

Kepatuhan dan Kepuasan Wajib Pajak pada Penggunaan Aplikasi E-Filing Di KPP Pratama Jakarta Cilandak

Setiawan Arya Putra¹, Novita²

^{1,2}Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Jakarta Selatan, 12760
setiawanarya82@mail.com

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Departemen Jenderal Pajak (DJP) telah menginisiasi reformasi perpajakan melalui electronic filing. SPT Elektronik adalah sistem pelaporan atau penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time. Namun, setiap tahunnya, *E-Filing* masih gagal membawa Indonesia ke tingkat kepatuhan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan, penggunaan dan dampak *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan yang dimaksud adalah ketepatan waktu penyampaian TPS. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi pustaka, wawancara, dan kerja lapangan. Subyek penggeledahan adalah KPP Pratama Jakarta Cilandak. Hasil penelitian memberikan analisis terkait dampak sistem SPT elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cilandak. Studi ini menunjukkan bahwa meskipun dengan tingkat implementasi dan penggunaan *e-filing* yang baik, *e-filing* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan, *Self Assesment System*, Surat Pemberitahuan (SPT)

Pendahuluan

Sumber penghasilan yang terbesar di negara ini adalah penerimaan pajak. Pajak adalah salah satu alat tersebut digunakan untuk kenyamanan hadirin Peran pajak bisa dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. orang bisa mengarahkan Misalnya, menikmati kesempatan pendidikan, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, ruang publik dan infrastruktur. Dengan demikian untuk menyadarkan Masyarakat mengikuti melaporkan dan membayar pajak. Pajak adalah pembayaran wajib yang terutang oleh rakyat kepada negara, baik sebagai orang pribadi maupun sebagai pengusaha, yang oleh undang- undang diwajibkan untuk tidak menerima imbalan apa pun secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara dalam memajukan kesejahteraan rakyat. orang orang. (Caroko et al., 2015). Pembayaran pajak merupakan wujud tanggung jawab dan keikutsertaan wajib pajak untuk turut serta secara langsung dan bersama-sama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah mengoptimalkan penerimaan pajak yang terus meningkat setiap tahunnya. Salah satunya dengan

melakukan modernisasi administrasi. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah reformasi pajak yang sejak tahun 1983 mengubah sistem pemungutan pajak menjadi sistem penilaian sendiri (Pertiani et al., 2021). Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya (Putri et al., 2019).

Studi Pustaka

Aksara (2021) mengkaji untuk mengetahui implementasi, tingkat pemanfaatan, dan dampak penggunaan dari *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan dalam penelitian ini diukur menggunakan ketepatan waktu dalam penyampaian SPT. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari studi kepustakaan, wawancara, dan juga penelitian lapangan. Sumber penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sudah menggunakan *E-Filing* pada tahun 2017 - 2019. Objek penelitian adalah KPP Pratama Jakarta Cilandak. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan wajib pajak penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Cilandak selalu melampaui target yang telah ditetapkan. KPP Pratama Jakarta Cilandak telah berhasil untuk mendorong penggunaan *e-filing* setiap tahunnya. Karena Wajib Pajak tidak perlu mengantri panjang untuk melaporkan SPT nya. Keefisienan dalam penggunaan *e-filing* Wajib Pajak yang melaporkan SPT nya otomatis masuk ke dalam database terpusat, sehingga dapat menghemat waktu dan meminimalisir *human error* dalam proses pengisian data. Selain itu, pelaporan SPT dapat dilakukan 24/7 dimanapun. Namun, *e-filing* tidak berlaku efektif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam hal pelaporan SPT. Hal tersebut terlihat dalam data menurunnya tingkat kepatuhan setiap tahunnya serta tidak tercapainya target kepatuhan yang telah ditetapkan. Wajib Pajak dinyatakan tidak patuh ketika melaporkan kewajiban SPT tahunan-nya di luar periode pelaporan.

Yunita et al., (2022) menganalisis kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada sistem DJP online. Pelaporan SPT tahunan wajib pajak melalui sistem DJP online agar memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPTnya. Sumber penelitian ini sejumlah 125 wajib pajak. Teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner. Hasil kuesioner tersebut dianalisis diklasifikasikan dengan jenis kelamin, status pekerjaan, masa kerja dan lama penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak tahunan pribadi. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan *e-filing* DJP online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan artinya wajib pajak puas terhadap penggunaan *e-filing*. Pelayanan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan artinya wajib pajak puas dalam pelayanan petugas/ pelayanan *e-filing*.

Hubungan penerapan system *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Sistem *e-filing* harus memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada wajib pajak. Dalam teori atribusi, menyatakan kekuatan internal dalam hal ini persepsi wajib pajak mengenai kemudahan penerapan sistem *e-filing* dan kekuatan eksternal yaitu berbagai fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak secara bersama-sama untuk menentukan perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam teori kepatuhan

menyatakan dengan adanya perintah atau aturan mampu memberikan perilaku seseorang untuk mendorong menjadi patuh. Dalam hal ini dengan adanya peraturan perundang-undangan perpajakan mampu mendorong kesadaran wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Agustiningsih (2016) menyatakan bahwa persepsi Wajib Pajak menentukan berhasilnya penerapan sistem *e-filing*. Jika Wajib Pajak menganggap bahwa sistem *e-filing* mudah dalam penggunaannya dan dapat membantu pelaporan SPT secara efisien maka Wajib Pajak akan merasa puas dan membuat Wajib Pajak akan semakin patuh. Maka semakin baik penerapan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Widilestariningtyas & Utami (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dengan arah positif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan formal. Jika penerapan *e-filing* sudah dilaksanakan dengan baik maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Husnurrosyidah & Suhadi (2017) menyatakan *e-filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan. Penerapan sistem *e-filing* dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitiannya Agustin (2014), persepsi kebermanfaatan, kepuasan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin wajib pajak merasakan kebermanfaatan, kepuasan dan kemudahan dalam mengoperasikan *e-filing* maka wajib pajak akan semakin memilih menggunakan *e-filing*.

Hubungan kemudahan penggunaan system *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Sistem *e-filing* merupakan layanan penyampaian surat pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan internet. Teori atribusi menyatakan kekuatan internal dalam hal ini persepsi wajib pajak mengenai kemudahan penggunaan internet dan kekuatan eksternal yaitu kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan bagi manusia dalam hal ini kemudahan penggunaan internet untuk menggunakan sistem *e-filing* secara bersama-sama menentukan perilaku kepatuhan wajib pajak. Novariyanti et al., (2014) menyatakan semakin wajib pajak memahami internet memberikan kemudahan dan manfaat maka hubungan antara penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi juga akan semakin meningkat. Semakin wajib pajak merasa bahwa internet mudah untuk digunakan dan memberikan berbagai manfaat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka akan mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* sehingga semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, dalam penelitian Oktavia et al., (2023) menyatakan apabila para Wajib Pajak merasa internet mudah dalam penggunaannya maka akan memberikan kelancaran dalam penggunaan sistem *e-filing* dan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat dengan baik.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Ciri-ciri penelitian deskriptif analitis yakni meneliti terkait masalah-masalah atau fenomena yang terjadi saat ini sebagaimana adanya kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Sedangkan, Creswell (2008, dikutip dalam Raco, 2010) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk mengkaji dan mendalami suatu gejala sentral demi mendapatkan informasi dalam bentuk kata atau teks yang nantinya akan dianalisis oleh penulis untuk menarik suatu interpretasi atau kesimpulan.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk mencapai tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Metode studi kepustakaan Metode studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, mempelajari, serta mengolah informasi dari berbagai sumber, seperti Undang-Undang, peraturan turunan Undang-Undang, dan peraturan lain yang terkait sebagai sumber data penelitian.
2. Metode wawancara Metode wawancara dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi E-Filing sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan, seperti account representative KPP Pratama Jakarta Cilandak.
3. Metode penelitian lapangan Metode penelitian lapangan dilakukan dengan cara pengambilan data secara langsung ke KPP Pratama Jakarta Cilandak.

Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan himpunan informasi yang sangat penting untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang efektif. Data tersebut dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu data kualitatif dan kuantitatif, yang masing-masing memiliki peranan penting dalam analisis dan interpretasi hasil penelitian.

Data kualitatif dalam penelitian ini mencakup sejarah dan gambaran umum tentang Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cilandak. Informasi ini sangat berharga dalam memberikan konteks dan pemahaman mendalam mengenai lingkup kegiatan, peran strategis, serta dinamika operasional yang terjadi di dalam lembaga tersebut. Penyajian data kualitatif ini bertujuan untuk membangun sebuah narasi yang kaya akan informasi tentang latar belakang dan evolusi KPP Pratama Jakarta Cilandak, memberikan dasar pemikiran yang kokoh untuk analisis lebih lanjut.

Sementara itu, data kuantitatif yang digunakan meliputi serangkaian angka dan statistik yang menunjukkan jumlah Wajib Pajak yang sudah menggunakan sistem E-Filing dari tahun 2017 sampai dengan 2019, jumlah Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya tepat waktu dalam periode yang sama, serta target dan capaian penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cilandak. Data ini diolah dan dianalisis secara statistik untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem E-Filing, mengukur kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan pajak, dan membandingkan capaian realisasi terhadap target

yang telah ditetapkan. Analisis data kuantitatif ini memberikan bukti empiris yang mendukung kesimpulan dan rekomendasi penelitian.

Penggunaan gabungan data kualitatif dan kuantitatif dalam penelitian ini memungkinkan dilakukannya pendekatan holistik dalam memahami dan menginterpretasi fenomena yang diteliti. Melalui analisis data kualitatif, penelitian ini mendapatkan wawasan mendalam tentang konteks operasional dan strategis KPP Pratama Jakarta Cilandak. Sementara melalui analisis data kuantitatif, penelitian ini menghasilkan pemahaman yang objektif tentang kinerja, tantangan, dan capaian lembaga dalam penerapan sistem *E-Filing*. Kombinasi kedua jenis data ini menjadi kunci dalam menyusun rekomendasi yang berbasis bukti dan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pajak.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Penggunaan E-Filing dalam Proses Penyampaian SPT Tahunan

Melalui UU KUP Tahun 2000, Direktorat Jenderal Pajak telah membuka kesempatan pajak untuk menuju ke arah digital. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tidak hanya terbatas melalui penyampaian langsung ke Kantor Pos, melainkan dapat disampaikan dengan cara lainnya. 'Cara lain' tersebut yang kemudian menjadi gerbang atas digitalisasi administrasi perpajakan. *E-Filing* sebagai sarana pelaporan SPT secara onlinedan real-time memiliki beberapa perbedaan dengan pelaporan SPT secara manual. Pertama, perbedaan yang mendasar yakni terkait dengan bentuk formulirnya, pelaporan secara manual menggunakan kertas, sedangkan pelaporan melalui *E-Filing* menggunakan isian data elektronik. Kedua, terkait dengan tempat pelaporan, pelaporan secara manual harus mendatangi KPP terdekat, sedangkan melalui *E-Filing* pelaporan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun asalkan terhubung dengan koneksi internet. Ketiga, terkait dengan ketepatan data dan perhitungan Wajib Pajak, pelaporan secara manual harus melalui proses pengecekan lebih lanjut oleh fiskus, sedangkan pelaporan melalui *E-Filing* dapat mendeteksi langsung oleh sistem secara real-time. Tata cara pengisian SPT Tahunan melalui *E-Filing* adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan aktivasi EFIN (Electronic Filing Identification Number), yakni identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP. Aktivasi ini cukup dilakukan sekali dan dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran maupun untuk lupa password. Permohonan aktivasi disampaikan oleh Wajib Pajak ke KPP atau KP2KP terdekat atau tempat lain yang ditentukan dengan membawa salinan KTP dan kartu NPWP bagi WNI. Selain itu, Wajib Pajak juga harus menyampaikan e-mail dan nomor telepon seluler aktif. Permohonan tersebut harus dilakukan sendiri dan tidak diwakilkan oleh pihak lain bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan untuk Wajib Pajak Badan, permohonan EFIN dilakukan oleh pengurus yang dipilih untuk mewakili badan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
2. Setelah mengaktivasi EFIN, maka Wajib Pajak harus melakukan pendaftaran diri

melalui laman DJP Online (<https://www.pajak.go.id/>) paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak EFIN diterbitkan. EFIN yang telah diterbitkan tidak dapat digunakan lagi oleh Wajib Pajak apabila tidak mendaftarkan dirinya sampai dengan batas waktu yang ditentukan.

3. Wajib Pajak melakukan registrasi akun melalui menu "Belum Registrasi" dengan memasukkan data-data seperti NPWP, EFIN, dan kode keamanan kemudian klik "Submit". Setelah itu, Wajib Pajak diminta untuk memasukkan data-data pribadi seperti nama, alamat email aktif, nomor telepon genggam, dan kata sandi. Setelah Wajib Pajak menyimpan datanya, maka Wajib Pajak akan mendapatkan email dari efiling@pajak.go.id berisi tautan (link) untuk mengaktifkan akun DJP Online.
4. Setelah aktivasi akun berhasil, maka Wajib Pajak dapat kembali ke laman DJP Online kemudian masuk ke akunnya melalui menu "Login" dengan menggunakan NPWP dan kata sandi yang sebelumnya telah dibuat.
5. Kemudian, untuk melakukan pelaporan SPT, Wajib Pajak dapat memilih menu "Lapor" pada laman DJP Online. Setelah itu, cari klik menu "E-Filing" dan klik "Buat SPT".
6. Pada laman formulir SPT, terdapat beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh Wajib Pajak dengan sejujurnya. Kemudian, jawaban atas pertanyaan tersebut akan menentukan jenis formulir yang akan digunakan oleh Wajib Pajak.
7. Wajib Pajak dapat memilih untuk mengisi SPT dengan formulir atau dengan panduan.
8. Setelah memilih salah satu opsi, maka Wajib Pajak harus mengisi seluruh formulir dan pertanyaan panduan sesuai dengan keadaan sebenarnya sampai dengan lampiran akhir SPT. Pengisian data ini dapat mengacu kepada bukti potong yang telah dimiliki.
9. Ketika Wajib Pajak telah mengisi semua data dengan benar, lengkap, dan jelas, maka kemudian Wajib Pajak meminta kode verifikasi yang akan dikirim melalui e-mail terdaftar.
10. Setelah mendapatkan kode verifikasi, klik "Kirim SPT". Setelah itu, Wajib Pajak akan mendapatkan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) melalui e-mail sebagai tanda terima SPT. Proses pelaporan SPT selesai.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, pelaporan SPT Tahunan melalui *E-Filing* pada KPP Pratama Jakarta Cilandak mayoritas sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Identifikasi Tingkat Pemanfaatan E-Filing oleh Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak

Efektivitas E-Filing terukur melalui pencapaian target yang sinkron dengan tujuan awal, yaitu memudahkan penyampaian SPT Tahunan PPh bagi Wajib Pajak dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Tujuan utama dari *E-Filing* adalah untuk

meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui proses penyampaian yang lebih efisien. Keberhasilan implementasi *E-Filing* ditentukan oleh tingkat penggunaannya yang harus sesuai dengan target yang ditetapkan di awal tahun. Target tersebut dipengaruhi oleh jumlah dan karakteristik Wajib Pajak di sebuah wilayah. Pengukuran keberhasilan *E-Filing* dilakukan dengan menghitung rasio antara jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *E-Filing* untuk melapor dengan total jumlah Wajib Pajak yang melapor, baik secara manual maupun elektronik. Rasio tersebut dituangkan dalam formula sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Penggunaan} = \frac{\text{Jumlah WP Lapor Melalui e-filing}}{\text{Jumlah WP yang Wajib SPT Tahunan}} \times 100\%$$

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan formula tersebut, penulis memperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 1.

Tabel. 1 Tingkat Penggunaan E-filing

Tahun	Jumlah WP Wajib SPT Tahunan	Jumlah Pengguna e-filing	Realisasi Rasio Pemanfaatan E-filing	Target Rasio Pemanfaatan E-filing
2017	33.419	28.388	85%	78%
2018	35.346	32.340	91%	82%
2019	32.812	30.759	94%	84%

Sumber : Olah data penulis dari seksi PDI KPP Pratama Jakarta Cilandak (2021)

Berdasarkan data pada tabel 1, realisasi rasio pemanfaatan *E-Filing* meningkat setiap tahunnya. Pertama, yakni dari tahun 2017 ke 2018 mengalami peningkatan sebesar 6%. Kemudian, angka ini meningkat sebesar 3%, dari 91% menjadi 94%, untuk tahun 2019. Apabila dibandingkan dengan target rasio pemanfaatan *E-Filing*, terlihat bahwa dari tahun ke tahun, KPP Pratama Jakarta Cilandak selalu melampaui target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Jakarta Cilandak telah berhasil untuk mendorong penggunaan *E-Filing* setiap tahunnya.

Keberhasilan ini merupakan gambaran dari minat Wajib Pajak yang cukup tinggi terhadap penggunaan *E-Filing*. Hal ini dikarenakan keunggulan layanan *E-Filing* yakni mudah, cepat, praktis, dan efisien (Avianto et al., 2016). Dikatakan mudah karena laman DJP Online yang user friendly dan terdapat panduan untuk pengisian SPT-nya sehingga Wajib Pajak tidak kebingungan dalam melakukan pelaporan. Kemudian, cepat karena Wajib Pajak tidak perlu mengantri panjang untuk menuntaskan kewajibannya. Selain itu, pelaporan dapat dilakukan 24/7 dimanapun dan kapanpun. Selanjutnya, praktis karena perhitungan dan pelaporan SPT Tahunan dilakukan sekaligus dalam satu aplikasi milik laman DJP Online. Keempat, efisien karena setiap data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak otomatis masuk ke dalam database terpusat, sehingga dapat menghemat waktu dan meminimalisir human error dalam proses pengisian.

Selain itu, pelaporan secara online juga mendukung program go green karena tidak menggunakan kertas. Selain itu, KPP Pratama Jakarta Cilandak terus melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan penggunaan *E-Filing*. Pertama, yakni mengirimkan sms blast atau email blast kepada nomor telepon dan juga alamat email Wajib Pajak yang terdaftar di sistem KPP. Kedua, yaitu melaksanakan program "Pojoek Pajak" di tempat-tempat ramai. Ketiga, mengirimkan surat himbauan langsung kepada alamat-alamat

Wajib Pajak. Keempat, yakni memanfaatkan media sosial untuk melakukan kampanye "Lapor SPT".

Analisis Dampak Penggunaan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Khususnya dalam Hal Pelaporan SPT Tahunan

Rahayu (2010) menekankan bahwa kepatuhan pajak adalah kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya dan mengaktualisasikan hak-hak perpajakannya. Kepatuhan ini berperan krusial dalam mendukung sistem self assessment, di mana Wajib Pajak memiliki tanggung jawab untuk menentukan kewajiban pajaknya sendiri, serta wajib melaporkan dan membayar pajak tersebut. Dengan adanya layanan E-Filing, diharapkan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat karena layanan ini menawarkan kemudahan dalam penyampaian SPT. Untuk mengevaluasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, khususnya di Kawasan KPP Pratama Jakarta Cilandak, akan digunakan kriteria yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. Kriteria ini meliputi ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT sebagai salah satu indikator kepatuhan. Oleh karena itu, analisis akan dilakukan dengan membandingkan jumlah Wajib Pajak yang melapor tepat waktu terhadap jumlah Wajib Pajak yang memanfaatkan E-Filing, untuk menghasilkan rasio kepatuhan.

Tabel 2. Tingkat Pemanfaatan

Tahun	Jumlah WPWajib SPT Tahunan	Jumlah Pengguna e-filing	Realisasi Rasio Pemanfaatan e-filing	Target Rasio Pemanfaatan e-filing
2017	28.388	23.711	84%	80%
2018	32.340	26.480	82%	82%
2019	30.759	19.950	65%	95%

Sumber : Olah data penulis dari seksi PDI KPP Pratama Jakarta Cilandak (2021)

Berdasarkan formula tersebut, penulis mendapatkan rasio kepatuhan sebagaimana terlihat pada tabel 2. Pada tabel tersebut, terlihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak menurun dari tahun ke tahun. Hal ini berbanding terbalik dengan tingkat penggunaannya. Dari tahun 2017 ke 2018, terjadi penurunan sebesar 2%, yakni dari 84% menjadi 82%. Penurunan ini terus berlanjut ke tahun 2019 dimana tingkat kepatuhan menurun drastis menjadi hanya 65%. Kemudian, apabila dibandingkan dengan target rasio kepatuhan Wajib Pajak, tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih berada jauh dibawah target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa E-Filing tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Penurunan signifikan tingkat kepatuhan yang terjadi pada tahun 2019 disebabkan oleh pandemi Covid19. Wabah ini menyebabkan pelaporan SPT menjadi sangat terhambat. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak memutuskan untuk memperpanjang periode pelaporan SPT Tahunan 2019, namun banyak Wajib Pajak yang terlambat untuk menyampaikan SPT Tahunan-nya. Wajib Pajak dinyatakan tidak patuh ketika melaporkan kewajiban SPT Tahunan-nya diluar periode pelaporan. Faktor yang berpengaruh terhadap keterlambatan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak adalah pengetatan anggaran serta pemberlakuan Work From Home (WFH) akibat Covid-19. KPP Pratama Jakarta Cilandak mengungkapkan bahwa anggaran terkait

pengiriman surat himbauan bagi Wajib Pajak untuk lapor pajak secara tepat waktu dikurangi. Untuk menyiasati hal ini, seksi waskon bersama dengan seksi ekstensifikasi

KPP Pratama Jakarta Cilandak mengumpulkan surat himbauan untuk Wajib Pajak yang tinggal dalam satu RT kemudian memberikan surat-surat tersebut kepada masing-masing RT. Namun, upaya ini tentu memakan waktu lebih lama dibandingkan ketika KPP dapat langsung mengirimkan surat himbauan ke masing-masing alamat Wajib Pajak. Kondisi yang juga berpengaruh terhadap lamanya durasi pengerjaan surat himbauan adalah pegawai KPP Pratama Jakarta Cilandak yang masuk secara bergiliran, dimana pada saat itu hanya satu atau dua orang saja yang ditugaskan untuk ke kantor setiap harinya.

Selain itu, seiring dengan penutupan gedunggedung perkantoran dan gerakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), KPP Pratama Jakarta Cilandak tidak dapat melaksanakan "PojoK Pajak" sebagaimana pada tahun-tahun sebelumnya. Kelas pajak pun hanya dapat dilakukan melalui daring, namun jumlah pesertanya lebih sedikit dibandingkan ketika dilaksanakan secara langsung.

Kesimpulan

Pada umumnya proses implementasi menggunakan Aplikasi e-filing di KPP Pratama Jakarta Cilandak telah berlangsung sesuai dengan prosedur dan peraturan menerapkan. Selanjutnya, tentang tujuan penggunaan faktor *e-filing* membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban pajak, juga bekerja dengan bagus. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya level digunakan dari tahun ke tahun. Apalagi levelnya menggunakan pengarsipan e-filing di KPP Pratama Jakarta Cilandak masih mengenai sasaran bersama. Namun, pengarsipan *e-filing* tidak efektif pada tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya dalam hal pelaporan. Situasi ini tercermin dalam mengurangi kepatuhan setiap tahun serta gagal memenuhi tujuan kepatuhan bersama.

Kedepannya, penulis berharap agar KPP Pratama Jakarta Cilandak bisa lebih meningkatkan kewaspadaan tentang pentingnya penyampaian SPT Tahunan yang benar waktu. Kemudian kita berharap pemerintah mampu lebih meningkatkan pemahaman masyarakat tentang wasiat fungsi fiskal untuk pembangunan negara. Kasus ini untuk kepatuhan sukarela Perusahaan sebagai wajib pajak dapat dibentuk dan akhirnya dapat memberikan kontribusi untuk keberhasilan program *e-filing*.

Referensi

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(2), 107-122.
- Agustinus Christian Wibsono, D. (2019). Pengaruh Penerapan E-filing, Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Malang Sekatan. *E-jurnal ekonomi dan bsinis*, 1-13.
- Aksara, R. S. (2021). Analisis Implementasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan wajib pajak kpp jakarta cilandak. *Jurnal Ilmiah Keuangan Negara*, 1- 6.

- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1x).
- Herawati Hetti, T. R. (2018). Pengaruh Media dalam Mensosialisasikan Peraturan Pajak terhadap Pemahaman Wajib Pajak. *SIKAP*, 12.
- Husnurrosyidah, H. (2017). Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1).
- Nabila Karlinda Raharjo, M. K. (2020). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-jurnal ekonomi dan bisnis*, 1-16.
- Husnurrosyidah, H. (2017). Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1).
- Sabil, P. D. (2018). Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *SIKAP*, 14.
- Widilestariningtyas, O., & Utami, G. W. (2015). Penerapan E-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Yunita, Y., Fahmi, M., & Anfasyah, N. L. (2022). Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Pada Sistem Djp Online. *Sebatik*, 26(2), 593-599.