

**ANALISIS PENERAPAN E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PALEMBANG ILIR TIMUR**

SKRIPSI



Nama : Lia Agustin

NIM : 222016273

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

**ANALISIS PENERAPAN E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PALEMBANG ILIR TIMUR**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Lia Agustin

NIM : 222016273

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Lia Agustin
NIM : 222016273
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Penelitian : Analisis Penerapan *e-Filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2020



Lia Agustin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Penerapan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur
Nama : Lia Agustin
NIM : 222016273
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Agustus 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Sa'adah Siddik, S.E., Ak., M.Si., C.A
NIDN: 0002095507/972321



Apriyanto, S.E., M.Si
NIDN:0216087201/859190

Mengetahui,
Dekan
u-b Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A
NIDN/NBM:0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (QS ArRa’d: 11)”

“Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada Nya apa yang telah kamu kerjakan (QS A Taubah:105)”

“Seseorang yang bertindak tanpa ilmu ibarat berpergian tanpa petunjuk. Dan ilmu pengetahuan itu bukanlah yang dihafal, melainkan yang memberi manfaat (Penulis)”

Dengan Cinta dan Doa

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta Bapak Sarwani dan Ibu Misbah
- ❖ Adikku Tersayang Jimi Saputra
- ❖ Dosen Pembimbingku Ibu Dr. Sa’adah Siddik, S.E., Ak., M.Si., C.A dan Bapak Aprianto, S.E., M.Si
- ❖ Sahabat-sahabatku
- ❖ Almamater Kebanggaanku

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu melindungi, mencurahkan rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Analisis Penerapan *E-Filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur**. Penelitian ini menggunakan data dari tempat penelitian dan terdapat 2 indikator. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* ini sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan, melalui meningkatnya jumlah pengguna tiap tahunnya, kepatuhan wajib pajak yaitu ketepatan waktu melapor pajak menggunakan *e-Filing* pun mengalami peningkatan, sehingga dapat disimpulkan penerapan *e-filing* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Sarwani dan Ibunda Misbah, yang telah mendidik, mengajari, membiayai, mendampingi, selalu mendoakan, dan memberikan dorongan semangat kepadaku. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Sa'adah Siddik, S.E., Ak., M.Si., C.A selaku pembimbing I dan Bapak Aprianto, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta saran-saran dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Sektretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Welly, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang angkatan 2016.

Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua, akhirulkalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi dapat ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Palembang, Agustus 2020
Penulis

Lia Agustin

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Landasan Teori	11
1. Pengertian Pajak	11
2. Fungsi Pajak.....	12
3. Pembagian Hukum Pajak.....	13
4. Jenis Pajak	14
5. Subjek Pajak	15
6. Objek Pajak.....	18
7. Surat Pemberitahuan (SPT)	18
8. <i>Elektronik</i> Surat Pemberitahuan (<i>e-SPT</i>)	19
9. Fungsi SPT	22
10. Penerapan <i>e-Filing</i>	24
11. Wajib Pajak.....	29
12. Kepatuhan Wajib Pajak	31
13. Efektivitas	33
B. Penelitian Sebelumnya.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	44
C. Operasionalisasi Variabel.....	44
D. Data yang Diperlukan.....	45
E. Metode Pengumpulan Data	46
F. Analisis Data dan Teknik Analisis	48

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian	50
1.	Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur	50
2.	Visi, Misi dan Nilai KPP Pratama Palembang Ilir Timur	52
3.	Tugas dan Fungsi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	53
4.	Tujuan, Sasaran dan Seksi-seksi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	55
5.	Struktur Organisasi	57
6.	Hasil Pengolahan Data	57
B.	Pembahasan	69
1.	Efektivitas Penerapan <i>e-Filing</i>	69
2.	Kepatuhan Wajib Pajak	71
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan	74
B.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur Tahun 2016–2019	6
Tabel II.1	Kriteria Kinerja Keuangan	33
Tabel II.2	Persamaan dan Perbedaan	40
Tabel III.1	Operasional Variabel	44
Tabel IV. 1	Kriteria Kinerja Keuangan	58
Tabel IV.2	Presentasi Penggunaan <i>e-Filing</i> Tahun 2016–2019	59
Tabel IV.3	Presentasi Penggunaan SPT Manual Tahun 2016–2019	61
Tabel IV.4	Presentasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melapor SPT Tahunan Menggunakan <i>e-Filing</i> Tahun 2016-2019	63
Tabel IV.5	Presentasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melapor SPT Tahunan Menggunakan SPT Manual Tahun 2016-2019	65
Tabel IV.6	Presentasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Penerapan <i>e-filing</i> Tahun 2016-2019	67
Tabel IV.7	Persentasi Perbandingan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Penerapan <i>e-filing</i> Tahun 2015 dan Sesudah Penerapan <i>e-Filing</i> Tahun 2016-2019	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	57
----------	--	----

ABSTRAK

Lia Agustin/222016273/2020/Analisis Penerapan *E-Filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Pemerintah terus memaksimalkan potensi pajak yang ada untuk memenuhi pembiayaan negara setiap tahunnya. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah meluncurkan *e-Filing* atau *electronick filing system* karena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang sudah terdaftar dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat penggunaan *e-Filing* dan tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu ketepatan waktu wajib pajak menggunakan *e-Filing* dan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan *e-Filing*. Penelitian ini termasuk ke jenis penelitian deskriptif. Objek penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* ini sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya jumlah pengguna tiap tahunnya, kepatuhan wajib pajak yaitu ketepatan waktu melapor pajak menggunakan *e-Filing* pun mengalami peningkatan, sehingga dapat disimpulkan penerapan *e-Filing* berhasil mneingkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mennyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

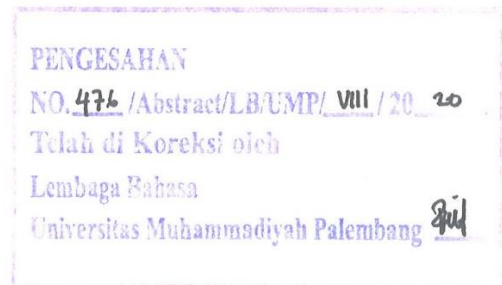
Kata Kunci : *e-filing*, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Lia Agustin / 222016273/2020 / The Analysis of E-Filing in the Effort to Improve Individual Taxpayer Compliance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

The government continues to maximize the potential of existing taxes to meet state financing every year. One of the efforts made by the government was launching an eFiling or electronic filing system because of the low level of compliance of registered taxpayers in reporting their annual tax returns (SPT). This study was descriptive research. The objective of this study was to determine the level of e-Filing usage and the level of taxpayer compliance, namely the timeliness of taxpayers using e-filing and taxpayer compliance before and after the application of e-Filing. The research object was carried out at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. The results of this study indicated that the application of e-Filing has been quite successful in increasing compliance through increasing the number of users each year, taxpayer compliance, namely the timeliness of reporting taxes using e-Filing has also increased, so it can be concluded that the application of e-filing has succeeded in increasing mandatory compliance tax in submitting the Annual SPT at KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Keywords: e-Filing, Taxpayer Compliance



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan penerimaan terbesar bagi negara yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan.

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.

Mardiasmo (2016: 9) Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3 (tiga), *Official Assesment System*, *Self Assesment System*, dan *Wilhholding System*. Di Indonesia system perpajakannya menganut *self assessment system*, yaitu system dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Agar system tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan sesuai peraturan

perpajakan yang berlaku. Akan tetapi dalam kenyataan kepatuhan wajib pajak dan keinginan masyarakat untuk membayarkan pajak masih tergolong rendah.

Undang-undang No 16 Tahun 2009 yang mengatur tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, mencantumkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak 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.

Sektor umum dari pemerintah Indonesia yang memiliki peran vital khususnya menyangkut sumber penerimaan negara adalah Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya dalam meningkatkan penerimaan pendapatan pajak dengan melakukan perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan dan reformasi perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak. Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan

suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Dalam rangka reformasi untuk meningkatkan penerimaan negara, Direktorat Jendral Pajak melakukan sebuah terobosan guna meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, yaitu dengan penerapan ICT (*Information, Communication, Technology*). Teknologi informasi yang berkembang semakin maju sangat berpengaruh dalam pembuatan system ini. Jika dulu butuh waktu cukup lama untuk memproses data maka dengan adanya teknologi informasi semuanya menjadi lebih cepat.

Teknologi informasi menyentuh berbagai aspek di sector pemerintahan dan membuat semuanya menjadi lebih mudah. Salah satu sector pemerintahan yang mendapatkan kemudahan dengan perkembangan teknologi informasi ini adalah bidang perpajakan. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak Wajib Pajak yang akan membayar pajak.

Realisasi penerimaan pajak periode 2018 tercatat sebesar Rp 153,4 triliun (10,77% dari APBN 2018), tumbuh 13,48% secara *year-on-year* (atautumbuh 14,81% jika tidak memperhitungkan penerimaan uang tembusan *Tax Amnesty* tahun 2017). Kondisi jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan pertumbuhan penerimaan pajak periode yang sama tahun 2017 yang sebesar 8,60% (atau 7,33% tanpa *Tax Amnesty*). Peningkatan yang sangat signifikan dari

pertumbuhan penerimaan pajak tersebut menunjukkan terjadinya percepatan momentum kegiatan ekonomi yang sangat nyata.

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan antara lain dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan *system e-filing*. Melalui keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/pj/2014 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan *system e-filing*. Tepatnya tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan *e-filing/electronic filing system*.

Fasilitas *e-filing* ini adalah terobosan yang dilakukan DJP untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak dalam hal melaporkan SPT. Penyampaian SPT secara online ini atau *e-filing* merupakan cara efektif untuk menghemat waktu WP, sehingga WP tidak harus menunggu lama untuk merekam data SPT di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), selain itu dapat menghemat kertas dan bila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan WP masih memiliki bukti pelaporan atau backup data.

Aplikasi *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time*, melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Di sini terlihat perbedaan antara *e-spt* dan *e-filing*. *E-SPT* adalah medianya sedangkan *e-filing* adalah cara penyampaiannya.

Adanya system pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filling* dapat memudahkan Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti Wajib Pajak dapat melaporkan SPT nya meskipun pada hari libur.

Sistem ini sangat bermanfaat untuk Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Selain itu, dengan adanya *e-filling* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPT-nya secara elektronik. Penggunaan system tersebut dikatakan baik apabila persepsi pengguna merasakan manfaat dan kemudahan dari penerapan sistem tersebut.

Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filling* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filling* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan system tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh *e-filling* akan menyebabkan Wajib Pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filling*.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur adalah unit kerjabari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan, penyuluhan, dan pengawasan wajib pajak dibidang pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), serta pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan

peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk masyarakat baik yang telah terdaftar wajib pajak maupun belum didalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak. Secara bertahap sejak tahun 2002. Kantor Pelayanan Pajak telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi, bukan lagi pada jenis pajak. Kantor Pelayanan Pajak modern juga merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak.

Berdasarkan survei, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Ilir Timur sudah banyak yang melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*. Dengan adanya system *e-filing* ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara benar dan tepatwaktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan. Terkait dengan hal itu berikut ini adalah penggunaan system *e-filing* wajib pajak tahun 2016 – 2019.

Tabel I.1
Penggunaan system *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur Tahun 2016 – 2019

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Wajib SPT	Jumlah WP Menggunakan <i>e-Filing</i>	Jumlah WP Menggunakan <i>e-Filing</i> Laporan Tepat Waktu	Persentase Kepatuhan WP
2016	155.646	84.495	41.843	16.213	38,74 %
2017	165.714	65.828	56.766	24.185	42,60%
2018	174.642	72.128	57.940	41.126	70,98%
2019	186.034	79.696	58.285	52.409	89,91%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2020, diolah kembali

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dilihat, Wajib Pajak yang menggunakan system *e-filing* untuk melaporkan SPT nya terus mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai tahun 2019 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Namun dalam kenyataannya, masih terdapat banyak Wajib Pajak yang terdaftar tidak memakai *e-filing* sebagai sarana untuk melaporkan SPT Tahunan. Padahal penyampaian SPT sangat penting bagi Negara terkait kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan pembayaran pajak.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pada kenyataannya proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui system *e-filing* tidak semudah yang dibayangkan. Berdasarkan survey langsung antara peneliti dan Wajib Pajak, masih banyak Wajib Pajak tidak menggunakan *e-filing* karena alasan belum paham dan tidak tahu.

Zona, salah seorang karyawan di Rumah Sakit mengungkapkan lebih nyaman mengisi dan menyetor SPT Tahunan manual dari pada menggunakan *e-filing*. “Dari kantor dikasihnya dalam bentuk manual, lagi pula sosialisasi *e-filing* belum gencar dan saya masih kurang tahu caranya,” katanya.

Permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk di database DJP. “Kalau internet tiba-tiba gagal bagaimana, malah membuat masalah. Mending langsung saja datangke KPP, manual, lebih aman tidak ada resiko, dari pada elektronik walaupun harus antri,” ucapnya.

Sama halnya yang dikatakan oleh Wajib Pajak sebelumnya, Rio seorang karyawan atau teknisi yang bekerja di salah satu perusahaan ini mengaku belum paham dengan prosedur penggunaan *e-filing* karena harus mempunyai *e-fin* terlebih dahulu. “Belum paham dan belum mencobanya. Lebih baik datang langsung ke KPP saja, simpel dan dekat dari kantor. Sosialisasinya harus digencarkan lagi,” ucap dia.

Hampir sama juga dengan beberapa Wajib Pajak sebelumnya, Erman seorang karyawan di perusahaan mengaku lebih nyaman melaporkan SPT Tahunan dengan datang langsung ke KPP karena telah terbiasa dan lebih nyaman dari pada menggunakan *e-filing* yang dianggapnya terlalu rumit dan kalau salah isi harus mengulang dari awal lagi. “Saya pernah menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunan, tetapi karena rumit, suka keliru saat memilih fomulir dan pada saat mengisi NPWP yang mengharuskan saya mengisi ulang lagi dari awal, belum lagi jika sedang berada diluar kota dengan koneksi internet yang tidak mendukung. Lebih baik menyampaikan SPT Tahunan manual. Tuturnya.

Dari uraian di atas dapat dilihat kurangnya minat Wajib Pajak menggunakan *e-filing* menyebabkan pelaporan SPT Tahunan secara *e-filing* tidak maksimal. Pengetahuan Wajib Pajak merupakan aspek penting dalam memaksimalkan *e-filing*. Hal ini memicu peneliti untuk mengetahui sejauh mana penerapan sistem *e-filing* ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan di atas, sangat menarik bagi penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah penerapan *e-filing* dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi setelah adanya penerapan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Diharapkan menambah ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam penerapan *e-filing* dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Memberikan sumbangan pemikiran yang berguna sehingga dapat bermanfaat atau memberikan masukan yang positif tentang pemahaman penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dan acuan bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisti Putri Utami dan Maria, 2017. “Analisa Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang)”. *Ultima Accounting*, Volume 9, Nomor 2, Desember 2017, Hal 15-32
- Apriliani Kasandra Tumuli, Jullie dan Heinice, 2016. “Analisis Penerapan E-SPT dan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)”. *Jurnal EMBA*, Volume 4, Nomor 1, September 2016, Hal 102-112
- Gusma Dwi Avianto, Sri dan Bayu, 2016. “Analisa Peranan *e-Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Volume 9, Nomor 1, Tahun 2016, Hal 1-8
- Inne Nadya Astuti, 2015. “Penerapan *E-Filing* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara”. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, Volume 3, Nomor 3, Tahun 2015, Hal 1-23
- <https://klikpajak.id/blog/pajak-pribadi/3-tahap-utama-e-filing-pajak-pribadi/>
- Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017. “Pengaruh *E-Filing*, *e-Biling* dan *e-Faktur* Terhadap Kepatuhan pada BMT se-Kabupaten Kudus”. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, Volume 1, Nomor 1, Maret 2017, Hal 97-106
- M. Ardhy Erwanda, Henri dan Erly, 2019. “Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang)”. *Jurnal Ekplorasi Akuntansi*, Volume 1, Nomor 3, Agustus 2019, Hal 1510-1517
- Mardiasmo, 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi
- Mulyati Akib dan Lia, 2017. “Penerapan Sistem *E-Filing* Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari)”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UHO*, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2017, Hal 40-52

- Sisilia Abdurrohman, Tjahjanulin dan Muhammad, 2015. “Implementasi Program *E-Filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)”. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 3, Nomor 5, Tahun 2015, Hal 807-811
- Nur & Bambang, 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen edisi baru*. Yogyakarta: BPF, Andi
- Siti Kurnia Rahayu, 2017. *Perpajakan (Konsep danAspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains
- Siti Resmi, 2019. *Perpajakan Teori&Kasus*. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- V. Wiratna Sujarweni, 2019. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Waluyo, 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Selatan: SalembaEmpat
- Yuyun Meisiang, Jullie dan Jessy, 2018. “Analisis Penerapan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung”. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, Volume 13, Nomor 4, Tahun 2018, Hal 288-2