

## **Pengaruh Penerapan Pemeriksaan Pajak dan Pelaporan Pajak Secara Online Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Pamekasan**

*The Influence of the Implementation of Online Tax Audit and Tax Reporting on the Compliance Level of Individual Taxpayers at KPP Pratama Pamekasan*

**Achmarul Fajar<sup>1</sup>Runik Puji Rahayu<sup>2</sup>**

*runik84@gmail.com*

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Madura<sup>1,2</sup>*

### **Abstrak**

Dalam pencapaian tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi perlu dilakukan evaluasi terhadap kesadaran masyarakat untuk patuh pada aturan yang berlaku sebagai Wajib Pajak, pada saat ini Wajib Pajak telah dikenalkan dengan e-filing yang dengan segala kemudahan dan manfaat yang di tawarkan untuk menunjang tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dampak penerapan pelaporan pajak secara online atau e-filing terhadap tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pamekasan. Teori yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu dampak dan kepuasan penggunaan e-filing, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik mentabulasi data yang diperoleh. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelaporan online atau e-filing sudah cukup memberikan dampak baik terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi dan KPP Pratama Pamekasan dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak melalui e-filing. Jumlah pelapor pajak melalui e-filing bertambah, hanya saja perlu adanya evaluasi terhadap kinerja sistem dan keterangan petunjuk yang lebih detail agar para pengguna lebih nyaman dan paham saat menggunakan e-filing, sehingga akan lebih banyak lagi Wajib Pajak yang akan menggunakan e-filing.

**Kata Kunci:** e-filing, Tingkat Kepatuhan, dan Dampak Pelaporan Pajak

### **Abstract**

*In achieving the level of compliance of the Individual Taxpayer, it is necessary to evaluate the public awareness to comply with the rules that apply as a Taxpayer, at this time the Taxpayer has been introduced to e-filing which with all the conveniences and benefits offered to support the level of compliance of taxpayers' reporting. The purpose of this study was to determine the impact of applying online tax reporting or e-filing to the level of compliance of Individual Taxpayer reporting at the Pamekasan Primary Tax Service Office. The theory used in this study, namely the impact and satisfaction of the use of e-filing, and the factors that affect taxpayer compliance. While the type of research used is qualitative research using data tabulation techniques obtained. While the data source used in this study uses primary data and secondary data. The results of this study indicate that the application of online reporting or e-filing is sufficient to have a good impact on Individual Taxpayers and Pamekasan Taxpayers in improving tax reporting compliance through e-filing. The number of tax reporters through e-filing is increasing, it's just that there is a need for an evaluation of system performance and detailed guidance information so that users are more comfortable and understanding when using e-filing, so that more Taxpayers will use e-filing.*

**Keywords:** e-filing, Compliance Level, and the Impact of Tax Reporting

## Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya target penerimaan negara yang diharapkan dari sektor pajak. Sasaran pendapatan dari sektor pajak dalam rangka pembiayaan yang tiap tahun mengalami peningkatan merupakan tantangan bagi pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak untuk merealisasikan pendapatan dari sektor pajak dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, antara lain dengan mengubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System* yang mulai diterapkan sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 yang sangat berpengaruh bagi Wajib Pajak dengan memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. *Self Assesment System* menuntut adanya peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban ada hubungan dengan sektor perekonomian yang berkaitan dengan sektor pajak penelitian ini juga mengutip dari **jurnal ekopem penulis Enike Tje Yustin Dima (2022) yang berjudul analisis sector unggulan dan perekonomian**, dimana Pembangunan Ekonomi bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Tingkat kesejahteraan masyarakat dilihat dari aspek pertumbuhan ekonomi pada daerah tersebut. Dengan menentukan sektor unggulan maka dapat didorong pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi telah mengakibatkan perubahan struktur perekonomian. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan struktur perekonomian, mengidentifikasi sektor unggulan dan menentukan strategi yang tepat dalam pengembangan sektor unggulan di Kabupaten Malaka. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam analisis ini adalah data sekunder yang diperoleh dari Badan Pusat Statistika (BPS) terhitung dari tahun 2011-2020. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis LQ (location quotient) dan shift share analisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa sektor unggulan yang ada di Kabupaten Malaka adalah sektor pertanian, sektor industri pengolahan, sektor bangunan/konstruksi, sektor transportasi dan pergudangan.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya 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*.

Program elektronik sistem perpajakan yang terdapat di Indonesia khususnya *e-filing* sudah ada sejak tahun 2010 namun belum banyak yang menggunakannya. Berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak dimana mengeluarkan peraturan Nomor PER-03/PJ/2015 tentang penyampaian surat pemberitahuan elektronik. Berdasarkan pasal 7 ayat (a) sampai (e) yang menyatakan bahwa peraturan ini mulai diberlakukan pada tanggal 13 Februari 2015. Dengan adanya sistem *e-Filing* ini para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajiban perpajakannya tanpa harus keluar rumah dan mengantri di kantor pelayanan pajak sehingga lebih efektif dan efisien. Dan juga

penghematan dalam segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas, amplop, perangko, dengan kata lain keunggulan dari sistem *e-filing* ini adalah *go green*, yaitu melakukan penghematan kertas dengan sistem pelaporan pajak *online* dan data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan internet. selain itu dengan menggunakan sistem ini, dinilai lebih aman dan tepat karena menggunakan sistem berbasis komputer.

Kesadaran dan kepatuhan merupakan hal yang terpenting dari berlangsungnya sistem pemungutan pajak terhadap bangsa di sebuah Negara khususnya di Indonesia. Kondisi tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia relatif rendah yang diakibatkan wajib pajak orang pribadi yang sudah mendaftarkan dirinya namun kemudian tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya, maka membuat pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak terus berupaya menciptakan sistem perpajakan baru dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat maka muncul *e-filing* sebagai alternatif yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan khususnya Wajib Pajak yang berdomisili di daerah yang terpencil atau kurang terjangkau dengan adanya sosialisai tentang sistem terbaru ini yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan sistem baru ini dengan adanya segala kemudahan yang ditawarkan dan juga manfaat yang tentu akan sangat berdampak pada kelestarian lingkungan ini masih saja tingkat kesadaran masyarakat untuk patuh pada aturan yang berlaku terkesan kurang responsif. Dalam hal ini peneliti tertarik mengangkat judul : Analisis Penerapan Pelaporan Pajak Secara Online Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Pamekasan. selain itu juga pembahasan tentang pajak juga berhubungan dengan perindustrian baikl itu dalam skala besar maupun skala kecil, dalam **jurnal ekopem menurut wahyu maulana, rani nur fitrianti yang berjudul analisis kelayakan finansial dalam pengambilan keputusan pada industry kecil menengah pamekasan** dengan hasil penelitian yang menyebutkan bahwa Pentingnya keputusan investasi dalam menjalankan bisnis diibaratkan memilih hidup atau mati menjalani hidup sebagai wirausaha atau dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengambilan keputusan

investasi pada UKM catering Harum Sari Pamekasan apakah dikatakan layak atausebaliknya. Objek penelitian adalah salah satu Industri Kecil Menengah (IKM) yang berada di bawah naungan dan binaan Kementerian Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pamekasan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus dengan observasi langsung di lapangan. Analisis data merupakan metode penilaian investasi suatu usaha/proyek yang terdiri dari Accounting Rate of Return (ARR), Payback Period (PB), Net Present Value (NPV), Internal Rate of Return (IRR), Profitability Index (IP). Hasil dari penelitian adalah semua perhitungan dengan menggunakan lima metode penilaian investasi: IKM catering "Harum Sari" Pamekasan layak untuk dijalankan. Hal ini terlihat dari perolehan ARR sebesar 69,82%, PB 3 tahun 3 hari, NPV Rp 801.911, IRR 30% dan PI 2.327

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Penelitian deskriptif dilakukan untuk menganalisis satu atau lebih variable tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable yang satu dengan variable yang lain, sehingga jarang ditemukan rumusan hipotesis.

Data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Kualitatif yang berupa kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara *online* sehingga mencapai kepatuhan dalam melakukan pelaporan kewajiban perpajakan.
2. Data Kuantitatif yang berupa data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan tahun 2017-2018, dan data statistik pelaporan pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilakukan secara *online* tahun 2017-2018.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yaitu sebagai berikut:

1. Guna Data Primer untuk penelitian ini adalah peneliti akan melakukan wawancara dengan Wajib Pajak Orang Pribadi juga Pegawai di KPP Pratama Pamekasan.
2. Sedangkan Data sekunder untuk penelitian ini Peneliti akan membutuhkan data mengenai jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan dan juga jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pelaporan kewajiban perpajakan secara *online*.

Dalam proses pelaporan pajak secara online dibutuhkan beberapa syarat yang harus Wajib Pajak Orang Pribadi penuhi yaitu harus memiliki NPWP yang terdaftar beserta *e-fin* yang didapatkan dari KPP Pratama Pamekasan sebagai kunci WPOP untuk *log-in*. Kemudian WPOP wajib mengunduh aplikasi pajak *online* yang berupa *e-billing* untuk melakukan pembayaran pajak secara *online* dan *e-filing* untuk melakukan pelaporan pajak secara *online*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi.

1. Peneliti melakukan wawancara dengan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Pegawai Pajak KPP Pratama Pamekasan.
2. Dokumentasi dalam hal ini peneliti melihat dan menggunakan jumlah data Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan dan yang melakukan Pelaporan Pajak secara *online* dalam tahun 2017-2018, serta data- data lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan dan data statistik Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pelaporan pajak secara *online* dalam periode 2017-2018
2. Mentabulasi data yang diperoleh untuk mengetahui grafik atau jumlah pelapor pajak secara *online* dalam rentang periode tersebut mengalami kenaikan atau penurunan.
3. Menganalisis penerapan pelaporan pajak secara *online* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan dalam rentang periode yang diteliti dengan mengabungkan hasil wawancara dari para informan untuk diinvestigasi.
4. Mengkaji hasil analisis untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah.

## Pembahasan

Dalam proses pelaporan pajak tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pamekasan Berdasarkan data yang di peroleh dari jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan dari tahun 2017-2018 adalah sebanyak 82.767 Wajib Pajak. Dari jumlah tersebut sebagian WPOP telah melaporkan pajaknya secara online yang dikenal dengan istilah *e-filing*, berikut penjelasan tentang hasil analisis dari data yang telah diperoleh dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :

**Tabel 1**

### Wajib Pajak Terdaftar dan Pengguna *E-Filing*

Tahun	Wajib Terdaftar	PajakWajib Pajak Pengguna E-Filing
2017	71.839	9.831
2018	82.767	17.195

*Sumber Data : KPP Pratama Pamekasan*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas jumlah WPOP terdaftar di KPP Pratama Pamekasan tahun 2017 sebanyak 71.839, dan tahun 2018 sebanyak 82.767. jumlah WP pengguna *e-filing* tahun 2017 sebanyak 9.831, dan tahun 2018 sebanyak 17.195. Berdasarkan analisis penerapan pelaporan pajak secara online terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pamekasan proses pelaporan secara *online* ini sudah banyak disambut baik oleh para Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi hal ini bisa kita lihat pada tahun 2017 terjadi pelaporan pajak melalui *e-filing* oleh WPOP sebanyak 9.831 pelapor, kemudian pada tahun 2018 jumlah pelapor pajak melalui *e-filing* meningkat menjadi 17.195 pelapor, hal ini merupakan kenaikan yang cukup tinggi dan tentu hasil dari usaha KPP Pratama Pamekasan gencar dalam melakukan sosialisasi seperti yang disampaikan oleh Kasi Pelayanan KPP Pratama Pamekasan “sosialisasi *e-filing* dilakukan saat hal tersebut dicanangkan untuk digulirkan maka secara serentak harus mensosialisasikan.” (Lampiran 1, No.1)

Sosialisasi tersebut dilaksanakan diberbagai tempat mulai dari instansi- instansi pemerintah, perusahaan swasta, dari penyebaran informasi di masyarakat dan tidak lupa memanfaatkan sarana media sosial sebagai wadah tercepat masyarakat dalam menyerap informasi terutama para kaum milenial yang sudah sangat sering berselancar di dunia internet merasa sangat dimudahkan dan terselamatkan waktunya untuk melakukan aktifitas lain sehingga melaporkan pajak tahunan tidak perlu berkunjung ke KPP Pratama Pamekasan cukup memanfaatkan hobi berselancar di dunia internet, rebahan dikamar atau yang sedang kerja pun cukup memanfaatkan jam istirahat sebanyak 10-15 menit dan laporan pajak tahunan sudah bisa terupload dengan baik, dalam perkembangannya pengguna *e-filing* tersebut semakin meningkat tiap tahunnya seperti yang dijelaskan oleh bagian Pengawasan Konseling/Waskon 1 dan Bagian Pelaksana Pelayanan beliau menuturkan “Kami melakukan sosialisasi di berbagai bidang mulai dari instansi pemerintah, swasta dan juga memanfaatkan sosial media berbasis internet yang digemari oleh kaum milenial” (Lampiran 2, No. 1)

“Kalau sekarang trennya naik ya, jadi dengan adanya e-filing jadi lebih memudahkan Wajib Pajak.” (Lampiran 3, No.2)

Para Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah melakukan pelaporan pajak melalui *e-filing* merespon sangat positif mengenai sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara online, dengan menggunakan *e-filing* tersebut para Wajib Pajak Orang Pribadi juga menyampaikan manfaat penggunaan *e-filing* yang sangat membantu dalam meningkatkan kepatuhan terhadap penyampaian pelaporan pajak tahunan yang bisa diakses di mana saja, kapan saja tanpa menyita waktu dan menguras tenaga WPOP untuk datang ke KPP Pratama Pamekasan, WPOP sudah bisa melaporkan kewajibannya dalam kurun waktu yang ditentukan oleh KPP Pratama Pamekasan sehingga WPOP bisa terhindar dari sanksi yang sudah ditetapkan oleh kantor pajak, apabila WPOP melakukan pelaporannya lewat dari batas yang ditentukan. Hal ini disampaikan oleh WPOP bagaimana *e-filing* tersebut sangat membantu WPOP dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan :

“Tentu saja bermanfaat, WPOP bisa melakukan laporan tahunannya tanpa perlu ribet nulis, harus meluangkan waktu untuk ke KPP dan yang paling nyaman laporan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja 24 jam.” (Lampiran 4, No.1)

Dari keterangan para informan baik pegawai KPP Pratama Pamekasan atau pun dari Wajib Pajak orang Pribadi menyampaikan pendapat mengenai penerapan pelaporan pajak secara *online* tersebut cukup membantu dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pamekasan, dengan semua upaya yang telah KPP Pratama Pamekasan lakukan untuk memperkenalkan penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak yang cukup mudah dan efisien waktu bagi para Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini tentu dapat berjalan karena Wajib Pajak juga memanfaatkan adanya pelaporan mudah dengan melalui *e-filing* sehingga membuat Wajib Pajak tertarik untuk menggunakannya sebagai sarana pelaporan pajak tahunan yang sangat membantu mengefisienkan waktu dan tenaga tanpa melanggar atau meninggalkan kewajiban perpajakan. Meski belum semua WPOP melakukan pelaporan perpajakannya melalui *e-filing*, sudah banyak dari mereka yang sadar dan memanfaatkan *e-filing* sebagai pilihan pelaporan pajaknya. Dan KPP Pratama Pamekasan sendiri sedang giat mengupayakan untuk terus meningkatkan kesadaran masyarakat untuk lebih memanfaatkan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak tahunan WPOP dari hal tersebut akan menimbulkan mafaat yang kedua belah pihak rasakan seperti KPP Pratama Pamekasan tidak perlu lagi mengurus tentang pelaporan pajak manual karena sudah terkontrol secara sistematis melalui komputer, sehingga mereka bisa menggunakan waktu kerja tersebut untuk meningkatkan penggalan potensi pajak dan lain sebagainya, begitu juga dengan WPOP tidak perlu menyisihkan waktu aktif mereka dalam jam kerja, sebab *e-filing* sendiri bisa digunakan saat hari libur, pulang kantor, atau bahkan kapanpun WP sempat saja sudah bisa melakukan pelaporan pajak secara *online* tersebut.

Tentunya dalam penggunaan aplikasi *e-filing* tersebut masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan bahkan sangat perlu ditingkatkan, karena dari keterangan pegawai KPP Pratama Pamekasan sendiri menyatakan bahwa dalam penggunaan aplikasi tersebut kadang masih mengalami eror pada sistemnya entah karena penggunaan yang terlalu banyak pada saat tertentu sehingga sistem menjadi eror atau memang perlu adanya evaluasi kinerja dari aplikasi tersebut.

“Kadang ada erornya *e-filing* itu, kalau sudah seperti itu harus di tanyakan terlebih dahulu ke bagian TIK kantor pusat untuk pemecahan masalahnya” (Lampiran 3, No. 3)

Wajib Pajak Orang Pribadi juga ada yang merasakan hal tersebut saat melakukan pelaporan pajaknya melalui *e-filing*, Wajib Pajak mengeluhkan tentang servernya yang kadang eror dan membuat mereka merasa malas untuk melakukan pelaporan saat itu juga

“Masalah server yang kadang eror mungkin bisa dibenahi karna mengganggu proses pelaporan *online*” (Lampiran 4, No. 2)

hal tersebut perlu diperhatikan oleh bagian perancang sistem *e-filing* di Direktorat Jenderal Pajak, agar para pengguna *e-filing* baik dari pegawai KPP Pratama Pamekasan itu sendiri bahkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan aplikasi tersebut merasa nyaman dan puas dengan adanya sistem terbaru yang dirasa sangat bermanfaat dan memberikan kenyamanan tersebut.

**Tabel 2**

**Perbandingan Standar dengan Praktik Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna**

***e-Filing* di KPP Pratama Pamekasan**

Teori	Praktik	Sesuai	Tidak Sesuai
Manfaat penggunaan <i>e-filing</i> :	Manfaat penggunaan <i>e-filing</i> :		
Kemudahan penyampaian <i>e-SPT</i>	Laporan SPT mudah	✓	
Dapat diakses kapan pun	Akses 24 jam	✓	
Apabila disampaikan pada saat jatuh tempo adalah saat hari libur dianggap disampaikan tepat waktu	Setiap hari	✓	
Dapat diakses dimanapun oleh Wajib Pajak	Tempat akses tidak terbatas	✓	
Adanya verifikasi penerimaan <i>e-SPT</i> dari DJP yang bersifat personal dan rahasia	Verifikasi yang diterima Wajib Pajak melalui <i>e-mail</i>	✓	
Adanya bukti penerimaan disampaikan <i>real time</i> verifikasi dilakukan <i>Paperless</i> (tidak menggunakan <i>print out</i> )	Wajib Pajak menerima bukti pelaporan melalui <i>e-mail</i>	✓	
	Wajib Pajak Tidak memerlukan kertas	✓	

Standar	Praktik	Sesuai	Tidak Sesuai
Kepuasan penggunaan <i>e-filing</i> : Kepuasan Penggunaan <i>e-filing</i> :			
Kinerja aplikasi <i>e-filing</i> sesuai dengan yang diharapkan Wajib Pajak	Kadang sistemnya masih suka beroror		✓
Tampilan aplikasi <i>e-filing</i> menarik	Perlu keterangan tentang petunjuk yang lebih detail	✓	✓
Aplikasi <i>user-friendly</i>	Sebagian besar WPOP milenial sangat apresiatif	✓	
Intensitas yang sering menggunakan aplikasi <i>e-filing</i> dalam penggunaan aplikasi <i>e-filing</i>	Berulang-ulang setiap tahun pelaporan pajak		✓
Tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi <i>e-filing</i>	Waktu yang singkat cukup 10-15 menit saja sesuai kewajiban		✓

Dalam penerapan pelaporan pajak secara *online* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban pelaporan pajak tahunan, karena penerapan *e-filing* banyak berdampak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan menggunakan *e-filing* tersebut. Terbukti dengan Ada beberapa kemudahan dan manfaat yang diperoleh dalam proses penerapan *e-filing*, Manfaat dan kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pamekasan dengan diterapkannya *e-filing* banyak seperti :Laporan SPT mudah, Wajib Pajak Orang Pribadi hanya cukup melakukan pengisian sesuai *e-SPT* pada *e-filing*, hal itu juga menyebabkan waktu dan satuan tugas bagian pelaporan pajak di KPP Pratama Pamekasan cukup melakukan *monitoring*. jika ada kesalahan tinggal diusulkan untuk diperiksa saja, lain halnya dengan pelaporan manual yang untuk pemeriksaan fisiknya saja sudah sangat memerlukan banyak waktu yang bisa menghambat pekerjaan lainnya, tapi dengan penggunaan *e-filing* KPP Pratama Pamekasan bisa lebih fokus meningkatkan kepatuhan lain seperti di bagian pemeriksaan, penagihan, dan pengawasan.

Akses 24 jam, Wajib Pajak Orang Pribadi tidak memiliki batas waktu pelaporan pajak setiap harinya sehingga bisa dilakukan saat waktu senggang, istirahat kantor, bahkan saat sudah pulang kerja.

Setiap hari tanpa batas libur, pelaporan dengan menggunakan *e-filing* juga memberikan kesempatan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang cukup sibuk dengan aktifitasnya untuk tetap bisa melakukan pelaporan saat jatuh tempo bertepatan dengan hari libur maka akan tetap dianggap.

Tempat akses tidak terbatas, Wajib Pajak Orang Pribadi bisa melaporkan kewajiban pajaknya bisa dimana saja seperti di kantor, dicafe, bahkan dirumah pun bisa tanpa perlu datang langsung ke KPP Pratama Pamekasan.

Verifikasi yang di terima Wajib Pajak melalui *e-mail*, hal ini membuat keamanan pelaporan sangat rahasia karena langsung masuk ke *e-mail* pengguna secara privasi.

Wajib Pajak menerima bukti pelaporan melalui *e-mail*, dengan *e-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi bisa mendapatkan bukti bahwa telah melakukan pelaporan cukup dari *e-mail* yang di daftarkan oleh Wajib Pajak.

Sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi milenial sangat apresiasif, karena sebagian besar pengguna *e-filing* yang sangat menyambut baik penggunaan tersebut adalah milenial yang pada kesehariannya sangat hobi berselancar di dunia elektonik dan internet.

Berulang-ulang setiap tahun pelaporan pajak, bagi seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi harus menggunakan *e-filing* secara tetap setiap tahun laporan pajak.

Dalam penerapan sistem terbaru ini tentunya akan mendapat beberapa respon dari pengguna, jika penggunaan *e-filing* dirasa sangat efektif dan efisien tentunya Wajib Pajak akan merasa puas dalam penggunaan aplikasi tersebut dengan banyak kemudahan dan manfaat yang ditawarkan, sehingga jika tingkat kepuasan Wajib Pajak sudah diatas ekspektasi sebelum adanya pelaporan dengan *e-filing* maka dengan tingkat kepuasan inilah yang diharapkan bisa menjadi pemicu Wajib Pajak dalam meningkatkan kepatuhan kewajiban pelaporan pajak yang harus dipenuhi. Ini sesuai dengan penelitian yang di lakukan oleh Avianto *et all* tahun 2016 hasil penerapan *e-filing* wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam hal ini pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien. *e-Filing* dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak dan Tumuli *et all* tahun 2016 hasil penelitian menunjukan bahwa Penerapan e-SPT dan *e-filing* di KPP Pratama Manado mengalami peningkatan jumlah pengguna tiap tahunnya dan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan *e-filing* meningkat setiap tahunnya, sehingga dapat disimpulkan penerapan e-SPT dan *e-filing* berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyanpaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Manado.

## Simpulan

Dari hasil pembahasan yang dipaparkan di Bab IV maka dapat ditarik kesimpulan bahwa standar yang ditetapkan sudah dijalankan dengan maksimal terbukti dari manfaat dan kepuasan yang dirasakan cukup baik oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pamekasan dengan diterapkannya *e-filing* seperti, Laporan SPT mudah, Akses 24 jam, Setiap hari, Tempat akses tidak terbatas, Verifikasi yang di terima Wajib Pajak melalui *e-mail*, Wajib Pajak menerima bukti pelaporan melalui *e-mail*, Tidak memerlukan kertas, Sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi

milennial sangat apresiasif, Berulang-ulang setiap tahun pelaporan pajak, Waktu yang singkat cukup 10-15 menit sesuai kewajiban. Hal ini berdampak baik bagi sistem perpajakan Negara dengan masyarakatnya yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Patuh dalam menjalankan aturan yang berlaku.

## Daftar Pustaka

- Avianto D. Gusma, Rahayu M. Sri, dan Kaniskha Bayu. 2016, Analisa Peranan *E-Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol. 9 No. 1 Hal 1-8.
- Bahri, Syaiful, 2018, *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*, Andi, Yogyakarta.
- Cintia, M. Fesa. 2019. Analisis Perbandingan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan Program *E-Filing* Dalam Melaporkan Spt Tahunan Orang Pribadi. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2016, *Bendahara Mahir Pajak*, Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta.
- Enike Tje Yustin Dima, 2022 jurnal Ekopem <https://jurnal.unimor.ac.id/JEP/article/view/2462/855>.
- Ersania, A. R. Gusma dan Merkusiwati, L. A. Ni Ketut. 2018, Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 22 No. 3 Hal 1882-1908.
- Harjo, Dwikora, 2019, *Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi Edisi 2*. Mitra Wacana Media, Bogor.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur II, 2013, *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Seri KUP*, Kantor Wilayah Jawa Timur II, Sidoarjo.
- Margareta D. Pangastuti, Frederick Wiston Nalle 2022 Jurnal Ekopem <https://jurnal.unimor.ac.id/JEP/article/view/1898/709>.
- Margareta D. Pangastuti Ernestina Lika 2021 Jurnal Ekopem <https://jurnal.unimor.ac.id/JEP/article/view/1087/527>.
- Mateus Fanu Ahoinei Fajar Aribowo 2022 Jurnal Ekopem <https://jurnal.unimor.ac.id/JEP/article/view/2507/902>.
- Meisiang, Yuyun, Sondakh, J. Jullie, dan Warongan, D. L. Jessy. 2018. Analisis Penerapan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*. Vol 13 No. 4 Hal 288-294.
- Suherman, Maman dan Almunawwaroh, Medina. 2015, Pengaruh Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset*

*Akuntansi, Auditing & Informasi*, Vol. 15 No. 1 Hal 99-115.

Tumuli, K. Apriliani, Sondakh, J. Jullie, dan Wokas, R. N. Heince. 2016. Analisis Penerapan E-Spt Dan *E-Filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.3 Hal. 102-112.

Wahyu Maulana, Rani Nur Fitriani 2022 Jurnal Ekopem 2022

<https://jurnal.unimor.ac.id/JEP/article/view/2482/858>.