

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-FILING ATAS PENYAMPAIAN SURAT
PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA (KPP) MALANG SELATAN**

Oleh :

**Dominique Zefanya Idly
135020307111052**

**Dosen Pembimbing
Jimmy Andrianus,SE.,MM.,Ak.
19950428 198601 1 001**

Abstrak

Electronic filing atau yang disebut dengan *e-filing* adalah sebuah sistem aplikasi penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) secara elektronik dalam rangka untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem *e-filing* lingkungan KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan konsep Indrajit (2005) mengenai indikator penerapan *e-government* yang terdiri dari ; *Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces*, dan *Capital*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan masih belum berjalan optimal yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti perkembangan sistem *e-filing* yang tidak dilakukan dengan rutin, kurangnya pelatihan terhadap pegawai instansi, kurangnya sosialisasi secara langsung yang dilakukan Dirjen Pajak dan KPP Pratama Malang Selatan dalam memperkenalkan *e-filing*, dan kapasitas server yang tidak mampu menampung banyaknya data laporan SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak.

Kata kunci : E-Filing, SPT

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan terbesar negara Indonesia untuk membiayai seluruh pengeluaran dan kebutuhan pemerintah dalam membangun negeri ini. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak negara, Kementerian keuangan dan Direktorat Jendral Pajak (Dirjen Pajak) terus melakukan inovasi di bidang teknologi guna memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan adanya inovasi terhadap teknologi, Kementerian Keuangan beserta Dirjen Pajak berharap mampu membawa perpajakan negeri ini ke era digital modern sebagai bentuk nyata dari reformasi perpajakan Indonesia.

Untuk meningkatkan kualitas perpajakan di Indonesia, Dirjen Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan berinovasi menciptakan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Dirjen 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 Dirjen Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau yang disebut dengan *electronic filling system*

E-Filling merupakan aplikasi sistem *e-government* yang dirancang oleh Dirjen Pajak dan Kementerian Keuangan guna memudahkan proses administrasi perpajakan dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam penerimaan pajak yang dibuat oleh Dirjen Pajak dengan landasan Peraturan Kementerian Keuangan No.181./PMK.03/2007. Definisi *e-filing* sendiri adalah suatu cara penyampaian SPT Masa maupun Tahunan secara elektronik yang bersifat *online* dan *real time*, yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di website resmi DJP di www.pajak.go.id.

Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan, dan pengolahan SPT Pasal (1) ayat (8) menyebutkan bahwa *e-filing* adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Dirjen Pajak dan dengan peraturan ini Dirjen Pajak mewajibkan dan mendorong semua masyarakat/Wajib Pajak untuk melaporkan SPT nya dengan *e-filing*. Seperti yang disampaikan oleh Dirjen Pajak melalui Siaran Pers Nomor SP-06/2019 yang membahas mengenai "Terbitkan Revisi aturan Penyampaian SPT, DJP Dorong Penggunaan *E-Filing*" dimana pada siaran pers ini dijelaskan bahwa berdasarkan PER-02 Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya, KPP di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar wajib menyampaikan SPT Tahunan, SPT Masa PPh Pasal 21/26 serta SPT Masa PPN melalui *e-filing*. Dengan sistem *e-filling* ini, tentunya Wajib Pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri lama- lama di kantor pajak untuk melaporkan

SPT nya, sehingga proses administrasi perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien. Pengiriman SPT juga dapat terkirim ke KPP tanpa harus menunggu waktu yang lama dan dapat dilakukan dimana saja bahkan di hari libur tanpa harus bertemu dengan petugas pajak, dimana data SPT secara otomatis akan terkirim dan tercatat di sistem *database* Direktorat Jenderal Pajak secara *online* melalui beberapa perusahaan jasa aplikasi.

Adapun *e-filing* dapat berupa SPT masa dan tahunan yang berbentuk elektronik dengan media computer atau media *gadgets* seperti *smartphone, tab* dan media elektronik lainnya yang dapat mendukung pengoperasian *e-filing*. Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT Tahunan nya dengan sistem *e-filing* diwajibkan untuk memiliki *Electronic Identification Number*. *Electronic Identification Number* atau E-Fin adalah nomor identitas Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik melalui *e-filing*. dengan menggunakan sistem *e-filing* ini pelaporan dan penyampaian SPT menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan pastinya lebih aman bagi Wajib Pajak. Setiap SPT Wajib Pajak yang dilaporkan akan di-*encrypted* untuk menjaga kerahasiaannya.

Berbicara mengenai *e-filing* yang merupakan salah satu perwujudan dari *e-government*, maka untuk *e-government* dalam penelitian ini juga perlu untuk dijelaskan. *E-government* merupakan sebuah langkah awal menuju perubahan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang oleh pemerintah untuk memudahkan segala aktifitas dalam berbagai aspek, terutama dalam hal penyampaian informasi dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang tadinya semua aktifitas administrasi dilakukan secara manual dan memakan waktu yang lama, dengan adanya *e-government*, semua aktifitas administrasi beralih ke elektronik sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal ini kedua pihak antara pemerintah dan masyarakat memperoleh kemudahan atas penerapan *e-government*.

Dalam melaksanakan penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai penerapan *e-filing* yang dapat menjadi gambaran dalam melaksanakan penelitian ini. Retnosari (2018) yang melakukan penelitian di KPP Pratama Sidoarjo mengenai penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dimana penelitian menunjukkan jika penerapan *e-filing* masih belum optimal yang disebabkan oleh jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* semakin bertambah pada tahun 2015-2016 namun mengalami penurunan di tahun 2017 yang disebabkan oleh masih ada banyaknya WP yang melapor SPT Tahunannya secara manual. Lalu Side (2018) dengan penelitiannya mengenai penerapan *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan dimana hasilnya menunjukkan hal yang sama dimana masih ada banyak data SPT yang disampaikan secara manual sehingga penerapan *e-filing* tidak berjalan dengan optimal. Demikian dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosliyati (2014) yang meneliti mengenai penggunaan *e-filing* untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

yang pada hasil penelitiannya menunjukkan hasil yang sama yaitu penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Ciamis masih belum efektif yang disebabkan oleh masih ada banyak Wajib Pajak yang menyampaikan SPT nya secara manual dibandingkan dengan *e-filing*. Wangyuningsih (2016) juga menunjukkan hasil penelitian yang serupa dimana penerapan *e-filing* di KPP Pratama Badung Selatan masih belum diterapkan dengan optimal.

Pada penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan dapat dilihat bahwa sebagian besar penelitian yang dilakukan mengenai *e-filing*, membahas seputar pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun tidak membahas penerapan sistem *e-filing* tersebut secara keseluruhan dan semua penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang serupa yaitu penerapan *e-filing* yang masih belum optimal yang disebabkan oleh berbagai hambatan. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dibahas lebih dalam mengenai penerapan *e-filing* dari berbagai aspek yang diharapkan dapat memberikan kontribusi dan solusi pada permasalahan pada penerapan *e-filing*. Penelitian ini akan membahas mengenai penerapan *e-filing* dari beberapa aspek melalui Konsep Penerapan *e-government* yang di cetuskan oleh Indrajit (2005) melalui bukunya yang berjudul *E-Government In Action* yang terdiri dari (1) *Content Development* (pengembangan sistem aplikasi), (2) *Competency Building* (pelatihan dan pengembangan kompetensi), (3) *Connectivity* (ketersediaan infrastruktur teknologi), (4) *Cyber Laws* (perangkat hukum), (5) *Citizen Interfaces* (pengadaan SDM dan kanal akses), dan (6) *Capital* (permodalan/pendanaan). Motivasi atas dilakukannya penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana penerapan *e-filing* atas penyampaian SPT tahunan di obyek penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu di KPP Pratama Malang Selatan.

Dalam proses penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Malang Selatan, ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan.. Permasalahan ditemukan melalui proses observasi dan pengamatan di lapangan selama penelitian berlangsung dan permasalahan-permasalahan yang ditemui di lapangan sudah mendapat persetujuan dari bapak Rusdiyanto Umkar selaku Kepala KPP Pratama Malang Selatan. Permasalahan pertama yang ditemukan adalah *server down* dimana server yang dimiliki oleh Dirjen Pajak sering mengalami hambatan yang disebabkan karena banyaknya data SPT yang harus ditampung oleh *server* Dirjen Pajak yang berdampak pada terganggunya proses pelaporan SPT wajib pajak. Selanjutnya, dalam penelitian ini permasalahan juga dapat ditemukan pada pengetahuan Wajib Pajak tentang pelaporan SPT dengan *e-filing*, dimana masih ada banyak Wajib Pajak yang tidak mengerti mengenai pengoperasian sistem aplikasi *e-filing* sehingga lebih memilih menyampaikan SPT nya secara manual yang berdampak pada antrian yang penuh di KPP Pratama Malang Selatan. Permasalahan juga ditemui pada pengadaan SDM yang tidak memadai sehingga menghambat proses pelayanan KPP Pratama Malang Selatan pada saat masa jatuh tempo pelaporan dimana banyak sekali Wajib Pajak yang datang ke kantor untuk melaporkan pajaknya

baik yang secara *online* maupun secara manual. Pelatihan terhadap setiap pegawai di KPP Pratama Malang Selatan juga jarang dilakukan, baik pelatihan secara umum maupun pelatihan khusus untuk sistem pelayanan pajak secara elektronik seperti *e-filing*, *e-form*, *e-billing*, dan lain-lain. Pelatihan dilakukan hanya 3 kali dalam setahun bahkan 1 bulan atau bahkan tidak ada pelatihan sama sekali dalam setahun. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Malang Selatan kepada Wajib Pajak. Lalu kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak maupun KPP Pratama Malang Selatan dalam memberikan informasi lebih lanjut mengenai penerapan sistem *e-filing* sebagai media pelaporan SPT secara elektronik merupakan salah satu permasalahan yang juga ditemukan dalam penelitian ini yang dimana permasalahan ini berdampak pada minimnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai *e-filing* dan penerimaan pajak menjadi tidak efektif..

Ditemukannya permasalahan-permasalahan yang sudah dijelaskan merupakan alasan dilakukannya penelitian terhadap penerapan *e-filing* mengenai bagaimana penerapan sistem *e-filing* di lingkungan KPP Pratama Malang Selatan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan?
2. Apa strategi KPP Pratama Malang Selatan dalam mengoptimalkan penerapan *e-filing*?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan
2. Mengetahui apa strategi KPP Pratama Malang Selatan dalam mengoptimalkan penerapan *e-filing*

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Definisi pajak menurut Soemitro (1992:51) sebagai berikut. :

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara Untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara, terutama pengeluaran rutin dan apabila dan “surplus” nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama membiayai *public investment*. ”

Menurut Undang-undang No.16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Cara Pemungutan Pajak

Pajak dapat dipungut berdasarkan cara Stelsel dan pemungutan pajak penilaian (*assessment*). Pemungutan dengan cara stelsel dibagi menjadi 3, yaitu

a. Stelsel Nyata (*riil stelsel*)

Menurut Waluyo (2017:16), stelsel nyata adalah pengenaan pajak yang didasarkan pada objek yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.

b. Stelsel Anggapan (*fictive stelsel*)

Menurut Soemitro (1988:6), stelsel fiksi mendasarkan pungutan pajak pada suatu anggapan atau fiksi hukum yang sebenarnya kurang sesuai dengan keadaan sesungguhnya. Soemitro (1988) juga mengatakan jika sistem ini merupakan sistem yang "hgawur" atau serampangan. Serampangan yang oleh landasan hukum dan anggapan yang tidak jelas sehingga penerimaan pajak menjadi tidak jelas dan tepat sasaran.

c. Stelsel Campuran

Stelsel campuran sebagai stelsel peralihan sebelum diterapkan stelsel fiksi., stelsel ini terletak diantara stelsel anggapan/fiksi dan stelsel riil (Soemitro, 1988:10). Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya.

Pemungutan Pajak juga menerapkan sistem pemungutan pajak *assessment* seperti ;

a. Sistem *Self Assessment*

Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutang (Ilyas & Suhartono, 2012). Direktorat Jenderal Pajak hanya melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap aktifitas perpajakan *self assessment*. Contoh penerapan *self assessment* adalah pada jenis pajak PPN dan PPh. Sistem ini mulai diberlakukan di Indonesia setelah masa reformasi perpajakan pada tahun 1983 dan berlaku terus hingga saat ini. (Rani. <https://online-pajak.com/sistem-pemungutan-pajak>).

b. Sistem *Official assessment*

Sistem *official assessment* atau *formal tax system* dapat di deskripsikan sebagai sistem “produksi masal” yang mengambil alih hampir seluruh administrasi perpajakan dari tangan pembayar pajak. Dibawah *formal system*, dianggap bahwa Wajib Pajak tidak mempunyai kuasa untuk menghitung pajak terutang nya (Jeyapalan & Mustafa,2010). *Official assessment* adalah sistem yang berkategori oleh jumlah pajak terutang yang dipegang/dikuasai oleh otoritas pajak. Wajib Pajak bersifat pasif dan otoritas pajak yang akan menghitung dan menagih pajak ke Wajib Pajak. Contoh perhitungan pajak yang ditetapkan langsung pemerintah adalah PBB (Pajak Bumi dan Bangunan).

c. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (Waluyo, 2017:17). Pihak ketiga tersebut memiliki peran aktif dalam sistem ini, dan fiskus atau otoritas pajak berperan dalam pemeriksaan pajak, penagihan, maupun pemberian sanksi apabila ditemukan adanya indikasi pelanggaran perpajakan.

Pengertian Subjek Pajak

Menurut Resmi (2014 : 75) subjek pajak adalah segala sesuatu yang mempunyai kemampuan untuk memiliki penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan pajak. Subjek pajak akan dikenakan pajak apabila menerima atau memperoleh penghasilan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku. Apabila subjek pajak sudah memenuhi kewajibannya membayar pajak secara objektif maupun subjektif, maka subjek pajak disebut Wajib Pajak.

Pengertian Wajib Pajak.

Menurut Undang Undang Perpajakan Nomor 6 tahun 1983 yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Resmi (2014:79) menyebutkan bahwa Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif. Wajib pajak akan disebut wajib pajak apabila sudah memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak untuk dirinya yang memiliki kemampuan untuk memperoleh penghasilan yang bersifat subjektif dan membayar pajak untuk barang\objek yang dimiliki dan mempunyai nilai yang bersifat objektif.

Wajib Pajak dibedakan menjadi dua, yaitu Wajib Pajak dalam negeri dan Wajib Pajak luar negeri. Resmi (2014:79) mengungkapkan adanya perbedaan yang

penting antara Wajib Pajak dalam negeri dan Wajib Pajak luar negeri dalam pemenuhan kewajiban pajaknya, antara lain ;

1. Wajib Pajak dalam negeri dikenai pajak atas penghasilan baik yang diterima atau diperoleh dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, sedangkan Wajib Pajak luar negeri dikenai pajak hanya atas penghasilan yang berasal dari sumber penghasilan di Indonesia.
2. Wajib Pajak negeri dikenai pajak berdasarkan penghasilan neto dengan tarif umum, sedangkan Wajib Pajak luar negeri dikenai pajak berdasarkan penghasilan bruto dengan tarif pajak sepadan
3. Wajib Pajak dalam negeri wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) sebagai sarana untuk menetapkan pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak, sedangkan Wajib Pajak luar negeri tidak wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan karena kewajiban pajaknya dipenuhi melalui pemotongan pajak yang bersifat final.
4. Bagi wajib Pajak luar negeri yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha di Indonesia, pemenuhan kewajiban perpajakannya dipersamakan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak badan dalam negeri sebagaimana diatur dalam undang-undang ini dan undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Kewajiban Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, kewajiban Wajib Pajak adalah :

- a. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak,
- c. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, Angka Arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- d. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang

pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

Hak-hak Wajib Pajak

Seperti yang dipaparkan oleh Dirjen Pajak mengenai hak Wajib Pajak pada halaman website Kementerian Keuangan Dirjen Pajak, hak Wajib Pajak dalam hal pemeriksaan pajak adalah :

- a. Meminta pemeriksa pajak untuk memperlihatkan Tanda pengenal Pemeriksa Pajak dan SP2
- b. Meminta kepada pemeriksa pajak untuk memberikan Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Lapangan dalam hal Pemeriksaan dilakukan dengan jenis pemeriksaan lapangan
- c. Meminta kepada pemeriksa pajak untuk memperlihatkan surat yang berisi perubahan tim pemeriksa pajak apabila susunan keanggotaan tim pemeriksa pajak mengalami perubahan
- d. Meminta kepada pemeriksa pajak untuk memberikan penjelasan tentang alasan dan tujuan Pemeriksaan
- e. Menerima SPHP
- f. Menghadiri Pembahasan akhir hasil pemeriksaan pada waktu yang ditentukan

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak (Resmi, 2014:24).Setiap Wajib Pajak hanya diperkenankan memiliki satu NPWP. Menurut Waluyo (2017:24) NPWP adalah nomor pokok yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas seorang Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan NPWP dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindehan Wajib Pajak

- a. Pasal (1) ayat (8)
Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang

dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

- b. Pasal (1) ayat(9)
Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak adalah kartu yang diterbitkan oleh KPP atau KP2KP yang berisikan Nomor Pokok dan identitas lainnya.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 Tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP, Pelaporan usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak , Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak :

- a. Pasal (1) ayat (2)
Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa dari luar daerah pabean.
- b. Pasal (1) ayat (3)
Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) tahun 1984 dan perubahannya.

Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu pengertian yang terdiri dari gabungan kata sistem dan informasi, dimana *sistem* memiliki arti sebagai suatu komponen yang saling terkait antara satu dengan yang lain guna mencapai tujuan tertentu. Sistem informasi adalah sistem yang melibatkan banyak perangkat teknologi seperti komputer, telepon genggam, jaringan komunikasi, *software*, *hardware*, dan perangkat lainnya yang berfungsi untuk menghubungkan banyak orang dalam organisasi yang berbeda dan membantu orang dalam bersosialisasi (Boell, 2015)..Davis (1991:91) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem yang menerima *input* atau masukan data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan hasilnya.

Sistem Informasi Perpajakan

Sistem informasi perpajakan adalah salah satu konsep yang muncul bersama dengan kepentingan komunikasi antar bisnis, negara, dan masyarakat nya (Allahverdi

& Kuzucu ,2017). Sistem informasi perpajakan berbasis elektronik merupakan proses mengumpulkan, mengevaluasi, dan mengotomatisasi proses perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak (Allahverdi, Ali Alagoz & Metehan Ortakarpuz, 2017). Sistem elektronik pajak ialah salah satu aplikasi yang dibuat oleh pemerintah atau yang disebut dengan *e-government* yang dirancang sedemikian rupa untuk membantu proses administrasi dan penerimaan pajak.

Integrasi sistem informasi perpajakan didukung dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2017 pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan yang menetapkan bahwa ;

a. Pasal (1)

Akses informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan meliputi akses untuk menerima dan memperoleh informasi keuangan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan pelaksanaan perjanjian internasional di bidang perpajakan.

b. Pasal (2)

Direktur Jenderal pajak berwenang mendapatkan akses informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 dari lembaga jasa keuangan yang melaksanakan kegiatan di sector perbankan, pasar modal, peransuransian, lembaga jasa keuangan lainnya, dan/atau entitas lain yang dikategorikan sebagai lembaga keuangan sesuai standar pertukaran informasi keuangan berdasarkan perjanjian internasional di bidang perpajakan.

E-filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *real time* melalui jaringan internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. (www.pajak.go.id?electronic-filing , diakses 12 Februari 2019).

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Pasal (1) ayat (8) menyebutkan bahwa *E-Filing* adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. *E-Filing* adalah sebuah sistem untuk melaporkan dokumen perpajakan kepada department penerimaan pajak melalui jaringan internet atau koneksi secara langsung yang biasanya tanpa harus melaporkan melalui dokumen kertas (Barodiya & Bhargava, 2015). 2 manfaat yang didapat apabila melaporkan SPT secara elektronik adalah data wajib pajak terkirim langsung ke jaringan Kantor Pajak dan terhindar dari kerusakan data.

Bagi Wajib Pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh orang pribadi (1770,1770S,1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT nya pada aplikasi *e-Filing* melalui sistem DJP online. Untuk Jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi *e-Filing*. Sedangkan untuk penyampaian Laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *e-filing* di DJP online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT maupun *e-form*

Manfaat e-filing

Menurut Suharyono (2018) dalam journal nya yang berjudul “*The Effect of Applying Towards Personal Taxpayers Compliance in Reporting Annual Tax Returning (SPT) in Bengkalis State Polythechnic Indonesia*” mengungkapkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari menggunakan aplikasi *e-filing*, yaitu :

1. Melaporkan SPT dapat dilakukan kapan saja
2. Kesalahan *input* data dapat dengan mudah diperbaiki saat mengisi form e-SPT tanpa harus membuang atau mengganti kertas baru
3. Mengurangi biaya dalam mencetak SPT, Wajib Pajak tidak perlu mengeluarkan banyak biaya dalam mencetak halaman SPT berlembar-lembar.
4. Mendapat konfirmasi langsung dari Direktorat Jenderal Pajak dapat segera diperoleh setelah proses pelaporan SPT dilakukan.

Tata Cara Menggunakan E-Filing

Untuk dapat menggunakan jasa aplikasi *e-Filing*, Wajib Pajak wajib mengikuti tata cara untuk menggunakan *e-Filing* yang sudah diatur oleh Dirjen Pajak. Berdasarkan yang dilansir dari situs www.pajak.go.id/content/leaflet-e-filing-2016 mengenai petunjuk penggunaan *e-filing*, ada 3 langkah sederhana untuk dapat menggunakan sistem *e-filing* adalah sebagai berikut;

1. Aktivasi nomor E-FIN
Sebelum dapat menggunakan aplikasi *e-filing*, Wajib Pajak Pribadi maupun Badan diwajibkan untuk mengajukan permohonan aktivasi EFIN (*Electronic Filling Identification Number*) terlebih dahulu ke KPP atau KP2KP terdekat. Proses aktivasi e-fin diselesaikan oleh KPP atau KP2KP dalam jangka waktu 1 hari kerja. E-fin adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak
2. Pendaftaran Layanan Online Pajak
Setelah memperoleh EFIN, Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran pada DJP Online yang dapat diakses di situs <https://djponline.pajak.go.id> dengan

cara Memasukan NPWP,nomor EFIN, dan kode keamanan kemudian klik “ verifikasi ” lalu wajib pajak mengisi data yang diminta dan membuat kata sandi. Setelah terdaftar Wajib Pajak akan menerima pemberitahuan melalui email berisi identitas pengguna dan kata sandi yang sudah dibuat. Setelah terdaftar dan akun Wajib Pajak sudah aktif, Wajib Pajak diminta untuk masuk ke menu ‘Profil lengkap ’kemudian pada menu ‘Hak Akses ’klik menu ‘fitur ’ lalu klik ‘ubah akses ’. Login Kembali dan Wajib Pajak sudah dapat menggunakan Seluruh layanan Online yang terdapat dalam DJP Online. Salah satu nya adalah e-Filing.

3. Pelaporan SPT

Setelah akun DJP Online Wajib Pajak sudah sepenuhnya aktif dan dapat digunakan, Wajib Pajak sudah dapat menyampaikan SPT nya melalui *e-filing*.

Surat Pemberitahuan

Surat Pemberitahuan atau yang biasa disebut dengan SPT adalah laporan pajak yang disampaikan oleh Wajib Pajak kepada pemerintah Indonesia dengan Direktorat Jenderal Pajak sebagai penghubungnya.. Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Perubahan atas peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Tentang Surat Pemberitahuan (SPT) pada Pasal (1) ayat (8), yang menjelaskan bahwa Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disingkat SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak,objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Jenis Surat Pemberitahuan

Jenis Surat Pemberitahuan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Surat Pemberitahuan, meliputi :

1. SPT Masa, yaitu SPT untuk suatu masa pajak yang terdiri atas :
 - a. SPT Masa PPh
 - b. SPT masa PPN
 - c. SPT masa PPN bagi Pemungut PPN
2. SPT Tahunan PPh, yaitu SPT untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak, yang terdiri atas :
 - a. SPT Tahunan PPh untuk satu Tahun Pajak ; dan
 - b. SPT Tahunan PPh untuk Bagian Tahun Pajak.

Penelitian Terdahulu

Retnosari (2018). dengan penelitiannya yang berjudul *Analisis Penerapan Sistem E-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan (Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)* .Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi Sistem E-filing di KPP Pratama Sidoarjo Utara sudah diterapkan dengan sangat baik dan tidak ada kendala dalam penerapannya, akan tetapi peningkatan kepatuhan yang dibuktikan dengan bertambahnya Wajib Pajak Badan yang menyampaikan Surat Pemberituannya dari tahun ke tahun, peningkatan ini tidak dibarengi dengan penyampaian Surat Pemberitahuan melalui online dengan menggunakan sistem E-filing. Penggunaan sistem ini pernah meningkat pada tahun 2015 ke 2016 dan kemudian pada tahun 2017 menurun.

Side (2018) dengan penelitiannya yang berjudul "*Penerapan Sistem E-Filing Dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan* " yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses sistem pelayanan online ini dijalankan dan konsistensi penerapan sistem online tersebut di KPP Pratama Makassar Selatan berdasarkan teori Parker (2004:1) berupa optimalnya sebuah informasi seperti ketersediaan, dipahami, relevan, bermanfaat, tepat waktu, keandalan, akurat dan konsisten. Penelitiannya menunjukkan adanya data yang masih menggunakan sistem manual yang berada di KPP Makassar Selatan.

Rosliyati (2014) dengan penelitiannya mengenai *Analisis Penggunaan E-Filing Untuk Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak* yang dilakukan pada KPP Pratama Ciamis. Penelitian dilakukan dengan menggunakan teori Desmayanti (2012) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem e-filing yang meliputi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Penerapan e-filing di KPP Pratama Ciamis masih belum berjalan dengan optimal yang disebabkan oleh masih ada banyaknya Wajib Pajak yang belum mengerti akan teknologi dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Ciamis kepada masyarakat mengenai e-filing.

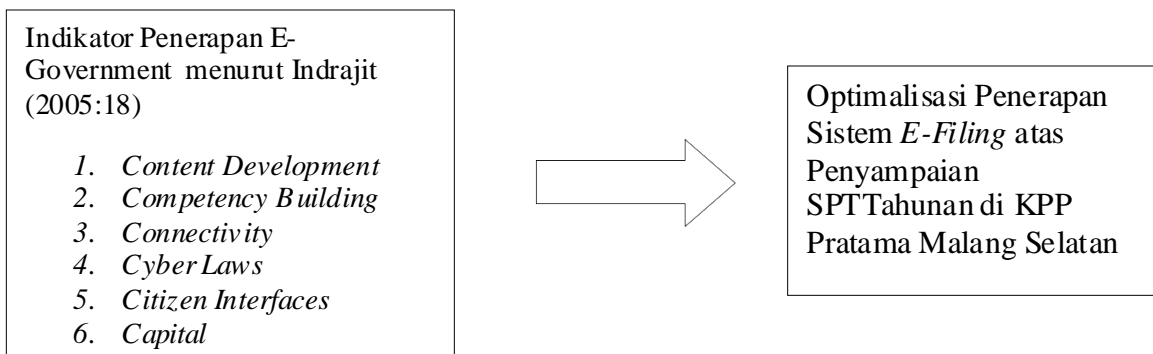
Wahyuningsih (2016) dengan penelitiannya yang berjudul *Implementasi Sistem E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan)*. Penelitiannya dilakukan dengan menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Grindle (1980) yang terdiri dari isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan kebijakan (*Context of policy*). Hasil penelitiannya menunjukkan jika penerapan sistem e-filing di KPP Pratama Badung Selatan masih belum berjalan dengan optimal yang disebabkan oleh penerimaan SPT WP Orang Pribadi yang belum maksimal dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Badung Selatan mengenai e-filing kepada masyarakat.

Kerangka Pemikiran

Untuk dapat memahami lebih dalam mengenai penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan, peneliti menggunakan konsep penerapan *e-government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2005:18), dimana dijelaskan bahwa dalam penerapan *e-government* mengandung 6 indikator, yaitu (1) *Content Development*, yang menjelaskan mengenai pengembangan aplikasi perangkat lunak, pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman dan lain sebagainya. (2) *Competency Building*, menyangkut hal mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM di lini pemerintahan. (3) *Connectivity* menyangkut hal mengenai infrastruktur sistem teknologi dan informasi dilokasi dimana *e-government* diterapkan. (4) *Cyber Laws* menyangkut hal mengenai perangkat hukum atau peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penerapan *e-government* di lokasi dimana *e-government* diterapkan. (5) *Citizen Interfaces*, menyangkut hal mengenai pengadaan SDM dan berbagai pengembangan kanal akses yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dimana saja dan kapan saja yang mereka inginkan, dan (6) *Capital* yang menyangkut hal mengenai ketersediaan anggaran yang dibutuhkan untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi sistem yang diterapkan. Dengan 6 indikator yang sudah dijelaskan, peneliti menggunakan 6 indikator penerapan *e-Government* ini untuk melihat dan menilai bagaimana penerapan sistem *e-Filing* di KPP Pratama Malang Selatan.

Adapun kerangka pemikiran untuk Penelitian ini adalah sebagai berikut

Kerangka Berpikir



Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penerapan sistem *e-filing* atas penyampaian SPT Tahunan di KPP Malang Selatan.

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih KPP Malang Selatan sebagai Lokasi penelitian yang berlokasi di Jl. Merdeka Utara No.3, Kiduldalem,Klojen, Kota Malang. Alasan peneliti memilih KPP Malang Selatan ialah karena KPP Malang Selatan bersedia untuk menjadi Objek penelitian dan KPP Malang Selatan berlokasi yang mudah untuk dijangkau peneliti.

Sumber Data

Sumber Data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan adalah ;

a. Data Primer

Meolong (2009:157) menyebutkan bahwa data primer adalah kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai dan digunakan sebagai data utama. Peneliti merumuskan, data primer adalah data utama yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti secara langsung dan formal yang bersumber dapat melalui wawancara (*interview*) dan observasi lapangan (*field observation*). Dalam penelitian ini, hasil wawancara langsung dengan narasumber dan observasi di lapangan menjadi data primer untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara Langsung (*Interview*)

Setyadin dalam Gunawan (2013:160) mengungkapkan bahwa Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses Tanya jawab secara lisan dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik

Daftar Narasumber Wawancara

NO.	Nama	Jabatan/Status	Kategori
1.	Sigit Anugerah Putranto	Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	<i>Key Informant</i>
2.	Hasan Mustofa	Account Respresentative Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	<i>Key Informant</i>
3.	Awaludin	Account Representative (AR) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	<i>Secondary Informant</i>
4.	Adhitya Gustaman	Operator Console (OC) Seksi Pengolahan Data dan Informasi	<i>Key Informant</i>
5.	Dinik Endayanti	Pelaksana Seksi Pelayanan	<i>Secondary Informant</i>
6.	Sandy Anggara	Masyarakat/Wajib Pajak OP	<i>Key Informant</i>
7.	Adrian Susanto	Masyarakat/Wajib Pajak OP	<i>Secondary Informant</i>
8.	Nelly Meiwati	Masyarakat/Wajib Pajak Badan	<i>Key Informant</i>
9.	Aris Sutrisna	Masyarakat/Wajib Pajak Badan	<i>Secondary Informant</i>

b. Observasi (*observation*)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses

pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan secara langsung di KPP Malang Selatan dimana peneliti mengamati proses aktifitas dan situasi perusahaan untuk mendapat data yang lebih kuat terkait penerapan sistem *e-filing* di KPP Malang Selatan.

c. Dokumentasi (*documentation*)

Dokumentasi adalah teknik perekaman atau pencatatan atas objek yang diteliti, dapat berupa cacatan, perekaman transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan lain-lain agar data yang didapat tidak mudah hilang dan data yang diperoleh lebih akurat dan kuat dalam mendukung penelitian yang dilakukan. Suharsaputra (2014:215) memaparkan bahwa dokumentasi merupakan rekaman kejadian masa lalu yang tertulis atau dicetak, dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian, dan dokumen-dokumen. Melalui teknik dokumentasi peneliti mendokumentasikan lokasi penelitian dapat melalui media dokumentasi seperti foto atau video yang diizinkan oleh pihak KPP Malang Selatan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung penelitian ini adalah teknik yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman (1992:19) :

1. Pengumpulan Data (*Data Collecting*)

Pengumpulan data adalah proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data yang dapat diperoleh oleh peneliti yang dapat mendukung penelitian yang dilaksanakan. Dengan ini, peneliti mengumpulkan data terkait sistem *e-filing* dan penerapannya di KPP Pratama Malang Selatan

2. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi Data yaitu membuat abstraksi seluruh data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan dan wawancara dan pengkajian dokumen. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menajamkan ,menggolongkan ,mengarahkan dan membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar menjadi sistematis dan dapat membuat suatu simpulan yang bermakna. Data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dikumpulkan, dipilih dan diseleksi dan dikelompokkan kemudian disimpulkan menjadi kata-kata yang bersifat deskriptif yang mengandung makna dan dapat dipahami.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data (*data display*), yaitu sekumpulan informasi yang tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Proses Penyajian data yang diperoleh agar mudah dibaca dan dipahami, yang paling sering digunakan untuk penyajian data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan agar peneliti dan pembaca dapat mengetahui dan memahami apa yang terjadi terkait penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan.

4. Kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion/Verification*)

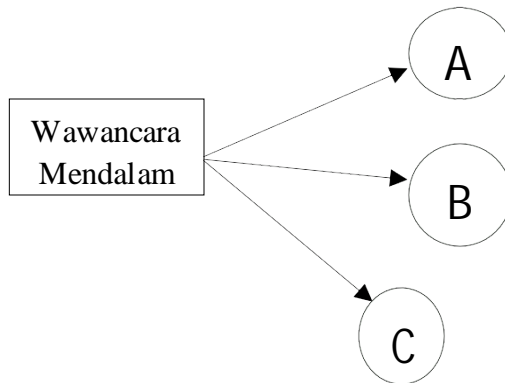
Data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti dan diatur sedemikian rupa disimpulkan sehingga ada makna yang dapat ditemukan dari hasil penelitian yang dilakukan. Dari penemuan pengumpulan data, peneliti mencari arti dari hubungan-hubungan antar data yang diperoleh, mencari keteraturan pola-pola, dan menarik kesimpulan yang dianggap perlu untuk mendukung penelitian yang dilakukan sehingga inti dan maksud dari penelitian yang dilakukan dapat tersampaikan.

Triangulasi Data

Menurut Sugiyono 2013:330) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 macam teknik triangulasi, yaitu:

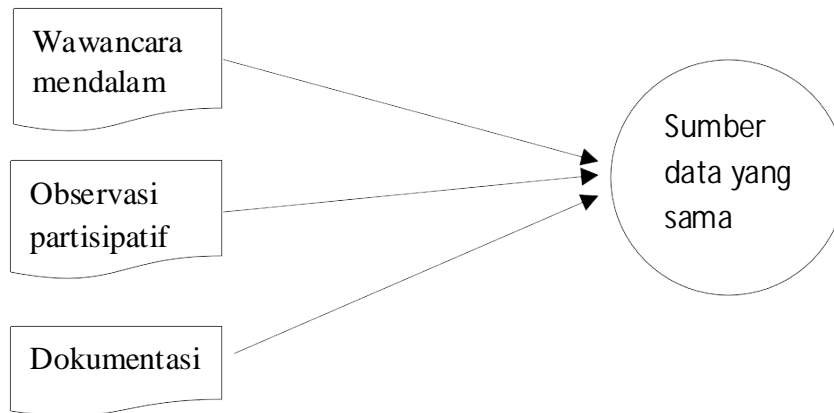
1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono,2013). Untuk mendukung keabsahan data dalam penelitian yang dilakukan, peneliti mendapatkan data dan informasi dari proses wawancara dengan informan yang berbeda-beda untuk memperoleh keabsahan data yang valid. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut.



2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono,2013). Untuk mendapatkan keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan proses wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang akurat.



HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

KPP Malang Selatan pada awalnya adalah bentuk Kantor Pelayanan Pajak Induk, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Malang yang berada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia . Kantor Pelayanan Induk tersebut didasarkan pada pembagian kantor pajak sesuai dengan jenis pajak yang harus dibayar. Wajib Pajak dilayani oleh kantor pajak sesuai dengan pajak yang dibayarnya. KPP Malang pada tahun 2007 mengalami reorganisasi menjadi KPP Pratama Malang Selatan yang berlokasi di Jalan Merdeka Utara No 3, Malang dan memiliki wilayah kerja 3 (tiga) kecamatan, yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Klojen dimana reorganisasi yang dilakukan beralih dari yang awalnya pembagian kantor Pelayanan Pajak yang didasarkan pada Wajib pajak dan pajak yang dibayarnya menjadi berdasarkan Wajib Pajak dan wilayah kerjanya. Kecamatan Kedungkandang terdiri dari 12 kelurahan dengan sektor dominan di bawah pengawasan Sektor Pengawasan dan Konsultasi II (Waskon II). Kecamatan Sukun terdiri dari 11 kelurahan dengan sektor dominan industri dibawah pengawasan Sektor Pengawasan dan Konsultasi III (Waskon III).Kecamatan Klojen terdiri dari 11 kelurahan dengan sektor dominan perdagangan dibawah pengawasan Sektor Pengawasan dan Konsultasi IV. Reorganisasi yang dilakukan KPP Pratama Malang Selatan mulai beroperasi pada tanggal 4 Desember 2007 bersamaan dengan diresmikannya KPP Pratama lainnya di wilayah Kanwil DJP Jawa Timur III. KPP Pratama Malang secara resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan no. 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Dirjen Pajak.

Visi

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan adalah “selalu menjadi salah satu pilar utama dan kuat dalam mendukung terlampauinya target penerimaan negara di Kantor Wilayah Dirjen Pajak Jawa Timur III ”

Misi

1. Mendidik masyarakat melalui sosialisasi, leaflet, spanduk, banner dan sejenisnya tentang pentingnya kontribusi pajak untuk kemajuan bangsa
2. Selalu melakukan update terhadap alat-alat dan metode pelayanan
3. Bekerja keras dan cerdas serta bersungguh-sungguh dalam rangka mengumpulkan penerimaan negara wilayah Malang Selatan sesuai norma dan ketentuan DJP
4. Melakukan perencanaan langkah dan pelaksanaan sekaligus evaluasi dalam memperbesar/mempercepat angka penerimaan negara wilayah Malang Selatan yang dilakukan secara berkala

Tugas dan Fungsi KPP Pratama Malang Selatan

Sesuai dengan PMK-206.02/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki tugas "melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak tidak langsung lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan." Untuk melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
4. Penyuluhan perpajakan
5. Pelayanan perpajakan
6. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak
7. Pelaksanaan ekstensifikasi
8. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
9. Pelaksanaan pemeriksaan pajak
10. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
11. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
12. Pembetulan ketetapan pajak
13. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan
14. Pelaksanaan administrasi kantor

Jumlah Pegawai KPP Pratama Malang Selatan

NO.	NAMA BAGIAN	JUMLAH PEGAWAI
1.	Seksi Pelayanan	14 orang
2.	Subbag Umum dan Kepatuhan Internal	10 orang
3.	Seksi Ekstentifikasi dan Penyuluhan	7 orang
4.	Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)	5 orang
5.	Seksi Penagihan	4 orang
6.	Seksi Pemeriksaan dan Fungsional Pemeriksa	14 orang
7.	Seksi Waskon I	10 orang
8.	Seksi Waskon II	11 orang
9.	Seksi Waskon III	10 orang
10.	Seksi Waskon IV	11 orang

Untuk tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi/seksi KPP Pratama Malang Selatan dapat dilihat sebagai berikut :

1. **Kepala Kantor** mempunyai tugas memimpin Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang selatan dalam perumusan kebijakan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan, pengendalian teknis di bidang perpajakan serta pengelolaan dan pemeliharaan di bidang perpajakan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Departemen Keuangan.
2. **Seksi Pelayanan** mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
3. **Seksi Pengolahan Data dan Informasi** mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha

- penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *e-filing*, serta penyiapan laporan kinerja
4. **Seksi Penagihan** mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan
 5. **Seksi Pemeriksaan** mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
 6. **Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV** masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketentuan pajak, serta melakukan evaluasi hasil banding.
 7. **Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal** mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga. Pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis
 8. **Seksi Ekstentifikasi dan Penyuluhan** mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstentifikasi untuk mencari wajib pajak baru dan melakukan penyuluhan terhadap Wajib Pajak baru.
 9. **Jabatan Fungsional** berada dalam tanggung jawab langsung kepala KPP Pratama Malang Selatan. Jabatan Fungsional bertugas sebagai pemeriksa dan penyidik Wajib Pajak Dan mereka bekerja diawasi langsung dengan supervisor

Penerapan Sistem *E-Filing* di KPP Pratama Malang Selatan

Dengan adanya perkembangan teknologi yang begitu pesat, memberikan kesempatan dan peluang bagi proses pengaksesan, pengolahan, dan pemberdayaan teknologi informasi yang dapat memberikan kemudahan dalam berbagai aktifitas seperti aktifitas administrasi dan penerimaan perpajakan dalam skala yang besar dan luas. Dengan perkembangan teknologi dan Informasi yang pesat, Kementerian Keuangan Republik Indonesia bersama dengan Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk mengikuti langkah perkembangan teknologi yang kian pesat dengan meluncurkan aplikasi *e-government* yang dinamakan *e-filing* demi memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan dalam melaporkan dan

menyampaikan SPT tahunannya. Penggunaan *e-filing* merupakan hal yang wajib bagi semua Wajib Pajak, dimana pernyataan ini sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata cara Penyampaian, Penerimaan dan pengolahan SPT. Dalam peraturan ini disampaikan dengan jelas bahwa Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya, KPP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar wajib menyampaikan SPT tahunan, SPT masa PPh Pasal 21/26 serta SPT Masa PPh melalui *e-filing*.

Peraturan ini merupakan pelaksanaan dari Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018. Melalui peraturan ini Pemerintah menegaskan semua Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT tahunannya agar proses pelayanan perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien dan pastinya lebih menghemat waktu dan penerimaan pajak menjadi lebih tepat sasaran. Peraturan ini juga menjadi landasan penerapan sistem *e-filing* di setiap KPP khususnya di KPP Malang Selatan. Berbagai kegiatan *e-filing* sudah diterapkan sepenuhnya di instansi ini.

Oleh karena itu, dengan adanya penerapan sistem pelayanan *e-government* dalam pelayanan perpajakan khususnya *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang efektif dan efisien dalam pelaporan SPT yang menjadi tanggung jawab semua Wajib Pajak di Indonesia. Dengan adanya *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi semua Wajib Pajak sebagai pelapor dan Dirjen Pajak dan Kementerian Keuangan sebagai pelayan/penerima laporan SPT semua Wajib pajak yang dimana apabila penerapannya terlaksana dengan baik maka akan berdampak secara signifikan terhadap penerimaan pajak di Indonesia.

Dalam penerapannya, sistem *e-government* tidak dapat hanya semata berjalan begitu saja, dibutuhkan pengendalian dan penanganan yang baik dengan tujuan agar penerapan sistem *e-government* khususnya dalam hal ini. *E-filing* dapat berjalan sesuai standar dan tujuan di ciptakannya aplikasi ini. Perlu diperhatikan dalam menilai dan melihat fenomena penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan, peneliti menggunakan indikator penerapan *e-government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2005:18) yang terdiri dari 6 indikator penting, yaitu (1) *Content Development*, (2) *Competency Building*, (3) *Connectivity*, (4) *Cyber Laws*, (5) *Citizen Interfaces*, dan (6) *Capital* untuk melihat dan menilai bagaimana situasi dan kondisi penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan.

Penerapan Sistem *e-filing* Berdasarkan Indikator *Content Development* (Pengembangan Sistem/Aplikasi) di KPP Pratama Malang Selatan

Dalam penilaian penerapan sistem *e-filing* berdasarkan indikator *Content Development*, perkembangannya dapat dirasakan sekarang ini, dimana *e-filing* menjadi aplikasi pelayanan perpajakan yang memberikan dampak dan pengaruh yang positif bagi masyarakat dalam menyampaikan SPT dan turut memberikan dampak yang baik juga bagi penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Wajib Pajak

turut menyambut dengan baik akan adanya pengembangan pada sistem *e-filing* yang dianggap semakin memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunannya dan dapat membawa Wajib Pajak ke era digital sebagai bentuk realisasi dari reformasi perpajakan. Dampak nyata dari perkembangan *e-filing* dapat dilihat dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT tahunannya melalui *e-filing*.

e-filing	TAHUN				
	2013	2014	2015	2016	2017
Target	-	1.508	8.654	20.579	19.629
Realisasi	161	3.404	11.130	21.037	27.308

(sumber data : Pengolahan data dan Informasi KPP Pratama Malang Selatan, 2019)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelaporan SPT Tahunan yang dilaporkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi selalu meningkat setiap tahunnya dalam kurun waktu 5 tahun terakhir dari tahun 2013 hingga 2017. Dari data tersebut juga dapat dilihat jika Wajib Pajak menyambut dengan baik akan adanya *e-filing* sebagai media pelaporan SPT secara elektronik dan diharapkan jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT tahunannya melalui *e-filing* dapat terus bertambah setiap tahunnya sehingga perpajakan Indonesia dapat melangkah ke era digital yang dapat berkontribusi pada penerimaan pajak yang Optimal.

Pengembangan sistem *e-filing* sendiri tidaklah dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan melainkan dilakukan secara langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui TTKI (Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi) dan berlaku secara Nasional. KPP Pratama Malang Selatan sendiri hanyalah berfungsi sebagai operator dan *user* untuk melaksanakan pelayanan perpajakannya dan membantu Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya melalui *e-filing*. Pengembangan aplikasi sangatlah dibutuhkan untuk menunjang kinerja pelayanan administrasi perpajakan kepada masyarakat agar modernisasi administrasi perpajakan dalam berjalan dengan efektif dan efisien.

Namun perkembangan *e-filing* yang dilakukan oleh kantor pusat tidaklah dilakukan secara rutin bahkan jarang dilakukan pengembangan atau pembaharuan yang dikarenakan saat ini aplikasi *e-filing* dinilai masih tergolong baik dan berjalan dengan semestinya, apalagi sistem *e-filing* merupakan sistem aplikasi yang sederhana sehingga tidak memerlukan banyak pembaharuan dan pengembangan. Perkembangan akan dilakukan apabila ada fitur baru yang dianggap perlu untuk

ditambahkan oleh Dirjen Pajak pada sistem *e-filing* atau jika memang perlu dilakukan perkembangan karena faktor-faktor tertentu. Jika melihat hasil temuan ini dari sudut pandang peneliti, Dirjen Pajak dan Kementerian Keuangan selaku pembuat dan pengembang sistem pelayanan pajak secara elektronik seharusnya rutin dalam melakukan perkembangan terhadap *e-filing* dan aplikasi layanan online lainnya baik dari segi tampilan, fitur, dan manfaat-manfaat lain yang ada agar para Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi ini tidak merasa jenuh dengan tampilan yang itu-itu saja karena di zaman yang semakin modern ini Tampilan sangatlah penting bagi sebuah sistem aplikasi. Tampilan yang bagus dan memanjakan mata dapat membuat pengguna nya merasa lebih terdorong untuk menggunakan aplikasi tersebut. Apabila tampilan *e-filing* bisa rutin diperbaharui, Wajib Pajak dapat merasa terdorong dan merasa lebih antusias dalam melaporkan SPT nya sehingga dampak positif pun dapat ikut serta berperan dalam optimalisasi penerimaan perpajakan di Wilayah Kanwil III maupun seluruh Indonesia.

Penerapan Sistem *e-filing* Berdasarkan Indikator *Competency Building* (Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi) di KPP Pratama Malang Selatan

Penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan turut diukur dengan indikator *Competency Building* yaitu indikator yang melihat seberapa besar penerapan sistem *e-government* melalui kualitas pelatihan terhadap SDM yang bekerja pada instansi tertentu dalam menangani sistem *e-government* yang diterapkan. Penerapan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan perlu ditunjang dengan kualitas SDM yang ahli di bidangnya terutama pada bidang penerapan sistem layanan *e-filing*. Untuk mendukung kinerja para pegawai yang bekerja maka perlu adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi semua pegawai yang ada agar dapat membekali pegawai dengan keterampilan yang mumpuni dalam menangani dan mengoperasikan sistem *e-filing* dan sistem layanan perpajakan *online* lainnya.

Di KPP Pratama Malang Selatan sendiri, pelatihan dan pengembangan sudah dilakukan namun tidak secara rutin. Pelatihan yang diberikan kepada setiap pegawai dilakukan dan diatur langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak selaku kantor pusat. Pelatihan yang diberikan tidak menentu, terkadang dalam setahun hanya ada 1-2 kali pelatihan bahkan terkadang hanya 1 kali diberikan pelatihan. Hal ini menjadi salah satu keluhan tiap pegawai karena pelatihan sangatlah dibutuhkan guna menunjang lebih jauh kompetensi yang dimiliki oleh tiap pegawai terutama pegawai yang bekerja dalam melayani Wajib Pajak dengan *e-filing*. Karena tidak rutinnya pelatihan yang diberikan, pegawai menjadi tidak memiliki ruang untuk berkembang mengenai bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan hal ini juga dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Malang Selatan kepada masyarakat.

Pada saat Jatuh tempo banyak sekali Wajib Pajak yang datang ke Kantor KPP Pratama Malang Selatan untuk melaporkan SPT nya, terutama untuk Wajib Pajak

yang berusia lanjut, yang dimana Wajib Pajak seperti ini tidak mengerti teknologi di usia nya yang sudah tua dan Wajib Pajak yang memang tidak memiliki fasilitas untuk mengakses *e-filing*. Disini para pegawai KPP Pratama Malang Selatan harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan jelas mengenai bagaimana mengoperasikan dan melaporkan SPT melalui *e-filing*, menjelaskan bagaimana menginput nomor e-FIN, menjelaskan bagaimana mengunggah file SPT yang sudah diisi dengan *e-filing* kepada Wajib Pajak yang belum mengerti bagaimana melaporkan SPT nya secara *online* dengan *e-filing*. Pelayanan seperti ini pastinya perlu dilengkapi dengan pelatihan yang memadai bagi para pegawai sehingga para pegawai bisa memberikan pelayanan yang baik dan dapat dipercaya oleh Wajib Pajak.

Penerapan Sistem *e-filing* Berdasarkan Indikator *Connectivity* (Ketersediaan Infrastruktur Teknologi dan Komunikasi) di KPP Pratama Malang Selatan

Selain keterlibatan indikator pelatihan dan pengembangan kompetensi dalam melihat bagaimana kondisi dan situasi penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan, Indikator ketersediaan infrastruktur teknologi komunikasi (*Connectivity*) turut memberikan kontribusi dalam melihat dan menilai seberapa efektifnya penerapan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan. Ketersediaan infrastruktur teknologi dan komunikasi yang terdapat di KPP ini tersedia dengan kondisi yang baik.

Namun dalam infrastruktur teknologi komunikasi dan Informasi terdapat beberapa permasalahan khusus yang hingga saat ini masih sering terjadi yaitu permasalahan kapasitas *server* dan jaringan internet yang masih menjadi hambatan dalam proses pelaporan SPT dengan *e-filing*. Permasalahan kapasitas *server* merupakan satu permasalahan yang hingga saat ini masih sering terjadi yang diakibatkan oleh begitu banyaknya data SPT yang dilaporkan dan diunggah oleh Wajib Pajak dengan *e-Filing* yang masuk melalui *server* Dirjen Pajak. Kondisi terlalu penuh nya kapasitas *server* ini dinamakan *overload*. *Overload* yang dialami oleh *server* Dirjen Pajak sering kali dialami pada saat jatuh tempo masa pelaporan SPT baik masa maupun tahunan, dimana semua Wajib Pajak cenderung melaporkan SPT nya di akhir masa jatuh tempo sehingga mereka melaporkan SPT nya di waktu yang bersamaan dan membuat kapasitas server menjadi terlalu penuh karena banyaknya data SPT yang terupload. Namun permasalahan *server* ini tidak dapat semua ditangani oleh pihak KPP karena *server* yang dijalankan oleh KPP merupakan *server* pusat atau server yang terpusat di Dirjen Pajak sehingga yang dapat menangani *server* ini adalah Dirjen Pajak sendiri. Tugas KPP adalah berkoordinasi dengan Dirjen Pajak untuk penanganan lebih lanjut. Akibat dari permasalahan ini adalah banyak Wajib Pajak yang mengeluh akan ketidaknyamanan itu karena *server* yang terlalu penuh mengakibatkan tidak bisa diakses nya sistem aplikasi layanan *e-Filing* sehingga Wajib Pajak tidak bisa melaporkan dan mengupload SPT nya dan terpaksa harus

datang ke kantor untuk melapor secara manual karena dikejar jadwal jatuh tempo pelaporan untuk menghindari denda.

Lalu permasalahan lainnya yang sering dihadapi oleh KPP Pratama Malang Selatan dalam penerapan *e-filing* adalah hambatan pada jaringan internet yang digunakan oleh instansi ini dalam menjalankan pengoperasian *e-filing* dan aplikasi layanan secara elektronik lainnya. Hambatan pada jaringan Internet merupakan masalah yang tergolong umum dimana bukan hanya KPP Pratama Malang Selatan saja namun semua KPP dan instansi dinegara ini pasti sering mengalami masalah yang sama karena untuk kualitas jaringan internet di Indonesia memang masih tergolong lambat dibanding negara-negara lainnya di Asia Tenggara. Namun jaringan internet pada zaman yang semakin modern ini sudah menjadi kebutuhan Primer karena jaringan internet mendukung segala aspek kehidupan khususnya kebutuhan penerimaan pajak negara ini dimana pelaporan dan penerimaan pajak dan semua aktifitas di negara ini semua sudah berbasis internet.

Jaringan internet di KPP Pratama Malang Selatan kerap mengalami gangguan yang dapat disebabkan oleh adanya permasalahan yang dialami oleh *provider* internet dan dapat disebabkan karena adanya permasalahan yang berasal dari KPP sendiri. Jika disebabkan oleh adanya permasalahan pada *provider* internet itu sendiri maka tidak ada yang dapat dilakukan oleh KPP karena masalah berasal dari *provider* internet itu sendiri (dalam hal ini KPP menggunakan *provider* internet Telkom Speedy). Tindak solusi yang dapat dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan sendiri adalah menginformasikan permasalahan jaringan tersebut kepada pihak *provider* agar dapat menangani permasalahan yang dialami oleh KPP Pratama Malang Selatan.

Namun apabila permasalahan jaringan diakibatkan oleh sistem KPP sendiri maka KPP wajib untuk mencari solusi dan memperbaiki sistem jaringan nya agar dapat berjalan baik kembali. Bagian yang bertugas untuk menangani permasalahan pada jaringan maupun *server* adalah Seksi Pengolah Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Malang Selatan dan yang memiliki tugas tersebut adalah seorang Operator Console (OC). Seorang Operator Console (OC) memiliki tugas untuk mengawasi *server* aplikasi layanan pajak secara elektronik seperti *e-filing* dan mengawasi kualitas jaringan internet dan kualitas *server* yang digunakan oleh KPP dan menangani permasalahan apabila ditemukan adanya hambatan pada jaringan dan *server*.

Penerapan Sistem *e-filing* Berdasarkan Indikator *Cyber Laws* (Perangkat Hukum) di KPP Pratama Malang Selatan

Perangkat hukum yang menjadi landasan KPP Pratama Malang Selatan dalam menerapkan sistem *e-filing* dalam pelayanan perpajakannya adalah Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang mengatur mengenai tata cara

penyampaian, penerimaan, dan pengolahan SPT. Peraturan ini mulai berlaku tahun 2019 yang dimana peraturan ini mewajibkan semua Wajib Pajak untuk melaporkan SPT tahunan nya menggunakan *e-filing*. Peraturan PER-02/PJ/2019 merupakan peraturan sebagai bentuk pelaksanaan aturan Kementerian Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang turut menjadi landasan hukum dan peraturan penerapan Sistem di KPP Pratama Malang Selatan dan di seluruh Indonesia. Peraturan yang berlaku turut menjadi strategi dalam bagaimana KPP Pratama Malang Selatan mampu membawa Wajib Pajak nya untuk menyampaikan SPT nya secara elektronik dengan *e-filing*. Dengan diterapkannya Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 dan Peraturan Kementerian Keuangan 9/PMK.03/2018, KPP Malang Selatan dapat “memaksa” Wajib Pajak nya untuk menyampaikan SPT nya dengan *e-filing*. Apabila Wajib Pajak tetap bersikeras untuk melapor SPT nya secara manual maka KPP Pratama dapat menolak SPT Wajib Pajak dan mengarahkan Wajib Pajak yang bersangkutan untuk melapor dengan *e-filing* atau tidak akan dilayani proses administrasi perpajakannya oleh petugas KPP Pratama Malang Selatan. Dengan adanya kebijakan seperti itu maka mau tidak mau Wajib Pajak harus menyampaikan/melaporkan SPT nya dengan *e-filing* yang dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap kualitas Penerapan *e-filing* di lingkungan KPP Pratama Malang Selatan.

Dengan perangkat hukum yang jelas dan kuat serta bersifat memaksa maka penerapan *e-filing* dapat meningkatkan penerimaan pajak dan mendorong setiap Wajib Pajak supaya tidak bermalas-malasan untuk melaporkan SPT tahunan nya, dimana Dirjen Pajak sudah memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya nya secara elektronik atau *online* sehingga Wajib Pajak dapat dengan mudah dan cepat dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai Wajib Pajak pribadi maupun badan dimanapun dan kapanpun. Jadi tidak ada alasan bagi Wajib Pajak untuk bersikap acuh dan tidak melaporkan SPT tahunannya.

Penerapan Sistem *e-filing* Berdasarkan Indikator *Citizen Interfaces* (Pengadaan SDM dan Kanal Akses) di KPP Pratama Malang Selatan

Penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan turut dapat dilihat dari sisi pengadaan SDM dan pengembangan kanal akses (*Citizen Interfaces*). Indikator pengadaan SDM merupakan elemen yang penting dalam mendukung penerapan produk *e-government* seperti *e-filing* dan mendukung proses pelayanan perpajakan di KPP Pratama Malang Selatan. Jumlah pegawai di KPP Pratama Malang Selatan tergolong tidak cukup memadai apabila KPP Pratama Malang Selatan sedang dihadapi oleh pelayanan yang membutuhkan banyak orang untuk melayani Wajib Pajak. Pelayanan yang membutuhkan banyak orang adalah pada saat jatuh tempo pelaporan SPT tahunan. Banyak wajib pajak yang berbondong-bondong mendatangi KPP Pratama yang datang melaporkan SPT nya yang dapat diakibatkan oleh beberapa hal seperti karena *e-filing* tidak dapat diakses karena *server* sedang mengalami hambatan ataupun karena ada yang tidak tahu bagaimana

melaporkan SPT tahunannya dengan *e-filing* maupun yang baru ingin membuat akun *e-filing* untuk melaporkan SPT nya sehingga membutuhkan banyak pegawai untuk melayani Wajib pajak yang datang. Pengadaan SDM di KPP Pratama Malang Selatan di alokasikan oleh Dirjen Pajak dimana Dirjen Pajak yang memilih beberapa kandidat yang nantinya akan dialokasikan ke beberapa KPP seluruh Indonesia termasuk KPP Pratama Malang Selatan namun jumlah kandidat yang dialokasikan oleh Dirjen Pajak hanya berjumlah 1-3 orang dan dialokasikan hanya kepada seksi-seksi yang dianggap membutuhkan tambahan pegawai, tidak bersifat keseluruhan.

Indikator Citizen *Interfaces* turut dapat dilihat dari kanal akses yang menilai penerapan aplikasi sistem *e-filing* melalui fitur akses yang memberikan kemudahan akses bagi masyarakat/pengguna aplikasi sistem *e-filing*. Kanal akses yang diberikan oleh aplikasi sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam mengakses yang sangat bermanfaat bagi proses pelaporan dan penyampaian SPT yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Mengenai perkembangan kanal akses pihak Dirjen Pajak sudah melakukan pengembangan akses sejak *e-filing* pertama kali diluncurkan, dimana akses untuk *e-filing* semakin dirancang dengan akses yang sederhana dimana mudah diakses untuk setiap Wajib Pajak yang ingin melapor SPT Tahunannya. Perkembangan kanal akses dapat dilihat sejak *e-filing* pertama diluncurkan pada tahun 2005 seperti yang sudah disampaikan oleh bapak Adhytia Gustaman selaku *Operator Console (OC)* memberikan penjelasan mengenai perkembangan akses *e-filing* dimana pada saat itu pembentukan *e-filing* pemerintah membuat situs khusus untuk mendukung *e-filing* dan *e-billing* yaitu *sse.pajak* dan *e-filing* pajak. Akan tetapi situs-situs ini memiliki sistem yang terpisah dari situs resmi Dirjen Pajak, lalu pada tahun 2014, Dirjen Pajak memutuskan untuk menyatukan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem seperti *DJP Online* dimana Wajib Pajak dapat mengakses semua informasi terkait aplikasi layanan perpajakan seperti *e-filing*, *e-registration*, *e-NPWP* dan aplikasi pendukung layanan lainnya. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan akses bagi Wajib Pajak agar Wajib Pajak dapat dengan mudah mengakses semua aplikasi layanan perpajakan dalam satu jalur akses saja. Hal ini juga mendapat respon yang baik dari Para Wajib Pajak seperti Wajib Pajak yang sudah diwawancarai oleh peneliti dimana mereka merasa tertolong dengan adanya sistem akses yang disediakan oleh Dirjen Pajak yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam menjalankan kewajibannya dalam menyampaikan SPT tahunannya .

Walaupun kemudahan akses sudah semakin berkembang, namun masih ada kendala yang masih sering ditemukan kendala terkait pengaksesan ini, seperti ditemukan masih banyaknya Wajib Pajak yang belum memahami bagaimana melapor SPT dengan *e-filing*, tidak paham bagaimana mengisi SPT tahunannya, tidak paham akan teknologi maupun yang tidak mengerti akan perpajakan. Dalam hal ini memberikan edukasi dan informasi mengenai pelaporan SPT secara elektronik dengan *e-filing* kepada masyarakat sudah menjadi tanggung jawab Dirjen Pajak

beserta KPP Pratama Malang Selatan terutama edukasi bagi lingkungan masyarakat yang masih belum mengerti tentang penerapan *e-filing* karena tindak komunikasi secara langsung kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dan KPP Pratama Malang Selatan masih tergolong masih jarang dilakukan. Selama ini pendekatan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak lebih mengandalkan pendekatan secara elektronik saja seperti melalui aplikasi *social media* seperti *instagram*, *twitter*, *facebook* maupun media elektronik lainnya. Padahal masih banyak Wajib Pajak yang tidak memiliki media seperti *Smartphone* maupun perangkat elektronik lainnya untuk mengakses *e-filing*. Pembuktian terhadap hal ini dapat dilihat di hasil wawancara peneliti dengan beberapa Wajib Pajak yang dimana Wajib Pajak yang diwawancarai memberikan pernyataan yang sama mengenai minimnya sosialisasi dan edukasi secara langsung mengenai penerapan sistem *e-filing* yang diberikan oleh pihak Dirjen Pajak maupun pihak KPP Pratama Malang Selatan sendiri. Sebagian besar Wajib Pajak yang ditemui peneliti mengetahui adanya sistem layanan *e-filing* melalui internet dan lingkungan sosialnya.

Permasalahan pada *server* juga turut menjadi masalah yang masih sering dialami oleh KPP Pratama Malang Selatan maupun pihak Dirjen Pajak yang menghambat Wajib Pajak dalam mengakses sistem *e-filing* sehingga membuat Wajib Pajak merasa tidak nyaman saat ingin menyampaikan SPT nya secara *online* karena merasa terhambat. Permasalahan pada *server* Dirjen Pajak ini merupakan masalah yang juga berpengaruh pada indikator-indikator sebelumnya yang menjadi salah satu faktor terkuat yang menghambat penerapan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan. Oleh karena permasalahan ini, perkembangan kanal akses yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan dan Dirjen Pajak masih tergolong kurang baik secara keseluruhan.

Penerapan Sistem *e-filing* Berdasarkan Indikator *Capital* (Permodalan/Penganggaran) di KPP Pratama Malang Selatan

Penganggaran merupakan elemen yang tidak kalah penting dengan indikator-indikator yang sudah dibahas sebelumnya. Penganggaran merupakan hal penting yang dapat mendukung kinerja pelayanan perpajakan dan dapat mendukung instansi ini dalam menerapkan sistem aplikasi layanan perpajakan secara elektronik dengan *e-filing* dan aplikasi layanan elektronik lainnya. Anggaran biaya yang ada di KPP Pratama Malang Selatan semua berasal dari Anggaran Pengeluaran Belanja Negara (APBN). Namun tidak ada anggaran khusus untuk *e-filing*, anggaran yang diberikan ke KPP Pratama Malang Selatan diberikan untuk mendukung kebutuhan KPP Pratama Malang Selatan dalam menjalankan tugas nya dalam melayani. Walaupun tidak ada anggaran khusus untuk pengelolaan aplikasi layanan pajak secara elektronik seperti *e-filing*. Anggaran yang ada dapat digunakan untuk mendukung penerapan *e-filing* di instansi ini misalnya seperti pengadaan komputer. Dengan adanya perangkat komputer yang baik maka secara tidak langsung juga dapat mendukung penerapan akses *e-filing* itu sendiri. Dengan anggaran yang cukup, dapat mendukung kinerja

pelayanan perpajakan dalam segala aspek secara keseluruhanyang juga dapat mendukung penerapan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan.

Berdasarkan hasil temuan dari segi Permodalan/Penganggaran, dapat diketahui bahwa pengalokasian anggaran ke KPP Pratama Malang Selatan sudah dilakukan dengan baik. Anggaran yang diberikan oleh Kantor pusat kepada instansi ini sudah cukup sehingga dapat mendukung kinerja pelayanan perpajakan KPP Pratama Malang Selatan, baik secara umum maupun dalam penerapan *e-Filing* di instansi ini.

KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mendalam mengenai bagaimana penerapan sistem *e-filing* di lingkungan KPP Pratama Malang Selatan melalui 6 indikator penerapan *e-government* menurut indrajit (2005:18), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Menurut indikator *Content development* (pengembangan sistem/aplikasi) diketahui jika perkembangan aplikasi pada sistem *e-filing* yang dilakukan oleh Dirjen Pajak tidak dilakukan secara rutin, sehingga hal ini dapat berdampak pada kualitas sistem itu sendiri.
2. Menurut indikator *Competency building* (pelatihan dan pengembangan kompetensi), terhadap para pegawai tidak rutin dilakukan oleh pihak Dirjen Pajak maupun pihak KPP Pratama Malang Selatan. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan, dan dapat berdampak juga pada penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan. Pelatihan untuk penggunaan dan pengoperasian layanan pajak secara elektronik seperti *e-filing* hanya dilakukan saat pertama kali aplikasi diluncurkan, lalu akan diberlakukan pelatihan apabila ada fitur baru atau peluncuran aplikasi baru sedangkan pegawai tetap membutuhkan pelatihan dan pengembangan akan kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai tetap terjaga kualitas pelayanannya. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan, dan dapat berdampak pada penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan.
3. Menurut indikator *Connectivity* (ketersediaan infrastruktur teknologi dan komunikasi), ketersediaan perangkat teknologi di KPP Pratama Malang Selatan sudah cukup baik dan dapat mendukung penerapan *e-filing* secara keseluruhan. Perangkat komputer yang digunakan sudah memenuhi standar pengoperasian *e-filing*. Namun *server* Dirjen Pajak masih sering mengalami hambatan berupa *server down* yang dikarenakan kapasitas

server yang tidak cukup untuk menampung begitu banyaknya proses pelaporan SPT. Hambatan ini mengakibatkan Wajib Pajak tidak dapat mengakses sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT nya. Hal ini juga dapat berdampak pada kualitas pelayanan KPP Pratama Malang Selatan kepada masyarakat.

4. Menurut indikator *Cyber laws* (perangkat hukum), Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 dan Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 sudah menjadi landasan hukum yang baik bagi penerapan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan dimana peraturan yang diterapkan bersifat memaksa sehingga dapat menjadi strategi bagi KPP Pratama Malang Selatan dalam mewajibkan dan mengarahkan Wajib Pajak nya untuk melapor SPT melalui *e-filing*.
5. Menurut indikator *Citizen interfaces* (pengadaan SDM dan kanal akses), pengadaan SDM di KPP Pratama Malang Selatan masih belum optimal yang berdampak pada kurangnya jumlah pegawai yang kewalahan dalam melayani begitu banyaknya Wajib Pajak. Sosialisasi secara langsung/tatap muka yang dilakukan oleh Dirjen Pajak maupun KPP Pratama Malang Selatan kepada para Wajib Pajak masih sangat jarang dilakukan. Hal ini berdampak pada penerimaan pajak yang tidak efektif karena tidak dapat menjangkau semua Wajib Pajak yang ada yang terbukti dengan masih ada banyaknya Wajib Pajak yang belum mengetahui tentang keberadaan dan fungsi sistem *e-filing* ini. Sosialisasi yang sering dilakukan hanyalah pendekatan secara elektronik saja seperti melalui internet dan *social media* dan pendekatan melalui media periklanan seperti baliho, spanduk, dan lain-lain. Permasalahan *server* turut menjadi hambatan dalam mengakses *e-filing* yang menjadi keluhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
6. Menurut indikator *Capital* (permodalan/penganggaran), pengalokasian anggaran untuk KPP Pratama Malang Selatan bersumber dari APBN. Pengalokasian anggaran sudah dilaksanakan dengan baik dimana anggaran yang diperoleh dapat mendukung penerapan *e-filing* secara tidak langsung seperti melalui pengadaan komputer dengan standar yang lebih baik, pembaharuan sistem perangkat (*software*) komputer yang digunakan, perawatan sistem, dan lain-lain.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan penelitian yang dapat berpengaruh pada kualitas hasil penelitian secara keseluruhan. Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya beberapa informasi yang bersifat rahasia yang tidak dapat disampaikan oleh beberapa narasumber sehingga data yang diperoleh tidak dapat digali lebih dalam.

2. 2 dari 6 Indikator penerapan *e-government* indrajit (2005) yaitu *Content development* (pengembangan aplikasi) dan *Capital* (permodalan/penganggaran) yang tidak dapat digali lebih dalam yang disebabkan oleh pemahaman para fiskus KPP Pratama Malang Selatan yang diwawancara tidak memadai dan beberapa informasi yang bersifat rahasia yang tidak dapat disampaikan oleh narasumber.
3. Batas waktu penelitian yang hanya mampu dilakukan selama 1,5 bulan yang dikarenakan aturan dari KPP Pratama Malang Selatan yang membatasi waktu penelitian karena sedang sibuk melayani banyaknya Wajib Pajak yang datang di masa jatuh tempo pelaporan SPT tahunan. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat melaksanakan penelitian dalam waktu yang lebih lama untuk dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih dalam dan luas.
4. Narasumber wawancara dalam penelitian ini hanya menjangkau fiskus pajak dan Wajib pajak saja sehingga untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah narasumber dari akademisi untuk dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih luas.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan dan temuan masalah dalam penelitian mengenai penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Perkembangan terhadap sistem *e-filing* seharusnya dilakukan dengan rutin dan berkelanjutan agar sistem *e-filing* selalu dalam kondisi yang prima dan terhindar dari hambatan yang dapat mengganggu proses administrasi perpajakan secara elektronik khususnya dalam proses pelaporan SPT tahunan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Perkembangan dapat diterapkan dengan cara seperti pembaharuan secara rutin terhadap *e-filing* baik dalam segi tampilan, fitur layanan maupun hal-hal lain yang dapat meningkatkan kinerja sistem *e-filing* tersebut.
2. Pelatihan terhadap para pegawai yang bekerja di KPP Pratama Malang Selatan perlu dilakukan secara rutin baik yang diberikan oleh KPP Pratama Malang Selatan sendiri maupun pelatihan dari Dirjen Pajak agar kualitas pelayanan para pegawai tetap terjaga sehingga Wajib Pajak dapat merasakan kenyamanan dalam menjalani proses administrasi perpajakannya. Pelatihan yang baik akan berdampak juga pada kualitas penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan.
3. Perlunya ditambahkan kapasitas terhadap *server* Dirjen Pajak untuk dapat menampung kapasitas pelaporan SPT dalam jumlah yang lebih besar. Dengan penambahan kapasitas *server* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dalam mengakses sistem *e-filing* secara *online* kepada setiap

Wajib pajak, sehingga proses penyampaian SPT dapat berjalan dengan cepat, aman, dan tepat sasaran.

4. Sosialisasi secara langsung/tatap muka perlu dilakukan lebih rutin. Hal ini sudah menjadi tanggung jawab Dirjen Pajak maupun KPP Pratama Malang Selatan yang patut dijalankan sebagai bukti kepedulian Dirjen Pajak kepada masyarakat. Pendekatan secara elektronik seperti melalui media sosial ataupun pendekatan seperti melalui spanduk, baliho, papan iklan, dll tidaklah cukup untuk dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Sosialisasi secara tatap muka dengan masyarakat sangatlah diperlukan agar semua masyarakat dapat mengetahui dan mengenal penerapan sistem *e-filing* sebagai media penyampaian SPT secara elektronik. Sosialisasi secara langsung dapat dilakukan dalam bentuk seminar terbuka bagi masyarakat umum, atau kunjungan ke kampung-kampung atau desa-desa dan memperkenalkan mekanisme *e-filing* kepada mereka secara detail agar semua lapisan masyarakat dapat terjangkau dan penerimaan pajak dapat diperoleh dengan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Allahverdi, M., & Kuzucu, S. (2017). *E-Transformation Process of Azerbaijan Tax System and The Effect to Tax Revenue, Innovation and Global Sciences in Social Science Extended Abstract Books* , Antalya, 773-777.

Allahverdi, M., Alagoz, A., & Ortakarpuz, M. (2017). The Effect Of E-Taxation System On Tax Revenues And Costs : Turkey Case. *International Conference on Accounting Studies (ICAS) 2017* .

Barodiya, P., & Bhargava, A. (2013). E-Filing Awareness of Income Tax returns. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development* , 119-122.

Boell, S. (2015). *What is an information System?* Sydney: The University of Sydney Business School.

Bogdan, R. a. (1975). *Introduction to Qualitative Research Method*. New York: John Wiley and Sons.

Davis, G. (1991). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I*. Jakarta: PT.Pustaka Binamas Pressindo.

DSoeparman, S. (1964). *Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong*. Universitas Padjajaran.

Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ilyas, W. &. (2012). *Perpajakan : Pembahasan Lengkap Berdasarkan Perundang-undangan dan A turan Pelaksanaan Terbaru*. Mitra Wacana Media.
- Indrajit, R. E. (2005). *E-Government In Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Jeyalapan, K., & Mustafa, H. (2000). *Tax Professionals Views On Self Assessment System* , Analisis 7(1&2). 107-122 (2000) ISSN 0127-8983.
- Jogiyanto. (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Kertahadi. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Pustaka Binaan Pressindo.
- M.J.H Smeets.Prof, D. (1951). *De Economische Betekenis der Belastingen*.
- Marliana, R. (2015). *Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya*. Tasikmalaya: Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
- Meolong, J. L. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Miles, H. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Miyasto. (1997). *Sistem Perpajakan Nasional dan Era Ekonomi Global*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Muqodim. (1999). *Perpajakan Buku Satu, Edisi 2*. Yogyakarta: UII Press.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan edisi 3*. Jakarta: Granit.
- Ramdan, A. (2017). Pengaruh Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu Menurut Wajib Pajak. *Jurnal ilmiah Ilmu Administrasi Volume 9, Nomor 1* , ISSN 2085-1162.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Retnosari, D. (2018). *Analisis Penerapan Sistem E-Filing dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Rosliyati, A. (2014). Analisis Penggunaan E-Filing Untuk Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jawara. Jurnal Wawasan dan Riset Akuntansi Vol.2, No.1* , 60-69.

- Side, S. (2018). *Penerapan Sistem E-Filing dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*. Makassar: Universitas Hasanuddin .
- Soemitro, R. (1988). *Asas dan Dasar Perpajakan 2*. Bandung: Eresco.
- Soemitro., R. (1992). *Asas dan Dasar Perpajakan 1*. Bandung: Eresco.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, cetakan ke 19*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Suharyono. (2018). The Effect of Applying E-Filing Applications Towards Personal Taxpayer Compliance In Reporting Annual Tax Returning (SPT) in Bengkalis State Polytechnic Indonesia. *International Journal of Public Finance* , 47-62.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta.
- Tohirin, M. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Koinseiling*. PT.Rajagrafindo Persada.
- Wahyuningsih, E. (2017). *Implementasi Sistem E-filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pratama Badung Selatan)* .
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia Edisi 12. Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

Peraturan dan Undang -Undang

- Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-885/KMK.03/2016 Tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Tentang penyampaian SPT secara Elektronik.
- Peraturan Kementerian Keuangan No.181./PMK.03/2007 Tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan Serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Perubahan atas peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan NPWP dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak .

Siaran Pers Direktorat Jenderal Pajak Nomor SP-06/2019 mengenai "Terbitkan Revisi aturan Penyampaian SPT, DJP Dorong Penggunaan E-Filing.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23 A

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2017 pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan.

Sumber Lain

<http://www.pajakonline.com/engine/learning/view.php?id=765> . diakses pada tanggal 23 november 2018).

Leandri,A.*Cara Mudah Laport e-SPT Badan*.URL: <https://www.online-pajak.com/e-spt-dengan-onlinepajak>, diakses 23 November 2018.

Online Pajak, *E-Faktur Pajak : Tutorial; Penggunaan Aplikasi e-Faktur DJP* , URL: <https://www.online-pajak.com/aplikasi-e-faktur-pajak-efaktur-pajak-go-id-onlinepajak> ,dikases 23 November 2018

Online pajak,*e-Billing Online Pajak: Alternatif Cara Bayar Pajak Online* URL, <https://www.online-pajak.com/e-billing-pajak-cara-bayar-pajak-online>, diakses 23 November 2018

Online Pajak,*Apa Yang dimaksud dengan EFIN*. URL: <https://www.online-pajak.com/apa-yang-dimaksud-dengan-efin>, diakses 23 November 2018

Siahaan,Surtan,*e-Filing Pajak: Tata Cara Pelaporan Pajak Online*.URL : <https://www.online-pajak.com/e-filing> ,diakses 23 November 2018

Siahaan, Surtan,*Perbedaan E-Filing dan E-Form*. URL: <https://www.online-pajak.com/apa-perbedaan-e-filing-dan-e-form> ,diakses 23 November 2018

www.pajak.go.id?electronic-filing ,diakses 12 Februari 2019

www.pajak.go.id/content/leaflet-e-filing-2016 diakses 12 Februari 2019

