathbf{-0,14\%}$

Pada data rangkuman penerimaan SPT tahunan PPh yang telah disajikan, total penerimaan SPT tahunan yang diterima oleh KP2KP Bondowoso untuk SPT tahunan Wajib Pajak Badan 2022 ke 2023 mengalami peningkatan sebesar 237 atau 9,7%, tidak sebesar peningkatan pada tahun sebelumnya. Berbeda dengan peningkatan tahun sebelumnya, untuk SPT WP Orang Pribadi mengalami peningkatan yang besar yaitu 1.830 atau 60,29% dari tahun 2022, sedangkan untuk SPT OP S & SS mengalami penurunan sebesar 53 atau -0,14%.

c. Peningkatan jumlah pengguna sistem *e-filing* tahun pajak 2021 ke 2022, yaitu:

- 1) Kenaikan pengguna *e-filing*.
 $= 15.383 - 11.779 = 3.604$
 $= (3.604 \div 11.779) \times 100\% = \mathbf{30,6\%}$

Pada data perkembangan *e-filing* yang telah disajikan, perkembangan pengguna system *e-filing* di KP2KP Bondowoso dari tahun pajak 2021 ke 2022 mengalami peningkatan yang cukup besar yaitu sebesar 3.604 atau 30,6% WP yang mulai menggunakan *e-filing* sebagai pelaporan SPT tahunannya.

Peningkatan jumlah pengguna sistem *e-filing* tahun pajak 2022 ke 2023, yaitu:

- 1) Kenaikan pengguna *e-filing*.
 $= 25.118 - 15.383 = 9.735$
 $= (9.735 \div 15.383) \times 100\% = \mathbf{63,28\%}$

Pada data perkembangan *e-filing* yang telah disajikan, perkembangan pengguna sistem *e-filing* di KP2KP Bondowoso dari tahun pajak 2022 ke 2023 mengalami peningkatan yang sangat drastis sekali dari peningkatan tahun sebelumnya yaitu sebesar 9.735 atau 63,28% WP yang mulai menggunakan *e-filing* sebagai pelaporan SPT tahunannya. Peningkatan dua kali lipat lebih banyak dan bisa dikatakan sangat berhasil sosialisasi yang telah dilakukan KP2KP Bondowoso.

- d. Mengukur rasio kepatuhan Wajib Pajak dari tahun 2021 hingga 2023 menggunakan rumus sebagai berikut: (Syafii, 2022)

$$\text{Rasio Kepatuhan} = \frac{\text{Jumlah SPT yang di terima dalam setahun}}{\text{Jumlah WP terdaftar wajib SPT}} \times 100\%$$

- 1) Rasio Kepatuhan 2021

$$\text{Rasio Kepatuhan} = \frac{62.564}{42.808} \times 100\%$$

$$= 68,42\%$$
- 2) Rasio Kepatuhan 2022

$$\text{Rasio Kepatuhan} = \frac{53.442}{42.245} \times 100\%$$

$$= 79,04\%$$
- 3) Rasio Kepatuhan 2023

$$\text{Rasio Kepatuhan} = \frac{50.987}{44.259} \times 100\%$$

$$= 86,80\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui hasil dari rasio kepatuhan setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup stabil. Pada tahun pajak 2021 tercatat Wajib Pajak yang terdaftar wajib SPT sebanyak 62.564 dan sebanyak 42.808 Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya pada KP2KP Bondowoso sehingga nilai kepatuhan Wajib Pajak mencapai 68,42%. Rasio kepatuhan Wajib Pajak tersebut juga mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Pada tahun pajak 2022 nilai kepatuhan Wajib Pajak meningkat menjadi 79,04% dan 2023 menjadi 86,80%. Sisa Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT tahunannya tersebut disebabkan karena belum memahami sistem perpajakan dan kewajiban mereka sebagai Wajib Pajak serta kurangnya informasi dan sosialisasi tentang pajak dari kantor pajak.

- e. Mengukur tingkat efektivitas penerapan sistem *e-filing* dengan membandingkan *output actual* atau WP yang melaporkan SPT dengan sistem *e-filing* pada tahun tersebut dengan *output target* yaitu jumlah semua SPT yang diterima satu tahun pajak. Target dan realisasi adalah informasi yang menunjukkan sistem *e-filing* bisa dikatakan efektif yaitu dengan rumus: (Ulum I. , 2004)

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Output Aktual}}{\text{Output Target}} \times 100\%.$$

Output aktual: Jumlah Pengguna *e-filing* (Badan+OP+OP S).

Output target: Jumlah Penerimaan SPT (Badan+OP+OP S).

Menggunakan *standart* efektivitas sebagai tolak ukur seperti hal berikut:

Tabel 9. Kriteria Tingkat Penilaian Efektivitas

Efektivitas	Kriteria
>100%	Sangat efektif

90-100%	Efektif
80-90%	Cukup efektif
60-80%	Kurang efektif
60%	Tidak efektif

Sumber: Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 690.900-327 tahun 1996.

$$1) \text{ Efektivitas 2016} = \frac{11.779}{17.882} \times 100\% = \mathbf{65,87\%}$$

Melihat data dari perhitungan di atas, bisa dikatakan penerapan sistem *e-filing* di KP2KP Bondowoso pada tahun 2021 mendapat 65,87% pada tingkat efektivitas yang menandakan **kurang efektif**. Hal tersebut bisa dikatakan cukup wajar karena tahun 2021 adalah tahun kedua KP2KP Bondowoso menggunakan sistem *e-filing*.

$$2) \text{ Efektivitas 2022} = \frac{15.383}{21.244} \times 100\% = \mathbf{72,41\%}$$

Melihat data dari perhitungan di atas, bisa dikatakan penerapan sistem *e-filing* di KP2KP Bondowoso pada tahun 2022 mendapat 72,41% pada tingkat efektivitas yang menandakan masih **kurang efektif** pada penerapan *e-filing*. Hasil tersebut sama dengan tahun sebelumnya, walaupun tetap baik karena mengalami peningkatan dari sebelumnya.

$$3) \text{ Efektivitas 2023} = \frac{25.118}{27.223} \times 100\% = \mathbf{92,26\%}$$

Melihat data dari perhitungan di atas, bisa dikatakan penerapan sistem *e-filing* di KP2KP Bondowoso pada tahun 2023 mendapat 92,26% pada tingkat efektivitas yang menandakan **efektif**. Peningkatan yang dialami pada tahun 2023 sangatlah drastis dibandingkan dengan tahun sebelum-sebelumnya. Hal itu berarti mulai banyak Wajib Pajak yang berinisiatif dan tertarik menggunakan *e-filing*, didukung juga karena peran KP2KP Bondowoso yang berhasil membuat pelayanan dan sosialisasi secara baik.

Perbandingan peningkatan bisa dilihat secara jelas penggunaan pelaporan SPT menggunakan sistem *e-filing* dengan proses manual, jika dimisalkan:

$$\begin{aligned} \sum \text{SPT} &= \text{Total SPT yang diterima} \\ \underline{\mathbf{E}} &= \text{Proses menggunakan sistem } e\text{-filing} \\ \mathbf{M} &= \text{Proses manual} \end{aligned}$$

Dirumuskan sebagai berikut: $\sum \text{SPT} = \underline{\mathbf{E}} + \mathbf{M}$

1. Penerimaan SPT Tahun 2021

PPh Badan	1.974 = <u>737</u> + 1.237
PPh OP	2.507 = <u>846</u> + 1.661
PPh OP S	13.401 = <u>10.196</u> + 3.205

2. Penerimaan SPT Tahun 2022

PPh Badan	2.441 = <u>1.257</u> + 1.184
PPh OP	3.035 = <u>1.179</u> + 1.856
PPh OP S	15.768 = <u>12.947</u> + 2.821

3. Penerimaan SPT Tahun 2023

PPh Badan	2.678 = <u>2.101</u> + 577
PPh OP	4.865 = <u>4.156</u> + 709
PPh OP S	19.680 = <u>18.861</u> + 819

Jika melihat hasil perhitungan di atas, bisa disimpulkan bahwa meningkatnya penerimaan SPT tiap tahunnya diikuti juga dengan peningkatan Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan sistem *e-filing*. Berkebalikan dengan sistem *e-filing*, Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan proses secara manual setiap tahunnya berkurang. Hasil tersebut menandakan secara baik perlahan pelaporan WP secara *online* mengalami kenaikan yang signifikan karena mulai sadar manfaat dari penggunaan sistem *e-filing* atau tertarik dengan sesuatu hal baru yang lebih praktis sehingga mengubah gaya melapor Wajib Pajak yang awalnya manual menjadi *online*.

C. Penerapan E-Filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso

Penerapan sistem *e-filing* untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso digunakan atau berlaku pada tahun 2017. Berlakunya pelaporan secara *online* atau *e-filing* tidak berarti menghapus atau meniadakan pelaporan secara manual, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso masih melayani Wajib Pajak yang menggunakan pelaporan secara manual. Meskipun begitu, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso mempunyai keinginan agar nantinya semua Wajib Pajak yang terdaftar bisa menggunakan sistem *e-filing* dalam hal pelaporan SPTnya.

Melaporkan SPT menggunakan sistem *e-filing* sangat membantu dan memiliki dampak atau manfaat yang banyak, seperti contohnya pelaporan menggunakan sistem *e-filing* bisa menghemat kertas secara besar-besaran yang nantinya bisa berdampak lebih jauh lagi. Menggunakan sistem *e-filing* juga bisa menghemat waktu penyampaian datanya yang tidak perlu lagi mengirim berkas ke pusat karena data yang diisi online langsung masuk ke pusat dan juga Wajib Pajak tidak perlu antre karena bisa dimana saja untuk melaporkan SPT.

Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso sangat berperan aktif dalam mewujudkan penerapan sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak, salah satu caranya yaitu dengan cara melakukan sosialisasi secara terus-menerus turun ke lapangan untuk menjelaskan dan mengajarkan apa itu sistem *e-filing*. Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso melakukan sosialisasi secara merata keseluruh kecamatan yang berada di bawah lingkup KP2KP Bondowoso setiap tahunnya, yaitu:

1. Kecamatan Binakal
2. Kecamatan Bondowoso
3. Kecamatan Botolinggo
4. Kecamatan Cermee
5. Kecamatan Curahdami
6. Kecamatan Grujugan
7. Kecamatan Jambesari Darus Sholah
8. Kecamatan Klabang
9. Kecamatan Maesan
10. Kecamatan Pakem
11. Kecamatan Prajekan
12. Kecamatan Pujer
13. Kecamatan Sempol
14. Kecamatan Sukosari
15. Kecamatan Sumberwringin

16. Kecamatan Taman Krocok
17. Kecamatan Tamanan
18. Kecamatan Tapen
19. Kecamatan Tegalampel
20. Kecamatan Tenggarang
21. Kecamatan Tlogosari
22. Kecamatan Wringin
23. Kecamatan Wonosari

Sosialisasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso tidak hanya ke kecamatan atau turun tangan langsung dengan membuka stand, akan tetapi, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso terbuka bagi siapa saja atau perusahaan mana saja yang ingin belajar atau mengetahui tentang sistem *e-filing*. Terkadang atau bahkan sering Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso mendapat panggilan dari perusahaan untuk memberikan arahan atau pelatihan tentang sistem *e-filing* kepada karyawan-karyawan perusahaan, seperti contoh baru-baru ini Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso diminta untuk memberikan pelatihan kepada karyawan PT Charoen Pokphand Ind. Tbk yang melebihi 3000 karyawan dalam pelatihan tersebut.

D. Faktor penghambat dalam pelaporan SPT Tahunan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso

Pelaporan SPT merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap wajib. Dalam era digitalisasi, penggunaan *e-filing* menjadi opsi yang semakin populer. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang menghalangi wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* secara optimal.

1. Keterbatasan akses dan infrastruktur

Salah satu faktor utama adalah keterbatasan akses dan infrastruktur teknologi. Beberapa wajib pajak mungkin tinggal di daerah yang belum memiliki akses internet yang stabil memadai. Hal ini membuat mereka kesulitan untuk menggunakan layanan *e-filing* dengan lancar. Selain itu, infrastruktur teknologi yang terbatas juga dapat menghambat akses yang mudah dan cepat ke platform *e-filing*.

2. Kendala Teknis

Kendala teknis seperti masalah pada perangkat keras atau lunak (komputer, perangkat mobile, browser) juga menjadi faktor penghambat. Wajib pajak yang mengalami masalah teknis ini akan merasa frustrasi dan cenderung beralih ke metode konvensional yang dianggap lebih mudah.

3. Kekhawatiran Keamanan Data

Kekhawatiran akan keamanan data pribadi dan keuangan juga seringkali menjadi penghalang. Wajib pajak khawatir bahwa data sensitif mereka dapat disalahgunakan atau diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab saat menggunakan *e-filing*. Kurangnya keyakinan terhadap keamanan sistem *e-filing* dapat mengurangi tingkat adopsi teknologi ini.

4. Kurangnya Pemahaman dan Edukasi

Kurangnya pemahaman dan edukasi tentang cara menggunakan e-filing juga menjadi faktor penghambat. Beberapa wajib pajak mungkin tidak memahami secara mendalam prosedur pengisian formulir elektronik, penggunaan fitur-fitur tertentu, atau langkah-langkah teknis lainnya. Hal ini membuat mereka enggan untuk beralih ke e-filing.

5. Ketidaknyamanan dengan Teknologi

Sebagian wajib pajak mungkin tidak nyaman atau kurang familiar dengan teknologi digital. Mereka lebih memilih metode pelaporan konvensional yang dianggap lebih mudah dan akrab meskipun mungkin kurang efisien. Persepsi bahwa e-filing memerlukan keterampilan teknis yang tinggi juga dapat mengurangi minat wajib pajak untuk menggunakannya.

6. Kebutuhan Dukungan dan Bantuan

Beberapa wajib pajak mungkin membutuhkan dukungan dan bantuan tambahan saat menggunakan e-filing, terutama bagi mereka yang kurang terampil dalam teknologi. Kurangnya akses terhadap layanan dukungan atau panduan yang jelas dapat membuat proses e-filing terasa lebih sulit dan rumit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori kepatuhan sebesar 86,80% tingkat kepatuhan wajib pajak di KP2KP Bondowoso. Mengalami peningkatan besar berawal pada tahun 2021 sebesar 68,42% hingga saat ini. Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Sinaga, 2021), (Shabrina, 2023) penerapan e-filing dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, pada penelitian (Yenjeni, 2019) tidak sesuai karena faktor-faktor penghambat yang terjadi hampir sama dengan penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara melihat langsung atau turun ke lapangan dengan melakukan interview kepada yang bersangkutan langsung dalam hal pelaporan SPT menggunakan *e-filing*, bahwa Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso sudah sangat siap dalam menghadapi pelaporan SPT berbasis *online* atau menggunakan sistem *e-filing* dengan meningkatkan pelayanan dan menjelaskan atau mengarahkan alur tata cara pelaporan SPT menggunakan sistem *e-filing* dengan baik dan jelas. Hal itu dilakukan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso karena melihat masih banyak Wajib Pajak yang terdaftar belum paham dan siap dalam menggunakan sistem *e-filing*, sehingga Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso berinisiatif untuk membuka pelayanan dan melakukan sosialisasi setiap tahunnya. Hal tersebut sangatlah berperan

penting dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak yang diikuti meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak karena dimudahkan dengan adanya sistem *e-filing*.

Berdasarkan perhitungan peningkatan setiap tahunnya, rasio kepatuhan dan rasio efektivitas, penggunaan sistem *e-filing* di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bondowoso sudah efektif karena mengalami peningkatan kepatuhan setiap tahunnya dengan diikuti peningkatan penggunaan sistem *e-filing* sebagai pelaporan SPT. Berhasilnya atau sudah efektifnya penerapan sistem *e-filing* tidak sepenuhnya berpengaruh dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak walaupun akhirnya kepatuhan Wajib Pajak mengalami peningkatan yang cukup stabil, akan tetapi masih terdapat Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT dengan dibuktikan tidak sesuai data WP yang terdaftar wajib SPT dengan total SPT yang diterima tahun tersebut. Hal tersebut terjadi karena banyak masyarakat yang di Bondowoso kurang kesadaran terhadap pajak yang mungkin karena latar belakang pekerjaan, ekonomi, pendidikan, atau bahkan keluarga, dll.

- 1) Berdasarkan hasil penelitian dan informasi yang tersedia, berikut adalah kesimpulan mengenai hambatan dalam pelaporan SPT tahunan menggunakan e-filing:
 - a. Sistem e-filing:
 - i. Sering mengalami error dan down serta periode pelaporan SPT.
 - ii. Kapasitas server yang terbatas, menyebabkan akses lambat.
 - iii. Tampilan dan navigasi website yang kurang *user friendly*.
 - b. Wajib Pajak:
 - i. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang cara penggunaan e-filing.
 - ii. Ketidakmampuan untuk menyelesaikan proses pelaporan secara mandiri.
 - iii. Koneksi internet yang tidak stabil dan lambat di beberapa daerah.

REFERENSI

- Bahtiar, E., & Tambunan, S. (2019). Pengaruh Pemahaman Fungsi Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Sikap Nasionalisme Serta Dampaknya Terhadap Niat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh. *Media Akuntansi Perpajakan Vol 4, No. 2*, 1-10.
- Daeng, R. R., & Mahmudi. (2022). Pengaruh Penggunaan E-Filing, E-Billing, E-SPT dan E-Bupot terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Proceeding Of Natioanal Conference on Accounting & Finance*, (pp. 12-17).
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayati, K. (2020). E-filing dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi Vol. 4 No. 2*, 208-227.
- Dewi, N. S. (2022). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2019-2021.

- Direktur Jenderal Pajak 2004. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik.
- Direktur Jenderal Pajak 2005. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- Farfara, A. E. (2022). Pengaruh Penerapan E-filing, E-billing dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Malang Utara).
- Heryana, M., & Sofianty, D. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, (pp. 494-500). Bandung.
- Indriyati, Laksmi P, K. W., & Ariwangsa, O. I. (2021). Pengaruh minat, persepsi kebermanfaatn, dan kemudahan pengguna E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis Vol 6, No 1*, 24-31.
- Jati, I. K., & Pradnyani, N. P. (2021). Determinan Minat Wajib Pajak dalam Menerapkan Sistem E-Filling di KPP Pratama Badung Selatan. *E-Jurnal Akuntansi*, 1838-1853.
- Kusumayanthi, L. O., & Suprasto, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi VOL. 28*, 491-518.
- Mahendra, I. A., & Budiarta, K. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filling Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 1183-1195.
- Maulidina, D. N. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, (pp. 162-169). Bandung.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2000. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 554/KMK.04/2000 tentang batasan dan tata cara pengenaan Pajak Pertambahan Nilai atas kegiatan membangun sendiri yang dilakukan tidak dalam kegiatan usaha.
- Natalia, C., & Riswandari, E. (2021). Penerapan sistem E-filing, kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini*, 205-216.
- Nurdin, S., & M. B., U. (2003). Guru profesional & implementasi kurikulum: Ciputat Pers.
- Pay, D. (2019). Pengaruh penerapan sistem E-filing dan E-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Kupang.
- Pebri, P. (2020). Pengaruh E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan pada KPP Pratama Kisaran. *Jurnal Manajemen Dewantara, Vol 4, No. 1*, 9-18.
- Ponto, R. T., Karamoy, H., & Kindangen, W. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filling dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum Vol. 5 No. 2*, 407-414.
- Purnaningsih, N. C., & Noviani, N. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Vol. 28 No.3*, 1838-1854.
- Sa'diah, N., Sari, R. N., & Ratnawati, V. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan). *Jurnal Akuntansi, Vol. 7, No.2*, 172-184.

- Setiorini, H., & Yusmaniarti. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas E-filing dalam penyampaian SPT masa oleh Wajib Pajak di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen & Ekonomi Islam* Volume 3, No. 1, 1-14.
- Shabrina, A. N. (2023). Pengaruh penerapan E-filing, pemahaman perpajakan dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mojokerto.
- Sinaga, F. A. (2021). Analisis penerapan sistem E-filing sebagai upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada KPP Medan Timur.
- Sugiyono, P. (2015). "Metode penelitian kombinasi (mixed methods)". Bandung: Alfabeta.
- Sukmayadi, & Rahman, E. (2021). Pengaruh penerapan sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sumedang. *Jurnal Ahli Miuda Indonesia*, 62-72.
- Syafii, M. (2022). *Akuntansi Sektor Publik: Teori dan Aplikasi*.
- Syafii, M. (2022). *Analisis Laporan Keuangan: Teori dan Praktik*.
- Ulum, I. (2004). *Akuntansi sektor publik: sebuah pengantar*. Malang: Universitas Muhammdiyah Malang (UMM) Press.
- Ulum, I., & A, J. (2016). *Metode Penelitian Akuntansi; Klinik Skripsi*, edisi 2. Malang: Aditya Media Publishing.
- Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Yenjeni, F. (2019). Efektivitas penggunaan E-filing dalam rangka meningkatkan Kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto).
- Yuliarna. (2023). Pengaruh penerapan E-filing, E-billing dan pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada KPP Pratama Makassar Utara)
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas*. Jakarta: Bumi Aksara.