

TAXPAYER OF COMPLIANCE USING THE E-FILLING SYSTEM
(Case Study at Bengkulu Regional Tax Service Office)Ahmad Sumarlani¹, Fraternes², Sulastri Asmita Wati³^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah BengkuluEmail: sumarlanahmad07@gmail.com¹, fraternes@gmail.com²**ABSTRACT**

E-Filling is a way to deliver e-SPT online and in real time through the internet, the internet is a supporting media for the E-Filling system, where in using the E-Filling system a good understanding is needed. This also becomes an important factor for taxpayers to use E-Filling, because with a good internet the higher the desire of taxpayers to use E-Filling the internet is chosen as a means of supporting tax administration because with the internet the SPT submission process will be faster, safer, easier, smoothly and can be done anywhere within 24 hours, with the hope that taxpayers will be more obedient in paying taxes. The purpose of this study aims to determine the application of the E-Filling system in compliance with taxpayers registered in the Tax Office Primary. Data collection tools carried out by Observation, Interview and Documentation. Data collection techniques using Comparative Descriptive Analysis is to do a comparative analysis of compliance before and after Observation and Documentation E-Filling, by organizing data into categories broken down into units, synthesizing, organizing into patterns of choosing where is important and what is learned. Based on the results of this study indicate that the E-Filling in KPP Pratama Bengkulu in 2016-2017 increased by 2.38% and from 2017-2018 reached an increase of 7.655% while for Personal E-Filling did not increase.

Keywords: E-Filling System, Taxpayer Compliance.**KEPATUHAN WAJIB PAJAK MENGGUNAKANAN SISTEM *E-FILLING*
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Bengkulu)****ABSTRAK**

E-Filling merupakan cara penyampaian e-SPT secara Online dan real time melalui internet, internet menjadi media pendukung sistem E-Filling, Dimana dalam penggunaan sistem E-Filling dibutuhkan pemahaman yang baik. Hal ini juga menjadi faktor penting wajib pajak untuk menggunakan E-Filling, karena dengan internet yang baik semakin tinggi pula keinginan wajib pajak dalam menggunakan E-Filling internet dipilih sebagai sarana pendukung administrasi perpajakan karena dengan internet proses penyampaian SPT akan lebih cepat, aman, mudah, lancar dan dapat dilakukan dimana saja dalam waktu 24 jam, dengan harapan wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem *E-Filling* dalam kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama. Alat pengumpulan data dilakukan secara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan Analisis Deskriptif Komparatif yaitu melakukan analisis perbandingan terhadap kepatuhan sebelum dan sesudah dilakukan E-Filling Observasi dan Dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih dimanayang penting dan mana yang dipelajari. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E-Filling di KPP Pratama Bengkulu pada tahun 2016-2017 mengalami peningkatan sebesar 2,38% dan dari 2017-2018 mencapai peningkatan sebesar 7,655% Sedangkan untuk E-Filling yang Pribadi tidak mengalami peningkatan

Kata kunci : Sistem *E-Filling*, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

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. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan tersebut adalah dengan membuat pembaharuan sistem atau metode yang sederhana, mudah, dan cepat. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dimulai pada tahun 2014 ini adalah dengan penerapan sistem teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan yaitu dengan dilaksanakannya jenis pelayanan kepada wajib pajak dalam rangka penyampaian Surat Pemberitahuan menggunakan elektronik atau melalui internet yang selanjutnya dinamakan E-Filling, Gusma (2016). Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Bengkulu, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia sampai akhir 2015 baru mencapai 56,36%. Angka tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi. Dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor pokok wajib pajak (NPWP), angka itu jauh lebih rendah dari pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi 2014 yang mencapai 59,88%. Menurut Pasal 58 Nomor 210/MPK.10/2017 menteri keuangan Sri Mulyani, salah satu faktor penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah karena kurangnya pemahaman wajib pajak akan ketentuan perpajakan, sehingga keinginan untuk mendaftarkan diri, melaporkan SPT masih tergolong sangat rendah (RexyGunanto, 2012).

E-FILLING adalah pengembangan dari sistem e-SPTT, e-SPT adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT. E-SPT merupakan aplikasi pengisian SPT secara *offline*, karena di dalam menyampaikan SPTnya wajib pajak harus terlebih dahulu menginputkan data-data nya pada aplikasi, kemudian membawa *softcopy*nya ke KPP untuk diunggah disistem administrasi DTJ, sedangkan e-filling merupakan cara penyampaian e-SPT secara online dan real time melalui internet. Internet menjadi media pendukung sistem e-filling, dimana dalam penggunaan sistem penggunaan *e-filling* dibutuhkan pemahaman yang baik. Hal ini juga menjadi faktor penting wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*, karena dengan internet yang baik semakin tinggi pula keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* internet di pilih sebagai sarana pendukung administrasi perpajakan karena dengan internet proses penyampaian SPT akan lebih cepat, aman, mudah lancar, dan dapat dilakukan dimana saja dalam waktu 24 jam, dengan harapan wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak dengan adanya kemudahan-kemudahan ini.

E-filling diluncurkan pada tanggal 14 Mei 2004 sesuai dengan keputusan Kantor Pelayanan pajak No.kep-88/PJ/2004. Tentang perubahan, pembaharuan, dan perbaikan proses-proses bisnis yang ditambahkan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penggunaan sistem *e-filling* mencapai 1,7 juta orang pada tahun 2014 dan bertambah banyak 500 ribu pada awal tahun 2015. Dengan fitur kemudahannya, dapat dipastikan pengguna *e-filling* dapat dipastikan pengguna *e-filling* akan melonjak sampai dengan akhir 2015.

Keuntungan dari pengguna *e-filling* bagi wajib pajak antara lain mengurangi antrian dan menghemat waktu. Bagi Ditjen pajak, *e-filling* dapat mengurangi kesalahan input data karena dilakukan sendiri oleh wajib pajak, mengurangi volume proses penerimaan SPT dan mengurangi berkas fisik dan dokumen perpajakan. Inovasi baru yang dilakukan Ditjen pajak pada 2015 adalah pengisian SPT melalui pegawai (gadget) dengan mengunduh aplikasi android *e-filling* dari play store. Aplikasi tersebut tersedia untuk pengisian dan pelaporan SPT tahunan PPh wajib pajak pribadi

sangat sederhana (formulir 1770 SS) yang diperuntukkan untuk wajib pajakyang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan maksimal 60 juta setahun.

Sistem *e-filling* juga sudah diterapkan dan digunakan oleh wajib pajak yang ada di Kota Bengkulu tepatnya pada tahun 2013. Data yang diperoleh dari kantor kpp Pratama (KPP) Bengkulu menunjukkan pada tahun 2013 pengguna *e-filling* berjumlah 205 wajib pajak, tahun 2014 berjumlah 1.645. Wajib pajak dan diakhir tahun 2015 mencapai 2.868 wajib pajak, sedangkan yang belum menggunakan *e-filling* pada tahun 2013 berjumlah 63.790 wajib pajak, tahun 2014 berjumlah 67.515 wajib pajak dan diakhir tahun 2015 mencapai 69.357 wajib pajak Bengkulu dan Lampung berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan mengupayakan wajib pajak dikota Bengkulu agar dapat memenuhi kewajibannya membayar pajak dengan menggunakan sistem *e-filling*, karena melihat realisasi penerimaan pajak di Kota Bengkulu yang belum mencapai harapan dari jumlah yang ditargetkan. Beberapa faktor penyebab belum tercapainya target penerimaan pajak di Kota Bengkulu dikarenakan wajib pajak yang malas untuk datang ke kantor pelayanan pajak, dan juga sibuk dengan pekerjaan maka tidak sempat membayar pajak, untuk itu pemerintah terus mengajak wajib pajak Bengkulu untuk menggunakan sistem *e-filling*, karena sistem ini memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* wajib pajak di kota Bengkulu di penerahui oleh beberapa faktor dilihat dari persepsi ersepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan tekhnologi informasi wajib pajak dan penyuluhan kepada wajib pajak berpengaruh terhadap variabel dependen intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*. Sementara itu persepsi kerumitan & keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*. *Selanjutnya dijelaskan* bahwa intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu dipengaruhi oleh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan tekhnologi informasi wajib pajak dan penyuluhan kepada wajib pajak sebesar 67%. (Setiorini & Yusmaniarti, 2020)

TINJAUAN LITERATUR

Pajak

Menurut Rochmat Soemitro (2010:4) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. kemudian disempurnakan menjadi pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan "surplus" nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public invesment*.

Menurut Djajadiningrat (2012:132) pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, Kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Menurut Peneliti: pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Menurut UU Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan tata car perpajakan.: pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Undang-Undang tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa "pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksaberdasarkan Undang-

Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *sistem self Assessment*, di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Menurut keputusan menteri keuangan No 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. sesuai peraturan menteri keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak dengan kriteria Tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut: Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk jenis pajak, kecuali tunggaka pajak yang telah mempeoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda. Laporan keuangan harus diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat wajar tanpa pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan standar akuntansi keuangan (SAK). Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi wajib pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restituti pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha ken pajak.

E-Filling

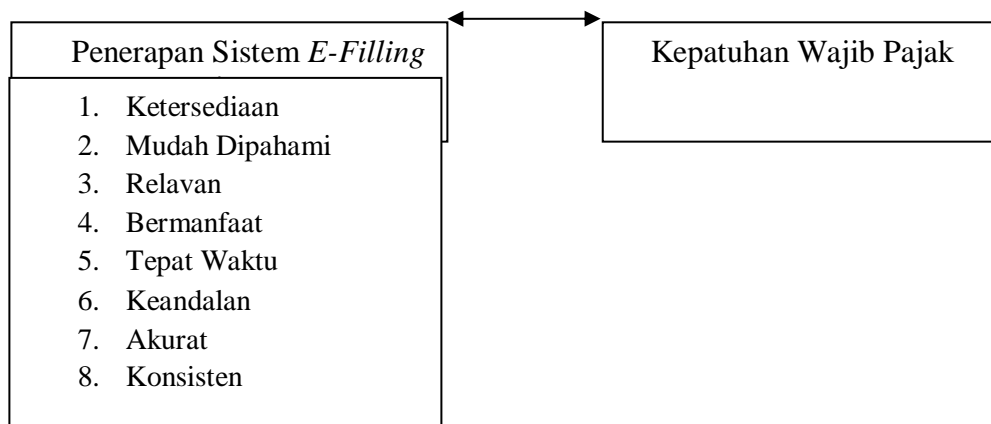
E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem on-line dan real time. SPT membentuk Formulir elektronik dalam media komputer yang dikenalkan dengan e-SPT. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik (e-filling) melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa Aplikasi (Application Service Provider, ASP) yang telah ditunjukkan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Proses untuk melakukan *e-filling* ini adalah wajib pajak yang akan menyampaikan SPT harus memiliki Elektronik Filling Identification Number (Efin) dan memperoleh sertifikat (*digital certificate*)

dari KPP. Efin adalah nomor identitas yang diberikan oleh KPP tempat wajib pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik.

Efin diterbitkan oleh KPP tempat wajib pajak yang terdaftar berdasarkan permohonan wajib pajak. Permohonan diajukan secara tertulis kepada kepala KPP tempat wajib pajak terdaftar sesuai dengan contoh surat permohonan yang telah ada, dengan melampirkan fotokopi prngukuran pengusaha kena pajak. Permohonan E-Filling dapat disetujui apabila alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (*master file*) Wajib pajak di KPP dan bagi wajib pajak yang telah mempunyai kewajiban yang menyampaikan SPT, maka telah menyampaikan: SPT Tahunan PPh pasal 21 Untuk tahun pajak terakhir.
SPT masa PP untuk 6 (masa) pajak terakhir.

Kerangka Pemikiran

Dengan diterapkan sistem *e-filling* diharapkan dapat memberikan Kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak kepatuhan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Model dari kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut :



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bengkulu, penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan yaitu Bulan April 2019. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode Deskriptif. Deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Ibrahim, (2015:58). Teknik pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Pengumpulan data untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif komperatif yaitu melakukan analisis perbandingan terhadap kepatuhan sebelum dan sesudah di lakukannya *E-filling*, observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri senidri maupun orang lain, (Sugiyono , 2010:244).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengevaluasi penerapan sistem *e-filling* dalam kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu, maka penulis melakukan metode penelitian secara kualitatif dengan narasumber yang berkaitan dengan pelaksanaan dan mengetahui jalan atau proses penerapan *e-filling* dikantor tersebut, melalui teknis wawancara dengan informan yang terkait di Kantor KPP Bengkulu.

Perlu diketahui *E-Filling* merupakan suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real Time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau application Service Provider (ASP). Sedangkan surat pemberitahuan tahunan oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Prosedur Dalam Pendaftaran E-Filling:

1. Melakukan pendaftaran akun DJP Online
2. Pengisian Data Pribadi
3. Pembuatan Password
4. Konfirmasi Akun
5. Aktivitas Akun

Penerapan Sistem *E-Filling* Dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan Direktorat Jendral pajak selalu berinovasi dalam memberi pelayanan prima dengan diterbitkannya sistem informasi berbasis online dengan menggunakan sistem komputerisasi yaitu sistem *E-Filling* dalam melaporkan SPT wajib pajak. Penulis menganggap penerapan *E-Filling* ini sangat erat dengan syarat-syarat informasi yang harus jika penerapan sistem ini dianggap optimal, dengan menggunakan teori parker (2004:1), dikarenakan muatan-muatan yang disediakan berisi informasi wajib pajak yang harus dilaporkan oleh petugas pajak. Maka dari itu teori tersebut sangat berperan penting di dalam menilai penerapan sistem *E-Filling* tersebut, dengan mengetahui syarat-syarat yang ditemukan seperti syarat :

1. Ketersediaan
Ketersediaan di sini menjelaskan syarat informasi yang di butuhkan wajib pajak dan juga penerima informasi yang mengelola informasi dari wajib pajak tersebut, mekanismenya penyediaan yang dimaksud disini diperuntukkan untuk wajib pajak mengisi data umum yang akan dikelola pihak yang memproses SPT wajib pajak lewat sistem *E-Filling*. Fasilitas *E-Filling* merupakan layanan online dengan menyediakan nama informasi umum saya seperti wajib pajak, alamat wajib pajak, dikarenakan untuk menjaga kerahasiaan wajib pajak, dan yang dapat mengakses SPT secara Detail hanya AR (*Accounting Representatif*) sesuai wilayah wajib pajak tersebut.
2. Mudah dipahami (*Comprehensibility*)
Mudah dipahami adalah cara bagaimana menunjukkan sebuah layanan yang baik dalam memberikan sebuah pelayanan yang maksimal agar customer dalam hal ini wajib pajak sebagai penerima layanan dapat menangkap dengan cepat sistem yang diperbarui dari manual menjadi sistem online, yang orientasinya memudahkan wajib pajak mengakses lebih cepat pelayanan manapun berada. Sistem *E-Filling* mudah sekali dan cepat dalam pengaksesan karena menggunakan sistem jaringan, jikalau ada wajib pajak yang kewalahan atau ada kendala dalam hal pengaksesan, wajib pajak dapat langsung ke kantor untuk dipandu oleh petugas di sana sebagaimana mengakses *E-Filling* ini.
3. Relevan
Proses Relevansi sebuah sistem dinilai baik apabila sesuai dengan kebutuhan kantor saat ini dan apa yang dibutuhkan oleh customer, ini mengartikan *E-Filling* ini harus relevan dengan

- keadaan dan kebutuhan Kantor Pratama Bengkulu dan kebutuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki smartphone sudah bisa mengakses lewat smartphone, sudah bisa mengakses E-Filling, tetapi kalau badan tidak bisa lewat smartphone karena ada berkas yang di scan jadi harus lewat PC, kecuali file yang dilampirkan di scan lalu dikirim ke smartphone, itu sudah bisa. Jadi kalau masalah relevansinya sudah sangat relevan, karena pada saat ini mayoritas masyarakat memakai smartphone. Tingkat relevansi penerapan *E-Filling* sangat relevan di terapkan pada masa sekarang karena akses berbasis jaringan sudah bisa di akses lewat smartphone yang mayoritas di miliki oleh masyarakat saat ini.
4. Bermanfaat
Persyaratan terakhir ini yang dimaksud oleh parker adalah hal yang sangat berperan mengapa informasi itu dibutuhkan, tidak lain adalah manfaat bagi keseluruhan yang menggunakan informasi tersebut, dalam hal ini sistem *E-Filling* dengan penyediaan sistem yang berisikan informasi data wajib pajak dan pajaknya yang harus dilaporkan. Pada tahapan proses ini wajib pajak dan pihak pelayanan memang harus terjalin jiwa kooperatif antara pemberian pelayanan dan yang harus dilayani jadi semenjak adanya sistem *E-Filling* kerja sama antara penyedia layanan dan wajib pajak terjalin baik dengan manfaat *E-Filling* tersebut, dengan kemudahan-kemudahan yang dirasakan langsung baik wajib pajak maupun pihak pelayanan dan pihak yang mengelola SPT yang dilaporkan melalui penerapan sistem *E-Filling* ini.
 5. Ketetapan Waktu
Dalam proses pelayanan dengan sistem *E-Filling* merupakan alat online yang dipahami dapat mudah dan cepat mengetahui SPT yang dilaporkan wajib pajak, di karenakan prosesnya yang bisa disebut Real time dikarenakan terakses otomatis dan waktunya pun sesuai pada saat proses pengoperasian sistem E-Filling dibuka oleh wajib pajak sampai selesai, itu langsung bisa diakses oleh pihak AR dan dikelola. Tidak seperti saat manual prosesnya harus direkam, disusun lagi oleh petugas layanan SPT yang telah dilaporkan, lalu bisa dianalisis dan dikelola oleh pihak AR. Ketetapan waktu di sini memang pada tahapan penggunaan sistem komputerisasi berbasis jaringan dalam hal ini sistem *E-Filing* penulis menganggap memang cepat karena didukung oleh jaringan yang sering dipakai di era teknologi dewasa ini, maka dari itu ketetapan waktu penggunaan sistem E-Filling sangat bisa di andalkan dalam melaporkan SPT wajib pajak .
 6. Keandalan
Keandalan sebuah sistem yang baik merupakan power yang dapat menunjang kinerja organisasi maupun sumberdaya, dalam hal ini E-Filling diharapkan bisa di andalkan. *E-Filling* ini diharapkan menstimulus penerimaan pajak lewat laporan SPT secara baik dan sebagai pengingat pajak yang harus di bayarkan, di karenakan sistemnya sangat memudahkan wajib pajak, dapat mengakses E-Filling ini dimana saja, tidak perlu datang ke kantor lagi dan mengantri lagi, hanya saja sering dalam melakukan proses *E-Filling* tersebut wajib pajak mengalami terkendala seperti lupa dengan password, atau Id E-Fin yang diberikan dan semacamnya.
 7. Akurat
Keakuratan sangat penting dalam proses pengolahan data, dalam hal ini keakuratan sistem E-Filling yang dapat membantu seorang pengolahnya (AR) dalam mengelola data yang masuk atau dalam hal ini SPT yang dilaporkan wajib pajak. Tingkat accuracy atau tingkat keakuratan sistem ini memang sangat baik di karenakan ada lampiran-lampiran yang hanya bisa diproses oleh AR dan dikelola oleh pihak AR pula. Adapun hal yang tergantung oleh pihak wajib pajak biasanya data inditas yang terkadang keliru diisikan oleh wajib pajak itu sendiri, namun itu bisa diperbaiki dan di sesuaikan lagi.

8. Konsisten

Konsisten disini adalah bentuk penyajian data oleh wajib pajak dengan menggunakan sistem *E-Filling* yang harus dilaksanakan secara konsisten dan dilaporkan secara online terus menerus dikarenakan wajib pajak telah memiliki id untuk mengakses *E-Filling* secara online. Setelah SPT di lapor secara online maka laporan selanjutnya harus begitu terus, dikarenakan wajib pajak telah memiliki akses untuk dapat melakukan proses tersebut dan memiliki id yang langsung di berikan oleh pihak penyedia layanan dalam hal ini di sediakan oleh kantor pajak pratama bengkulu yaitu disebut dengan *E-Fin*, adapun dispensasi ada 1 (bulan) bagi yang terlambat melaporkan SPTnya. Tingkat konsisten pengguna *E-Filling* itu harus diwajibkan dan harus terus melapor online, dikarenakan akses yang mudah dan cepat, serta dapat dianalisa dan diakses langsung ke AR sebagai tupoksi penganalisa SPT. Adapun dispensasi di sesuaikan dengan persyaratan yang disebutkan informan tadi.

Kepatuhan Sebelum *E-Filling* dan Kepatuhan Setelah *E-Filling*

Menurut kamus besar indonesia, patuh menjadi kata dasar dari kepatuhan, bermakna taat, selalu penurut. Menurut nurmando dalam Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai satu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Zain (2004), kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan” Adapun data dari kantor yang penulis dapatkan dari kantor bagian pelayanan Data dan informasi, data ini bisa diterbitkan dari hasil olahan pihak bagian PDI tersebut kurang lebih 3 hari dapat penulis dapatkan. Berikut data dari kantor pratama bengkulu yang diperoleh dari PDI (pelayanan data dan informasi) yang berisikan Kepatuhan sebelum *E-Filling* dan Kepatuhan Setelah *E-Filling* 2016-2018 :

Tabel 1 : Kepatuhan Pelaporan SPT Sebelum *E-Filling*

| Jenis SPT | Tahun Penyampaian | | |
|-------------------------------|-------------------|------|--------|
| | 2009 | 2013 | 2014 |
| SPT Tahunan PPh Badan | | | 1.430 |
| SPT Tahunan PPh Orang Pribadi | 1 | 1 | 30.205 |
| Total | 1 | 1 | 31.635 |

Sumber : Pelayanan Data dan Informasi KPP Bengkulu

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tahun 2009-2013 bahwa total data SPT yang belum Terdigitalisasi hanya terdapat 1 pelaporan SPT dikantor KPP Pratama Bengkulu, dan dapat juga diketahui total kepatuhan sebelum *E-Filling* yang diterima SPT tahunan PPh orang pribadi yang direkap selama tiga tahun sebelum menerapkan sistem *E-Filling* mengalami peningkatan yang sejalan tahun 2014 dengan meningkatnya mencapai 1.430 jumlah wajib pajak s. Pada tahun 2014 total SPT Tahunan Orang Pribadi mencapai 30.635. Penumbuhan dari tahun sebelumnya tahun 2009 dan tahun 2013 Data SPT Belum Terdigitalisasi, Namun pada tahun 2014 mencapai 1.429% dan pada SPT Tahunan Orang Pribadi mencapai kenaikan 30.204% jadi total seluruh pertumbuhan SPT Tahunan Badan dan SPT Tahunan Orang Pribadi tahun 2014 sebesar 31.634%.

Tabel 2 : Kepatuhan Pelaporan SPT Sesudah *E-Filling*

| Jenis SPT | Tahun Penyampaian | | |
|-------------------------------|-------------------|--------|--------|
| | 2016 | 2017 | 2018 |
| SPT Tahunan PPh Badan | 1.982 | 2.338 | 2.763 |
| SPT Tahunan PPh Orang Pribadi | 50.051 | 46.735 | 46.955 |
| Total | 52.033 | 49.073 | 49.718 |

Sumber : Pelayanan Data dan Informasi KPP Bengkulu

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa total penyampaian SPT Tahunan PPh Badan tahun 2016 mencapai 1.982, tahun 2017 meningkat menjadi 2.338, tahun 2018 mengalami peningkatan 2.763. dan untuk SPT Tahunan Orang Pribadi tahun 2016 mencapai 50.051, tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 46.735, tahun 2018 meningkat menjadi 46.955. dan total SPT Tahunan Badan dan SPT Tahunan Orang Pribadi mencapai 52.033, dan pada tahun 2017 menurun 49.073, tahun 2018 meningkat 49.7. Pertumbuhan pelaporan SPT Sesudah *E-Filling* dapat diketahui jumlah wajib pajak lapor SPT pada tahun 2016 mencapai 25.05% dari tahun 17 menurun 17.96%, tahun 2018 mengalami peningkatan 18.18% dibandingkan pelaporan SPT Orang pribadi tahun 2016 jumlah mencapai 53.50% dari tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami penurunan -6.63% dan tahun 2018 mengalami penurunan 0.47% dan untuk total SPT Tahunan Badan dan SPT Orang Pribadi dari tahun 2016 mencapai 52.18% tahun 2017 total nya -5.69% tahun 2018 mencapai 1.31%. Dari tabel diatas menjelaskan Kepatuhan Sebelum *E-Filling* dan Kepatuhan setelah *E-Filling* dalam SPT bebas dilakukan dimana saja jadi kepatuhan jauh meningkat sebelum menggunakan *E-Filling*.

Wajib Pajak yang Melaporkan Manual dan Wajib Pajak yang Sudah Melaporkan dengan Cara Sistem *E-Filling*

E-Filling adalah proses penyampaian surat pemberitahuan tahunan secara elektronik yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak dengan menerapkan sistem ini secara bertahap dan berangsur-angsur dalam hal ini penerapan *E-Filling* tidak langsung secara merata di gunakan oleh wajib pajak baik OP (orang pribadi) maupun wajib pajak usaha atau (badan). *E-Filling* ini dilaksanakan bertahap, sekitar 2015 (4 tahun lalu) yang boleh menggunakan *E-Filling* awal itu adalah karyawan (orang pribadi wajib pajak), dan tahun 2017 wajib pajak badan (Usahawan) sudah bisa menggunakan *E-Filling* dan wajib pajak Non karyawan juga boleh menggunakan *E-Filling*. Dan pada tahun 2018 semua sudah bisa menggunakan *E-Filling* secara merata dan diharapkan sudah memakai *E-Filling*. Ini menjelaskan bahwa *E-Filling* ini dihimbau tidak secara langsung diterapkan oleh semua kantor pajak khususnya di Kantor Pajak Pratama Bengkulu. Pihak pertama yang dapat mengakses *E-Filling* merupakan pegawai yang berada di kantor pajak tersebut. Adapun data dari kantor yang peneliti dapatkan dari kantor bagian pelayanan Data dan informasi, data ini bisa diterbitkan dari hasil olahan pihak bagian PDI tersebut kurang lebih 3 hari dapat peneliti dapatkan. Berikut data dari Kantor Pratama Bengkulu yang diperoleh dari PDI (pelayanan data dan informasi) yang berisikan wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2016-2018 :

Tabel 3 : Jumlah Wajib Pajak Badan Dan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Bengkulu

| Jenis Wajib Pajak | Tahun | | |
|-------------------|---------|---------|---------|
| | 2016 | 2017 | 2018 |
| Badan | 7.161 | 8.174 | 8.210 |
| Orang Pribadi | 103.013 | 105.065 | 107.969 |
| Total | 110.174 | 113.239 | 116.179 |

Sumber : Pelayanan Data dan Informasi KPP Bengkulu

Berdasarkan tercatat bahwa jumlah wajib pajak badan dan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dari tahun ke tahun semakin meningkat dilihat dari jumlah wajib pajak badan dan jumlah wajib pajak pribadi yang terdaftar dari tahun 2016 sampai 2018 sebanyak 107.969. Berikut data dari Kantor Pratama Bengkulu yang diperoleh dari PDI (pelayanan data Dan informasi) berisikan wajib pajak yang memakai manual dan yang memakai *E-Filling* pada tahun 2016-2018 :

Tabel 4 : Perbandingan wajib pajak yang melapor SPT Tahunan Secara Manual Dan *E-filling*

| Tahun | Jumlah WPB Dan WPOP | | Manual | % | E-filling | % | Tidak Membayar | % |
|-------|---------------------|---------|--------|--------|-----------|--------|----------------|--------|
| | B | P | | | | | | |
| 2016 | B | 7.161 | 736 | 10,27% | 127 | 1,77% | 6.298 | 87,94% |
| | P | 103.013 | 10.737 | 10,24% | 39.253 | 38,10% | 53.023 | 51,47% |
| 2017 | B | 8.174 | 823 | 10,06% | 340 | 4,15% | 7.011 | 85,77% |
| | P | 105.065 | 10.030 | 9,54% | 36.634 | 34,86% | 58.401 | 55,58% |
| 2018 | B | 8.210 | 886 | 10,79% | 969 | 11,80% | 6.355 | 77,40% |
| | P | 107.969 | 10.258 | 9,50% | 36.637 | 33,93% | 61.074 | 56,56% |

Sumber : Pelayanan Data dan Informasi KPP Bengkulu

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas pada tahun 2016 pajak badan yang patuh secara manual sebesar 736 (10,27%) dan secara E-filling 127 (1,77%), Serta wajib pajak badan yang tidak membayar (tidak patuh) sebesar 6.298 (87,94%). Untuk orang pribadi yang patuh secara manual 10.737 (10,24%) dan secara E-filling 39.253 (38,10%) serta wajib pajak orang pribadi yang tidak membayar (tidak patuh) sebesar 53.023 (51,47%).

Pada tahun 2017 wajib pajak badan yang patuh secara manual sebesar 823 (10,06%) dan secara E-filling 340 (4,15%), Serta wajib pajak badan yang tidak membayar (tidak patuh) sebesar 7.011 (85,77%). Untuk orang pribadi yang patuh secara manual 10.030 (9,54%) dan secara E-filling 36.634 (34,86%) serta wajib pajak orang pribadi yang tidak membayar (tidak patuh) sebesar 58.401 (55,58%) . Tahun 2018 wajib pajak badan yang patuh secara manual sebesar 886 (10,79%) dan secara E-filling 969 (11,80%) serta wajib pajak badan yang tidak membayar 6.355 (77,40%). Untuk wajib pajak orang pribadi yang patuh secara manual sebesar 10.285 (9,50%), secara E-filling sebesar 36.637 (33,93%) serta wajib pajak orang pribadi yang tidak membayar (tidak patuh) sebesar 61.074 (56,56%). Wajib pajak badan secara manual yang paling besar terjadi pada tahun 2018, dan wajib pajak E-filling juga terjadi pada tahun 2018, untuk wajib pajak orang pribadi secara manual yang paling besar terjadi pada tahun 2016 dan wajib pajak E-filling juga terjadi pada tahun 2016. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan penggunaan E-filling pada tahun 2016 ke 2017 mengalami peningkatan sebesar 2.38% dan dari tahun 2017 ke 2018 meningkat sebesar 7,655%. Pada proses penerapan E-Filling ini dilakukan oleh pihak karyawan yang bertugas di kantor pajak tersebut sesuai dengan wilayah kerjanya yang pertama dihimbau dalam melakukan E-Filling yang dihimbau langsung oleh Direktorat Jendral pajak dan juga sebagai proses pengenalan *E-Filling* sebelum di himbau kepada masyarakat. Namun pada proses penerapan *E-Filling* masih saja ada yang melakukan pelaporan secara manual pada hal dalam penerapan E-Filling mempunyai banyak kemudahan, dan pihak DJP dan kantor pratama Bengkulu telah melakukan sosialisasi setiap saat. Proses sosialisasi selalu dilakukan setiap saat, dikarenakan E-Filling ini memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya dan prosesnya pun Real time atau tepat waktu, tetapi karena mungkin kebiasaan wajib pajak yang tertanam sejak dulu selalu ingin melaporkan SPT nya di kantor.

Deskripsi tentang penerapan *E-Filing* sudah dilaksanakan dengan penerapannya bertahap, dan proses sosialisasi sudah dilaksanakan baik oleh DJP itu sendiri dengan menghimbau karyawan yang bekerja pada pelayanan pajak untuk melakukan pelaporan secara online menggunakan E-Filling dan

mengsosialisasikan lewat media, diharapkan proses E-Filling ini bisa berangsur semua dapat memakai sistem online ini dalam melaporkan SPT nya baik wajib pajak orang pribadi maupun badan.

PENUTUP

Berdasarkan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *E-Filling* untuk badan di KPP Pratama Bengkulu pada tahun 2016 ke 2017 mengalami peningkatan sebesar 2,38% dan dari tahun 2017 ke 2018 mencapai peningkatan sebesar 7,655%. Sedangkan untuk *E-Filling* yang Pribadi tidak mengalami peningkatan. Saran untuk penelitian selanjutnya sebaiknya lebih memperbesar jumlah sampel, dan variabel *E-Filling* sebaiknya dapat memperluas lokasi penelitian. Hal ini dilakukan agar data yang dihasilkan oleh peneliti selanjutnya lebih akurat, dan dapat membandingkan hasil penerapan sistem *E-Filling* yang lebih signifikan terutama untuk data wajib pajak Orang Pribadi

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tjahjono. Muhammad Fakhri Husein. (2009) *Perpajakan*. Edisi Keempat Cetakan Pertama, STIE YKPN.
- Fidel. (2010) *Cara Mudah Dan Praktis Memahami Masalah-Masalah*.
- Mardiamsto. (2011) *Perpajakan* Yogyakarta: Andi
- Pemberitahuan Tahunan (Spt) (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*.
- Setiorini, H., & Yusmaniarti, Y. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN FASILITAS E-FILLING DALAM PENYAMPAIAN SPT MASA OLEH WAJIB PAJAK DI KOTA BENGKULU. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 3(1), 1-14.
- Siti Resmi. (2013) *Perpajakan Teori Dan kasus*. Edisi 7. Salemba Empat: Jakarta.
- Siti Resmi. (2017) *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Edisi 10 .Salemba Empat: Jakarta.
- Suaib Side. (2018) *Penerapan Sistem E-filling Dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (Spt) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*.
- Tumuli, Sondakh dan Wokas (2016) dengan judul *Analisis Penerapan E-Spt Dan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)*.
- Wulandari Agustiningsih (2016) yang berjudul *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta*.