

IMPLEMENTASI PROGRAM *E-FILING* DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT

Yesi Sakinah Sibuea¹
Kariaman Sinaga²
Siswati Saragi³

Universitas Dharmawangsa

ABSTRAK

E-Filing merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet terletak dan tersedia pada sistem website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah dipilih oleh Direktorat Jenderal Pajak. Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi program *e-Filing* dalam upaya peningkatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Barat. Penyampaian SPT setiap tahunnya semakin meningkat karena dipermudahnya pelaporan melalui *e-Filing*

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dekriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan sejara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara social yang menampilkan hasil data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan lain. Hasil penelitian ini menunjukkan dari tahun ke tahun *e-Filing* terlaksana dengan baik. *E-Filing* memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yaitu penggunaannya sudah disesuaikan dengan smartphone dan dapat dilaporkan kapanpun dan dimanapun. Akan tetapi, dalam hal kepatuhan wajib pajak yaitu penyampaian surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Medan Barat penerapan *e-Filing* sudah dirasakan oleh Wajib Pajak tapi masih sedikit. Hal tersebut dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui bagaimana penggunaan internet dan langkah-langkah pelaporan *e-Filing*.

Kata kunci: *E-Filing, wajib pajak orang pribadi, kepatuhan wajib pajak.*

1. Pendahuluan

Penerimaan dari sektor perpajakan memegang peranan yang sangat penting untuk kelangsungan sistem pemerintahan suatu negara, karena penerimaan terbesar suatu negara bersumber dari pajak. Penerimaan negara yang bersumber dari sektor pajak digunakan untuk pembiayaan umum dari segala bentuk kegiatan

pemerintah. Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan dana pembangunan yang tidak sedikit yang dimana dana pembangunan tersebut setiap tahun semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, Suryadi

mengemukakan bahwa penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan (Suryadi, 2006).

Menurut Undang-Undang No.28 tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan Undang-Undang, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya. Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam buku Mardiasmo (2011:1) menjelaskan pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan kepada subjek pajak atas penghasilan yang diterima dalam satu tahun pajak (Waluyo, 2010). Subjek pajak yang dimaksud adalah orang pribadi dan badan (perusahaan). Penghasilan suatu perusahaan akan dihitung dari catatan, buku, serta dokumen pendukung lainnya yang dikelola dalam suatu sistem akuntansi yang dilakukan oleh perusahaan. Dari penghasilan perusahaan inilah yang akan dikenakan tarif pajak penghasilan.

Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai peran serta kewajiban warga negara dalam membiayai pembangunan. Tujuannya untuk dapat meningkatkan kesadaran dan rasa tanggung jawab masyarakatnya. Pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi. Namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit

dilakukan hal ini disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Banyu Ageng, 2011). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai masyarakat Wajib Pajak, salah satunya melakukan reformasi perpajakan.

Reformasi pajak berjalan sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dan kemudian dilanjutkan dengan modernisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak sejak tahun 2002. Dalam undang-undang tersebut salah satunya dijelaskan bahwa pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Perhitungan pajak terutang oleh Wajib pajak dari awalnya dilakukan oleh petugas pajak menjadi menghitung sendiri atas pajak terutangnya

Dalam sistem *self-assessment*, pelaksanaan kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampain surat pemberitahuan (SPT) Tahunan. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja atau bendaharawan, para pembayar pajak tetap berkewajiban menyampaikan SPT tahunan. Hal inilah yang dapat menjelaskan mengapa para karyawan, pekerja atau pegawai yang Pph-nya telah dipotong oleh pemberi kerja tetap wajib mengisi dan menyampaikan SPT tahunan ke kantor pajak.

Setiap Wajib Pajak yang terdaftar yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap sudah mengerti dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Apabila terdapat kesalahan dalam penerapan peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak sendiri yang akan bertanggung jawab atas kesalahan penerapan yang dilakukannya. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham tentang peraturan perpajakan, bahkan masih ada wajib pajak yang tidak tahu sama sekali mengenai kewajiban pelaporan perpajakannya.

Maka sehubungan dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei tahun 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Puncaknya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System*.

E-Filing merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet terletak dan tersedia pada sistem website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah dipilih oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan diterapkannya sistem *e-Filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan karena dapat dikirim kapan saja dan dimana saja sehingga dapat mengurangi

atau meminimalisir pengeluaran biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk perhitungan, pengisian, dan penyampaian Surat Pemberitahuan. Pemerintah berharap dengan adanya *e-Filing* ini akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak .

Dalam perjalanannya implementasi sistem *self assesment* ini belum berjalan dengan baik. Salah satunya dilihat dari tingkat kesadaran wajib pajak masih rendah dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya terutama dalam hal pelaporan SPT, sehingga menyebabkan target penerimaan negara dalam bidang pajak sulit untuk tercapainya secara maksimal setiap tahunnya.

Dikutip dari www.pajak.go.id hingga tahun 2015, Wajib pajak yang terdaftar dalam item administrasi Direktorat Jenderal Pajak mencapai 30.044.103 Wajib Pajak, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.329.385 WP Orang Pribadi Non Karyawan, dan 22.332.086 WPOP Karyawan. Hal ini cukup memperhatikan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,3 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai Wajib Pajak. BPS juga mencatat bahwa hingga tahun 2013, sudah beroperasi 23,941 perusahaan industri Besar Sedang, 531.351 perusahaan Industri Kecil, dan 2.887.015 perusahaan Industri Mikro di Indonesia. Artinya perusahaan terdaftar sebagai Wajib pajak Badan.

Kemudian, dari jumlah total 30.044.103 Wajib Pajak terdaftar yang tidak termasuk bendahara, joint-operation, perusahaan cabang/lokasi, wajib pajak orang pribadi yang berpenghasilan di

bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), wajib pajak non-Efektif, dan sejenis lainnya, sehingga wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh hanya 18.159.840 Wajib Pajak SPT.

Berdasarkan tingkat atau rasio kepatuhan Wajib Pajak Badan baru mencapai 57,09%, Wajib pajak Orang Pribadi Non Karyawan 40,75% dan Wajib Pajak Karyawan 63,22%. Yang lebih memperhatikan lagi, dari jumlah tersebut hanya 1.172.018 wajib Pajak Orang Pribadi Non karyawan, dan 181.53 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Angka 375.569 Wajib Pajak Badan Bayar atau Non SPT-Nihil jelas sangat kecil jika dibandingkan dengan 3 juta lebih perusahaan yang ada dan beroperasi di Indonesia. Sedangkan jumlah 621.881 Wajib Pajak Bayar Orang Pribadi Karyawan, Jauh sangat tak berarti dibandingkan dengan jumlah total 93 juta lebih penduduk Indonesia yang bekerja dan menerima penghasilan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mengungkapkan, rekapitulasi hasil penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) 2015 berdasarkan update per tanggal 31 Maret 2015 mencapai 9,09 juta wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan sebesar 17% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, angka tersebut tergolong kecil karena dari 27 juta Wajib Pajak terdaftar tidak seluruhnya menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) setiap tahun. Padahal penyampaian SPT sangat penting bagi Negara terkait kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan pembayaran pajak. Dari data statistik di atas dapat disimpulkan bahwa pada kenyataannya proses untuk melakukan efisiensi

kewajiban pajak melalui sistem *e- Filing* ini tidak semudah yang dibayangkan.

2. Teori

2.1. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart (Winarno, 2012:101-102) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Jadi implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi Pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberi dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Implementasi kebijakan menurut Nugroho (2003:158) terdapat dua pilihan untuk mengimplementasikannya, yaitu langsung mengimplementasikannya dalam bentuk program-program dan melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan tersebut. Oleh karena itu, implementasi kebijakan yang telah dijelaskan oleh Nugroho merupakan dua pilihan dimana yang pertama langsung mengimplementasi dalam bentuk program dan pilihan kedua melalui formulasi kebijakan.

Berdasarkan pengertian-pengertian dari implementasi kebijakan di atas, maka George C. Edward III (Nawawi, 2009:138) mengemukakan beberapa hal yang dapat

mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi, yaitu:

1. *Comunication* (Komunikasi)
2. *Resources* (Sumber Daya)
3. *Disposition* (Disposisi)
4. *Bureaucratic Structure* (Struktur Birokrasi).

Pertama, Komunikasi implementasi mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Selain itu juga dalam komunikasi implementasi kebijakan terdapat tujuan dan sasaran kebijakan yang harus disampaikan kepada kelompok sasaran, hal tersebut dilakukan agar mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan. Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi, antara lain dimensi transformasi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*).

Dimensi transformasi menghendaki agar kebijakan publik dapat ditransformasikan kepada para pelaksana, kelompok sasaran dan pihak lain yang terkait dengan kebijakan. Dimensi kejelasan menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada para pelaksana, target group dan pihak lain yang berkepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan dapat diterima jelas sehingga dapat diketahui yang menjadi maksud, tujuan dan sasaran.

Kedua, sumber daya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terlaksananya keberhasilan terhadap suatu implementasi, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, akan tetapi apabila implementator kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan maka tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya

yang dapat mendukung pelaksanaan kebijakan dapat berwujud, seperti sumber daya manusia, dan sumber daya anggaran, sumber daya peralatan, sumber daya informasi dan kewenangan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi. Implementasi sangat tergantung kepada sumber daya manusia (aparatur), dengan demikian sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan di samping harus cukup juga harus memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas, anjuran dan perintah dari atasan (pimpinan). Oleh karena itu, sumber daya manusia harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian yang dimiliki sesuai dengan tugas pekerjaan yang di tangannya.

Sumber daya anggaran merupakan sumber daya yang mempengaruhi implementasi setelah adanya sumber daya manusia, terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan terhadap publik yang harus diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Terbatasnya anggaran menyebabkan disposisi para pelaku rendah bahkan akan terjadi *goal displacement* yang dilakukan oleh pelaku terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Sumber daya peralatan merupakan sumber daya yang mempengaruhi terhadap keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi, menurut Edward III yaitu : “Sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung,tanah dan sarana yang semuanaya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan implementasi kebijakan”

Terbatasnya fasilitas peralatan yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan menyebabkan gagalnya pelaksanaan kebijakan, karena dengan terbatasnya fasilitas sulit untuk mendapatkan informasi yang akurat, tepat, andal, dan dapat dipercaya akan sangat merugikan pelaksanaan akuntabilitas. Sumber daya informasi dan kewenangan juga menjadi faktor penting dalam implementasi, informasi yang relevan dan cukup tentang keterkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan.

Informasi tentang kerelaan atau kesanggupan dari berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan, dimaksudkan agar para pelaksana tidak akan melakukan suatu kesalahan dalam menginterpretasikan tentang bagaimana cara mengimplementasikan. Kewenangan juga merupakan sumber daya lain yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward III menegaskan bahwa kewenangan (*authority*) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. (Edward III, 1980:103)

Ketiga, disposisi merupakan watak atau karakteristik yang dimiliki oleh pelaksanaan kebijakan. Disposisi itu seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila pelaksana kebijakan memiliki karakteristik atau watak yang baik, maka ia akan melaksanakan kebijakan sesuai dengan sasaran tujuan dan keinginan pembuat kebijakan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (Widodo, 2007:105) terdapat tiga macam elemen yang mempengaruhi disposisi yaitu pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, arah

respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, rejection*), intensitas terhadap kebijakan.

Elemen yang dapat mempengaruhi disposisi adalah pengetahuan, dimana pengetahuan merupakan elemen yang cukup penting karena dengan pengetahuan tinggi yang dimiliki oleh aparatur dapat membantu pelaksanaan implementasi tersebut. Pemahaman dan pendalaman juga dapat membantu terciptanya dan terlaksananya implementasi sesuai dengan tujuan yang akan di capai. Respon masyarakat juga dapat menentukan keberhasilan suatu implementasi, karena dapat menentukan sikap apakah masyarakat menerima, netral atau menolak.

Keempat, struktur birokrasi merupakan suatu badan yang paling sering terlibat dalam implementasi kebijakan secara keseluruhan. Struktur Organisasi merupakan yang bertugas melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Didalam struktur birokrasi terdapat dua hal penting yang mempengaruhinya salah satunya yaitu aspek struktur birokrasi yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP). SOP ini merupakan pedoman bagi pelaksana kebijakan dalam bertindak atau menjalankan tugasnya. Selain SOP yang mempengaruhi struktur birokrasi adalah fragmentasi yang berasal dari luar organisasi.

2.2. Pajak

Sampai saat ini belum ada batasan mengenai pengertian pajak yang sifatnya universal. Dari sudut pandang yang berbeda-beda, masing-masing sarjana yang telah melakukan pengkajian dalam bidang

perpajakan memberikan batasan pengertian atau definisi yang berbeda pula mengenai pajak. Namun walaupun demikian, berbagai definisi tersebut mempunyai inti dan tujuan yang sama.

Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani (Waluyo, 2006:2) pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Sommerfeld (Waluyo, 2006:2) pajak adalah suatu pengalihan sumber-sumber yang wajib dilakukan dari sektor swasta kepada sektor pemerintah berdasarkan peraturan tanpa mendapat suatu imbalan kembali yang langsung dan seimbang, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya menjalankan pemerintahan. Menurut Prof. Edwin R.A Seligman dalam buku *Essay in Taxation* yang diterbitkan di Amerika menyatakan "*Tax is compulsory contribution from person, to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred*". Dari definisi di atas terlihat adanya kontribusi seseorang yang ditujukan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus pada seseorang. Memang demikian halnya bahwa bagaimanapun juga pajak itu ditujukan manfaatnya kepada masyarakat.

Menurut Prof. Dr MJH. Smeets dalam buku *De Economische Beteknis Belastingen* (terjemahan) (Waluyo, 2006:2) pajak merupakan prestasi kepada pemerintah yang terhutang melalui norma-norma umum dan yang dapat

dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Lain halnya dengan definisi yang dikemukakan oleh Dr. Soeparman Soemahamidjaja dalam disertasinya yang berjudul "Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong" (Waluyo, 2006:3) menyatakan pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

1. Pajak di pungut berdasarkan undang-undang.
2. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara.
3. Digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

Menurut Mardiasmo (2016) fungsi pajak dibagi menjadi dua fungsi yaitu, fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*.

1. Fungsi *Budgetair* (Penerimaan)
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)
Pajak sebagai alat ukur mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

Menurut Waluyo (2010:12) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Menurut golongannya atau pembebanan, pajak dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
2. Menurut sifat, pajak dibagi menjadi dua yaitu:
- a. Pajak subjektif, adalah pajak yang pemungutannya atau pengenaannya berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak objektif, adalah pajak yang berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
3. Menurut pemungut dan pengelolanya, pajak dibagi menjadi dua yaitu :
- a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
 - b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak Reklame, Pajak Hiburan.

Menurut Waluyo (2010:17) terdapat tiga macam sistem pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut :

1. *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintahan (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *Official Assesment System* yaitu :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2. *Self Assesment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Sistem *With Holding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan wajib pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.3. **Wajib Pajak**

Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Rosdiana dan Irianto, 2011). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib

pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Rahman, 2010:85).

Menurut Mardiasmo (2016) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dimiliki, yaitu :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara online melalui e-register.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP. Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP. Pengukuhan sebagai PKP juga dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.
3. Menghitung pajak terutang memperhitungkan pajaka yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar. Sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assesment system*, sehingga Wajib Pajak diharuskan melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan sendiri.
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. SPT merupakan surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran objek pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Batas waktu maksimal yang telah ditentukan untuk melaporkan SPT ke Kantor Pajak adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan empat bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Badan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan. Pencatatan merupakan kumpulan data mengenai peredaran dan/atau penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang. Pembukuan adalah pencatatan yang dilakukan secara teratur yang berupa data dan informasi keuangan serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan meliputi neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.
6. Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan :
 - a) Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.
7. Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh

permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2.4. *E-Filing*

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) 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). Menurut Liberti Pandiangan (2007:132) *e-Filing* adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet.

E-Filing dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Gita (2010) *e-Filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-Filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-Filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan

terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-Filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Berikut ini proses untuk melakukan *e-Filing* dan tata cara pelaporan SPT Tahunan secara *e-Filing* :

1. Mengajukan permohonan *Elektronic Filling Identification Number (E-FIN)* secara tertulis. *E-FIN* merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-Filing*. Pegajuan permohonan *E-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *E-Filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya *E-FIN*. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun *e-Filing* melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-Filing*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs Direktorat Jenderal Pajak dengan cara :
 - a. Mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-Filing* di situs DJP. *e-SPT* adalah surat pemberitahuan tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (compact disk) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
 - b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT*, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
 - c. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.

- d. Notifikasi status *e-SPT* akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan *e-SPT* terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
4. Sistem *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak dapat digunakan untuk :
 - a. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas
 - b. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

2.5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010:138).

Safri Nurmantu mengatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan” (Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010: 138).

Menurut Machfud Sidik yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (137-138) menyatakan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem self assesment system, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material :

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan
2. Kepatuhan Material lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyeteroran pajak telah benar.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Djarm'an Satori bahwa penelitian kualitatif dilakukan karna peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat

dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu kerja dan sebagainya.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan instansi terkait yaitu di KPP Pratama Medan Barat yang beralamat Jl. Asrama No 7-A Medan. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Interactive Model* dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusions*).

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2007: 16).

Menurut Mantja (dalam Harsono, 2008: 169), reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari

reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan (Miles dan Huberman, 2007: 84). Menurut Sutopo (dalam Harsono, 2008: 169) menyatakan bahwa sajian data berupa narasi kalimat, gambar/skema, jaringan kerja dan tabel sebagai narasinya.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh (Miles dan Huberman, 2007: 18). Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, polapola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi (Harsono, 2008: 169).

4. Hasil dan Pembahasan

e-Filing pajak lahir dari penerapan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai dijalankan pada tahun 2007. Dalam sistem ini, negara menggunakan surat elektronik serta pembayaran dengan *billing* sebagai bagian dari sistem transaksinya. Menurut situs resmi kementerian keuangan, sistem ini berlaku baik untuk penerimaan negara yang berbentuk pajak maupun bukan pajak. Direktorat Jenderal Pajak adalah

salah satu pihak penerima tagihan resmi (*biller*) di kementerian keuangan.

Pemerintah kemudian membuat situs khusus untuk mendukung *e-Filing* dan *e-Billing* yakni sse pajak dan *e-Filing* pajak. Akan tetapi, situs-situs ini memiliki sistem yang terpisah dari situs resmi DJP.

Pada tahun 2014, DJP menyatukan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem. DJP juga membuat situs DJP Online (djponline.pajak.go.id) sebagai pusat pelayanan SPT elektronik. Semua situs layanan lama yang sistemnya masih terpisah juga dihapus, sehingga masyarakat bisa menggunakan satu sistem yang praktis.

Penggunaan sistem bukan hanya untuk kemudahan, tetapi juga mendukung sistem perekonomian *e-Filing* dan bisnis. Pemerintah juga bertujuan untuk meningkatkan peringkat Indonesia dalam daftar tingkat *Ease of Doing Business* (EODB, atau Kemudahan Berbisnis) di dunia. Salah satu indikatornya adalah penggunaan teknologi untuk menyingkat birokrasi serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya.

Kementerian keuangan kemudian mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 (PMK-9/PMK.03.2018) tentang kewajiban penggunaan *e-Filing*. Peraturan yang berlaku mulai tanggal 1 April 2018 tersebut mewajibkan penggunaan *e-Filing* untuk melaporkan SPT PPh 21/26 dan PPN. Pemerintah juga melakukan penghapusan kewajiban lapor untuk SPT masa dengan status nihil. Dalam penerapan awal *e-Filing* terdapat beberapa kendala yang sering dijumpai seperti banyaknya masyarakat yang kesulitan dalam mengakses website *e-Filing* dalam keterbatasan penggunaan teknologi. Maka

dari itu, saat ini pemerintah dan DJP masih terus berfokus berbenah guna untuk memperbaiki layanannya. Sasaran jangka panjangnya adalah mewujudkan semua tujuan penerapan program MPN G2, yaitu:

- Sistem elektronik sepenuhnya

Catatan hasil pelaporan SPT Direktorat Jenderal Pajak per Maret 2018 mencatat bahwa masih ada sekitar 1,83 juta Wajib Pajak di Indonesia yang menggunakan sistem manual. Tujuan jangka panjang pengembangan *e-Filing* adalah memastikan bahwa sistem ini bisa diterapkan sepenuhnya.

- Layanan mudah

Pemerintah dan DJP terus berusaha meningkatkan kualitas serta pelayanan pajak agar bisa melayani masyarakat kapan dan di mana saja. Tujuannya adalah mengurangi layanan tatap muka, terutama untuk masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Pelayanan Pajak.

- Mencakup seluruh transaksi penerimaan negara

Tujuan jangka panjang pemerintah Indonesia adalah menciptakan layanan elektronik untuk semua jenis transaksi terkait penerimaan negara.

- Koordinasi dan pengelolaan data terpusat

Pembuatan situs resmi DJP Online bertujuan untuk memusatkan layanan serta pengelolaan data. Pemerintah mengusahakan agar seluruh pelayanan di semua sektor transaksi tidak perlu dilakukan per unit Eselon I, tetapi terpusat.

Mulai tahun 2015 Wajib Pajak maupun aparat KPP Pratama Medan Barat yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan melalui atau menggunakan sistem *e-Filing*.

Tabel 2.1
Data WP OP yang melaporkan SPT melalui *e-Filing*

Tahun Laporan	SPT Terdaftar	WPOP yang melapor melalui <i>e-Filing</i>
2015	15.422.648.620	2.697
2016	16.565.166.177	4.350
2017	42.953.772.205	6.461
2018	24.621.192.552	7.173

Sumber : (Seksi Pelayanan PDI KPP Pratama Medan Barat)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa WPOP yang melapor SPT Tahunan melalui sistem *e-Filing* ditahun 2015 sebesar 2.697, dan ditahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 4.350. Hal ini berarti WPOP yang menggunakan *e-Filing* semakin patuh dalam melaksanakan perpajakannya, untuk tahun 2017 WPOP yang melalui *e-Filing* semakin meningkat sebesar 6.461, sampai pada tahun 2018 WPOP yang melapor SPT melalui *e-Filing* semakin meningkat sebesar 7.173.

Tabel 2.2
Data Pelaporan SPT Wajib Pajak selain menggunakan *e-Filing*

WP OP	Tahun laporan			
	2015	2016	2017	2018
Media pelaporan				
DPC	1.474	2.043	2.138	698
Eform	0	2	522	981
ESPT	0	44	1.117	998
Manual	184	73	4	6
Perekaman <i>Online</i>	6.497	3.114	84	8

Sumber : (Seksi Pelayanan PDI KPP Pratama Medan Barat)

Berdasarkan 2 tabel diatas bisa dilihat Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-Filing* terus meningkat, tetapi melalui media pelaporan lain seperti DPC, *e-Form*, *e-SPT*, Manual dan perekaman *online* mengalami kenaikan dan penurunan dalam kadar pelaporan SPT Tahunannya.

Jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang berada di kecamatan Medan Barat yang mencakup 6(enam) kelurahan ada 72.217 orang penduduk menurut data statistik BPS tahun 2017. Total penduduk di Sumatera Utara pada tahun 2019 yang berumur diatas 18 (delapan belas tahun) sebanyak 1.892.414 Jiwa (Sumber BPS Provinsi Sumatera Utara), dan jumlah Wajib Pajak SPT di Sumatera Utara tahun 2019 adalah 420.000 Wajib Pajak SPT.

Tabel 2.3

Tabel Perbandingan Sebelum dan Sesudah Adanya e-Filing

Sebelum Adanya e-Filing	Sesudah Adanya e-Filing
Sebelum diberlakukan e-Filing DJP memiliki beban administrasi yang cukup besar untuk melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun.	Mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan waktu yang cukup banyak, kini dengan sistem lapor pajak online tentu menghemat lebih banyak waktu
Sebelum diberlakukannya <i>e-Filing</i> Kantor Pelayanan Pajak akan dipenuhi dengan tumpukan kertas SPT Tahunan Wajib Pajak yang siap untuk direkam isinya oleh petugas pajak	Mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak. Wajib pajak sudah tidak harus selalu datang ke KPP, apalagi terkena macet hanya untuk melaporkan pajak mereka.
Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang sangat panjang dan memakan waktu yang lama.	Mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Adanya lapor SPT online bertujuan agar mengurangi jumlah wajib pajak yang datang ke KPP sehingga tidak ada lagi antrean panjang.
DJP mementingkan inovasi berbasis teknologi untuk menuju proses administrasi perpajakan yang lebih “lean” (ramping).	Mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan. Pemanfaatan sistem online tentu akan mengurangi penggunaan penggunaan kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh wajib pajak dan juga berisiko hilang dan rusak saat melakukan penyimpanan. Hal ini tentu saja mendukung program pemerintah yaitu Go Green (paperless).

Sumber: <https://www.online-pajak.com/>

Berikut adalah tata cara pendaftaran *e-Filing* pada KPP Pratama Medan Barat yang telah sesuai dengan tata cara pendaftaran *e-Filing* berdasarkan PER-39/PJ/2011.

1. Permohonan *e-FIN* (*e-Filing Identification Number*) Wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan secara *e-Filing* melalui website Direktorat Jendral pajak harus memiliki

e-FIN yang diterbitkan oleh kantor pelayanan pajak berdasarkan permohonan wajib pajak atau kuasanya. Permohonan tersebut dapat disampaikan secara online melalui website Direktorat jendral pajak atau langsung ke kantor pelayanan pajak terdekat dengan menggunakan formulir. Untuk permohonan *e-FIN* secara

langsung wajib pajak atau kuasanya harus menunjukkan :

- a. Menunjukkan kartu asli identitas diri Wajib Pajak atau kuasanya.
- b. Menyampaikan surat kuasa bermaterai dan foto *copy* kartu identitas dari Wajib Pajak dalam hal permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak.
- c. Permohonan dianggap lengkap dan benar dalam hal nama dan nomor pokok wajib pajak (NPWP) yang tercantum sesuai dengan nama dan nomor pokok Wajib Pajak dalam master file nasional Direktorat Jendral Pajak dan memenuhi ketentuan di atas.

Kantor pelayanan pajak harus menerbitkan *e-FIN* paling lama tiga hari kerja, dalam hal permohonan *e-FIN* disampaikan secara *online* melalui www.pajak.go.id atau satu hari kerja dalam hal permohonan *e-FIN* disampaikan secara langsung ke kantor pelayanan pajak sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar. Selanjutnya *e-FIN* akan disampaikan kepada wajib pajak atau kuasanya dengan:

- a. Dikirimkan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke alamat wajib pajak yang tercantum pada master file nasional Direktorat Jendral Pajak dalam hal permohonan *e-FIN* disampaikan secara *online* oleh karena itu, untuk wajib pajak yang alamatnya berbeda dengan yang tercantum pada *master file* nasional sebaiknya tidak melakukan permohonan *e-FIN* secara *online*.
- b. Disampaikan secara langsung dalam hal permohonan *e-FIN*

disampaikan secara langsung ke kantor pelayanan pajak.

Selain persyaratan administrasi yang telah ditentukan, penyajian wajib pajak yang dapat menggunakan fasilitas *e-Filing* juga filter pada aplikasi yang berada ditempat pelayanan pelaporan. Aplikasi dipelayanan ini akan secara terkomputerisasi mengecek kepatuhan wajib pajak maka program pada sistem aplikasi akan menolak permohonan wajib pajak dengan memberi pesan sesuai persyaratan yang tidak dipenuhi tersebut. Apabila syarat-syarat tersebut sudah dapat dipenuhi, maka wajib pajak tersebut berhak untuk dapat menggunakan fasilitas *e-Filing* disetujui permohonan nya dan diberikan nomor *e-FIN*.

2. Pendaftaran Penggunaan *e-Filing*

Untuk terdaftar sebagai wajib pajak *e-Filing* melalui website Direktorat Jendral Pajak, Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* harus mendaftarkan diri paling lama tiga puluh hari kalender sejak diterbitkan *e-FIN*. Pendaftaran dilakukan melalui website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id) dengan mencantumkannya.

- a. Alamat surat elektronik (*email addres*)
- b. Nomor telepon genggam (*handphone*)
- c. Untuk pengiriman kode verifikasi dan notifikasi.

3. Tata cara penyampaian SPT secara *e-Filing*

Wajib pajak yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* melalui website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id) dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara mengisi e-SPT dengan benar,

lengkap dan jelas. Wajib Pajak yang telah mengisi SPT harus meminta kode *verifikasi* pada website direktorat jendral pajak (www.pajak.go.id).

SPT Tahunan tersebut dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode *verifikasi* yang didapat dari direktorat jendral pajak. Dalam hal SPT tahunan menunjukkkn status kurang bayar, nomor transaksi penerimaan negara (NTPN) atas pembayaran PPh Pasal 29 harus diisikan pada e-SPT sebagai bukti pembayaran yang telah divalidasi.

Selanjutnya wajib pajak mendapatkan notifikasi setiap menyampaikan SPT tahunan secara *e-Filing* melalui website Direktorat Jendral Pajak. Dalam hal ini e-SPT dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jendral Pajak, kepada Wajib Pajak diberikan Bukti penerimaan elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT tahunan.

Wajib pajak wajib menyampaikan keterangan atau dokumen lain terkait SPT tahunan yang tidak dapat disampaikan secara *e-Filing* melalui website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id) ke kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak terdaftar apabila diminta oleh kantor pelayanan pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan diberikan kemudahan oleh DJP melalui website *e-Filing* ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Medan Barat atas penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak baik Orang Pribadi maupun Badan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan masyarakat sudah banyak yang mengetahui apa itu *e-Filing* dan melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing*. Untuk pelaporannya termasuk dalam kategori mudah karena pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* terdapat petunjuk cara melaporkan SPT Tahunan.

Beberapa kendala yang didapati pada saat pelaporan *e-Filing* salah satunya adalah situs web DJP Online yang terkadang error dikarenakan banyaknya masyarakat mengakses website tersebut secara bersamaan.

Seperti yang di katakan Carl J Federick (Leo Agustino 2008:7) Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan dan sasaran yang diinginkan. Dari kendala yang di alami wajib pajak ini semoga Direktorat Jendral Pajak dapat memperbaiki atau memperkuat websitenya agar tidak mudah error pada saat pelaporan SPT.

Dua dari Lima narasumber yang di wawancarai mengatakan pernah mengikuti Pojok Pajak yang berarti Perpajakan di Medan sangat baik dalam hal melakukan sosialisasi pojok pajak ke setiap masyarakat untuk mempermudah melaporkan SPT Tahunan.

KPP Pratama Medan Barat mempunyai pelayanan baik, serta petugas ramah tamah yang memberikan bimbingan kepada masyarakat yang tidak mengerti bagaimana cara pelaporan SPT Tahunan.

5. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. *E-Filing* merupakan pelaporan pajak tahunan secara online yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan mudah melalui *smartphone* maupun laptop yang terhubung dengan internet. Sekarang ini banyak wajib orang pribadi maupun perusahaan yang melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing*. Penggunaan *e-Filing* dari tahun ke tahun semakin meningkat di KPP Pratama Medan Barat, pelaporan yang mudah dilakukan semua wajib orang pribadi untuk melakukan pelaporan pajak tahunan.
2. Bahwa dalam mewujudkan penerapan sistem *e-Filing* ini pada kantor Pajak Pratama Medan Barat sudah terlaksananya sosialisasi dari pihak DJP sendiri dengan menghimbau dan mewajibkan untuk melaporkan SPT secara online yaitu dengan sistem *e-Filing*. Dan sesuai persepsi wajib pajak baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak karyawan sudah baik dan sangat mempermudah wajib pajak, tetapi masih ada kendala umum seperti jaringan yang lambat, yang kadang mempengaruhi proses pelaporan online menjadi lambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. *Penggunaan E-Filing*. 2018. <https://www.pajak.go.id/> Senin, 5 Juli 2020, 18.55 WIB
- Kirana, Gita Gowinda 2010. "*Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing*". Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang
- Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2017. Diakses pada Mei 2020 dari www.google.com
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Andi. Edisi Terbaru, Yogyakarta.
- Novarina, Ayu Ika 2005. "*Implementasi Electronic Filing System (e-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*". Tesis. Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nurhidayah, Sari 2015. "*Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Vairabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten*". Skripsi. Fakultas Ekonomi. Jurusan Pendidikan Akuntansi. Universitas Negeri Yogyakarta..
- Sisilia Abdurrahman, Tjahjanulin Domai & Muhammad Shobaruddin. 2013. "*Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro*". Jurnal Administrasi Publik
- Tribun-Medan.com "*Tingkat Pelaporan SPT PPh 75 Persen di Sumut I Mencapai 75 Persen*". 2020. Diakses pada Mei 2020 dari www.google.com
- Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan.
- Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.