

**PENERAPAN *E-FILING* DAN *E-FORM* SEBAGAI UPAYA DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN
OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh :

MONICA PUTRI

1912311010/FEB/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2023

**PENERAPAN *E-FILING* DAN *E-FORM* SEBAGAI UPAYA DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN
OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi**



Oleh :

MONICA PUTRI

1912311010/FEB/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2023

SKRIPSI

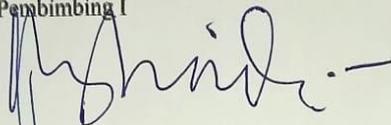
**PENERAPAN *E-FILING* DAN *E-FORM* SEBAGAI UPAYA DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN
OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)**

Yang diajukan

**MONICA PUTRI
1912311010/FEB/AK**

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

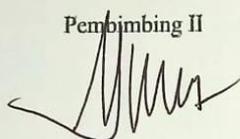
Pembimbing I



Drs. Masyhad, M.Si., Ak.,CA
NIDN. 8933450022

Tanggal : 25-05-2023

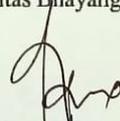
Pembimbing II



Dra. Ec.L. Tri Lestari, M.Si
NIDN. 0710086701

Tanggal : 25-05-2023.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Siti Rosyafah, Dra., Ec., MM
NIDN.0703106403

SKRIPSI

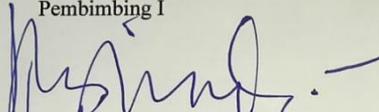
**PENERAPAN *E-FILING* DAN *E-FORM* SEBAGAI UPAYA DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN
OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)**

Disusun oleh :

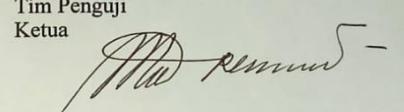
**MONICA PUTRI
1912311010/FE/AK**

Telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh tim penguji skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada tanggal 27 Juni 2023

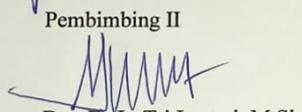
Pembimbing I


Drs. Masyhad, M.Si., Ak., CA.
NIDK. 8933450022

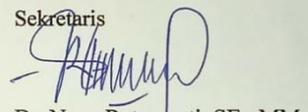
Tim Penguji
Ketua


Prof. Dr. Mahmudah Enny W, Dra. Ec., M.Si.
NIDN. 0723095701

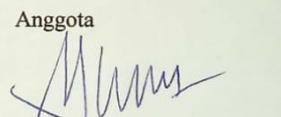
Pembimbing II


Dra. Ec.L. Tri Lestari, M.Si.
NIDN. 0710086701

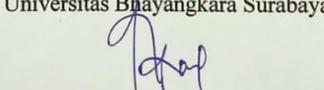
Sekretaris


Dr. Nova Retnowati, SE., MM.
NIDK. 8909660023

Anggota


Dra. Ec.L. Tri Lestari, M.Si.
NIDN. 0710086701

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya


Dr. Siti Rosyafah, Dra., Ec., MM
NIDN.0703106403

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Monica Putri
NIM : 1912311010
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

“PENERAPAN *E-FILING* DAN *E-FORM* SEBAGAI UPAYA DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dan Skripsi/Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan saya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 23 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Monica Putri
NIM. 1912311010

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini berjudul **“Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)”**. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Ilmu Ekonomi Studi Akuntansi. Berbagai hambatan dan kendala yang tidak menghalangi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian dari tugas yang harus diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Irjen Pol (Purn) Drs. Anton Setiadji, SH., MH selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra., Ec., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Bapak Drs. Masyhad, M.Si., Ak.,CA Selaku dosen pembimbing pertama yang sabar dalam membimbing dan mengarahkan. Serta memberikan saran serta dukungan berserta doa-doa untuk kelancaran untuk anak didiknya sehingga penulisan skripsi dapat selesai dengan baik.

4. Ibu Dra.Ec L Tri Lestari, M.Si. Selaku dosen pembimbing kedua yang sabar dalam membimbing dan mengarahkan. Serta memberikan saran serta dukungan berserta doa-doa untuk kelancaran untuk anak didiknya sehingga penulisan skripsi dapat selesai dengan baik.
5. Kepada kedua orang tuaku tersayang yang telah memberikan seluruh kasih sayangnya, Doa-doa yang tiada pernah hentinya yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk keberhasilan dan kesuksesan anaknya, dukungan moral, serta selalu mendukung dan mengiringi hidup penulis. Serta kepada kakak saya yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada saya agar saya bisa dengan secepatnya menyelesaikan skripsi dan mendapat gelar sarjana S1.
6. Bapak dan Ibu Dosen selaku Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara yang memberikan ilmu pengetahuan. Serta seluruh staff dan karyawan Universitas Bhayangkara Surabaya selama kuliah selalu baik dan membantu kepada penulis.
7. Kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I dan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya yang memberikan izin penelitian kepada saya yang membantu dalam melancarkan serangkaian proses penelitian untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada zakia rahmania ulfa sahabat terbaik yang selalu sabar, memberikan motivasi, inspirasi kepada penulis agar mampu mengerjakan skripsi dengan baik serta selalu memberikan support dan doa-doa baik terima kasih zakiaa karena sudah banyak membantu sampai di titik sekarang.

9. Kepada sahabat terbaik saya yang seperti saudara gita dan tarisah terima kasih karena sudah menemani saya hingga sekarang dan terima kasih atas dukungan kalian terhadap saya.
10. Kepada teman-teman “bolo” karena telah menemani dari awal perjalanan kuliah hingga saat ini terima kasih kalian sudah membantu dan mensupport saya selama ini.
11. Kawan-kawan angkatan 2019 Akuntansi kelas A dan kelas B terima kasih untuk waktunya selama kuliah ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 23 Juni 2023

Monica Putri

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN PROPOSAL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Pengertian Pajak.....	17
2.2.2 Fungsi Pajak.....	18
2.2.3 Jenis Pajak	18
2.2.4 Sistem Pemunggutan Pajak	19
2.2.5 Subjek Pajak	20
2.2.6 Objek Pajak	21
2.2.7 Wajib Pajak	23

2.2.7.1	Pengertian Wajib Pajak	23
2.2.7.2	Kewajiban Wajib Pajak	24
2.2.8	Kepatuhan Pajak	24
2.2.8.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.2.8.2	Wajib Pajak Orang Pribadi	25
2.2.8.3	Kriteria Wajib Pajak Patuh	26
2.2.9	Surat Pemberitahuan (SPT)	27
2.2.9.1	Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)	27
2.2.9.2	Jenis-Jenis SPT	27
2.2.9.3	Fungsi SPT	28
2.2.9.4	Batas Waktu Penyampaian SPT	29
2.2.9.5	Prosedur Penyampaian SPT	30
2.2.9.6	Sanksi Terlambat atau Tidak dalam menyampaikan SPT	31
2.2.10	Sistem <i>E-Filing</i>	31
2.2.10.1	Pengertian <i>E-Filing</i>	31
2.2.10.2	Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	33
2.2.10.3	Prosedur Penggunaan <i>E-Filing</i>	34
2.2.11	Sistem <i>E-Form</i>	35
2.2.11.1	Pengertian <i>E-Form</i>	35
2.2.11.2	Penerapan Sistem <i>E-Form</i>	36
2.2.11.3	Prosedur Penggunaan <i>E-Form</i>	37
2.3	Kerangka Konseptual	39
2.4	Research Question	39
2.4.1	Main Research	39
2.4.2	Mini Research	39
2.4.3	Model Analisis	40
2.5	Desain Studi Kualitatif	42
BAB III	METODE PENELITIAN	43

3.1 Kerangka Proses Berpikir.....	43
3.2 Definisi Operasional.....	45
3.2.1 Definisi Operasional Variabel	45
3.2.1 Definisi Instrumen Penelitian	48
3.3 Pendekatan Penelitian	49
3.4 Jenis dan Sumber Data	49
3.4.1 Jenis Data	49
3.4.2 Sumber Data	50
3.5 Batasan dan Asumsi Penelitian	50
3.5.1 Batasan Penelitian	50
3.5.2 Asumsi Penelitian	51
3.6 Unit Analisis	51
3.7 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7.1 Metode Pengumpulan Data	52
3.7.2 Penguji Data	54
3.8 Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah KPP Pratama Karangpilang Surabaya	57
4.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak 2020-2024.....	58
4.1.3 Visi dan Misi KPP Pratama Karangpilang Surabaya.....	59
4.1.4 Wilayah Kerja	59
4.1.5 Struktur Organisasi	60
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Karangpilang Surabaya ...	61
4.1.7 Tugas Pokok dan Fungsi Masing-Masing Bidang KPP Pratama Karangpilang Surabaya	62
4.2 Data dan Hasil Analisis	65
4.2.1 Aplikasi <i>E-Filing</i>	65
4.2.2 Aplikasi <i>E-Form</i>	65

4.2.3	Perbandingan yang terletak pada sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> sebagai Sarana Pelaporan SPT Tahunan	66
4.2.4	Prosedur Pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi	66
4.2.5	Prosedur Wajib Pajak Laporan SPT Tahunan <i>E-Filing</i>	70
4.2.6	Prosedur Wajib Pajak Laporan SPT Tahunan <i>E-Form</i> 1770.....	71
4.2.7	Prosedur Wajib Pajak Laporan SPT Tahunan <i>E-Form</i> 1770S	73
4.2.8	Penerapan <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya	75
4.2.9	Kendala dari penerapan sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> di KPP Pratama Karangpilang Surabaya	78
4.2.10	Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karangpilang Surabaya	82
4.2.11	Data Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui <i>E- Filing, E-Form</i> , dan manual Tahun Pajak 2020-2022	84
4.2.12	Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Tepat Waktu dan Tidak Tepat Waktu	87
4.2.13	Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Melaporkan SPT Tahunan dan Tidak Melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020-2022	90
4.3	Interprestasi	91
4.3.1	Analisis Data Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya Tahun Pajak 2020-2022	91
4.3.2	Analisis Data Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui <i>E-Filing, E-Form</i> dan Manual Tahun Pajak 2020-2022	92
4.3.3	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Tepat Waktu dan Tidak Tepat waktu di KPP Pratama Karangpilang Surabaya ..	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Kesimpulan	96

5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Pelaporan menggunakan <i>E-Filing</i> , <i>E-Form</i> dan manual	4
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	16
Tabel 2.2 Desain Studi Kualitatif	42
Tabel 3.1 Desain Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.1 Wilayah Kerja	59
Tabel 4.2 Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i>	66
Tabel 4.5 Data Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Tahun Pajak 2020-2022	83
Tabel 4.5 Data Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui <i>E-Filing</i> , <i>E-Form</i> , dan Manual Tahun Pajak 2020-2022	85
Tabel 4.6 Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Tepat Waktu dan Tidak Tepat Waktu	87
Tabel 4.7 Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Melaporkan SPT Tahunan dan Tidak Melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020-2022	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 2.2 Model Analisis	40
Gambar 3.1 Kerangka Proses Berpikir	43
Gambar 4.1 Struktur KPP Pratama Karangpilang Surabaya.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	102
Lampiran 2	118
Lampiran 3	135
Lampiran 4	152
Lampiran 5	156

**PENERAPAN *E-FILING* DAN *E-FORM* SEBAGAI UPAYA DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN
OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)**

MONICA PUTRI

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian menganalisis tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak orang pribadi melalui penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form*. Jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik untuk menganalisis data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi dengan sistem *E-Filing* dan *E-Form* dari Tahun Pajak 2020-2022 mengalami peningkatan serta adanya penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* dalam pelaporan SPT Tahunan dapat dinilai mampu mengatasi permasalahan yang selama ini terjadi.

Kata Kunci: *E-Filing*, *E-Form*, Kepatuhan, SPT Tahunan, Wajib Pajak Orang Pribadi.

**IMPLEMENTATION OF E-FILING AND E-FORM AS AN EFFORT
IMPROVING ANNUAL SPT REPORTING COMPLIANCE
BY INDIVIDUAL TAXPAYER
(Case Study of KPP Pratama Karangpilang Surabaya)**

MONICA PUTRI

*Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business,
Bhayangkara University, Surabaya, Indonesia*

ABSTRACT

The research objective is to analyze the level of compliance with Annual SPT reporting by individual taxpayers through the application of the E-Filing and E-Form systems. This type of descriptive qualitative research with a case study approach. Methods of data collection interviews, observation, and documentation. Techniques for analyzing data are source triangulation, technical triangulation and time triangulation.

The results of the study show that the level of compliance with the reporting of the Annual SPT of individual taxpayers with the E-Filing and E-Form systems from the 2020-2022 Fiscal Year has increased and the implementation of the E-Filing and E-Form systems in Annual SPT reporting can be assessed as being able to overcome the problems that arise. while this was happening.

Keywords: *E-Filing, E-Form, Compliance, Annual SPT, Individual Taxpayers Personal.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang saat ini sangat fokus untuk menghasilkan pendapatan negara melalui pajak. Perkembangan pajak di Indonesia semakin meningkat dari masa ke masa. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan yang pertama dan utama dalam meningkatkan kas negara (Faddillah, 2019:1). Oleh karena itu pajak memiliki peran penting dalam kelangsungan hidup suatu negara, tanpa pajak kehidupan Negara tidak akan bisa berkembang dengan baik.

Peran penerimaan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dalam menjungjung jalannya roda pemerintahan telah mendorong pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang ditujuk oleh pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak untuk melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan serta modernisasi sistem administrasi perpajakan agar potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjungjung asas keadilan sosial serta memberi pelayanan prima kepada wajib pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat (1) yang berbunyi “Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara 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”.

Dalam pelaksanaan perpajakan, sistem pemungutan pajak terdapat 3 jenis yaitu diantaranya adalah *Official Assesment System*, *With Holding Tax System* dan *Self Assesment System*. Di Indonesia menggunakan sistem perpajakan *Self Assesment System* prinsip ini berlaku mulai 1 januari 1984 berdasarkan UU No 6 Tahun 1983 yaitu bahwa Wajib Pajak tidak memperoleh imbalan secara langsung atas pembayaran pajak yang dilakukannya. Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, memperhitungkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terhutang, sementara pihak fiskus diberi kewajiban untuk melakukan pengawasan, pembinaan, terhadap Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Salah satu sektor umum dari pemerintahan indonesia yang memiliki peran vital khususnya menyangkut sumber penerimaan negara adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dalam rangka reformasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan penerimaan negara Direktorat Jenderal Pajak melakukan sebuah terobosan guna meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak yaitu dengan penerapan ICT (*Information and communications technology*) pada pelaporan SPT Tahunan.

Pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 pasal 1 ayat (11) Surat Pemberitahuan (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 perpajakan. Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021

pasal 3 ayat (1) mengatur bahwa “Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan mendatangi serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak”.

Sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sehingga melalui keputusan Direktorat Jenderal Pajak No.kep-88/2004 secara resmi diluncurkan produk *E-Filing* atau *elektronik filling system*. *E-Filing* yaitu sistem penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditujuk langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak. Selain peluncuran produk *E-Filing*, DJP pada tanggal 15 Februari 2022 Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan surat Nomor PENG-5/PJ.09/2022 untuk memudahkan pelaksanaan semua administrasi perpajakan bahwasanya *E-Form* dapat digunakan oleh Wajib Pajak sebagai salah satu sarana pelaporan SPT Tahunan. Sebelumnya *E-Form* diperkenalkan dari tahun 2017 namun oleh DJP di rilis kembali hal tersebut dikarenakan pada perangkat yang menjalankan *E-Form* yang lama tersebut sudah kadaluarsa dan terdapat resiko dalam membuka data dari Wajib Pajak. Dimana data dari Wajib Pajak harus dilindungi kerahasiannya sehingga akhirnya dirilis kembali *E-Form* oleh DJP sebagai wujud pelayanan terhadap Wajib Pajak agar nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Fitur *E-Form* yang

lama itu menggunakan *IMB Viwers* atau *Form Viewers* kemudian digantikan dengan Adobe PDF Reader untuk *E-Form* yang baru

Peluncuran dari *E-Form* ini bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan yang apabila melaporkan SPT dengan *E-Filing* terkendala akan jaringan atau server yang mengalami down sewaktu-waktu. Dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 pada pasal 7 bahwa dijelaskan *E-Form* sendiri merupakan fitur tambahan serta pengembangan sistem *E-Filing* yang diberikan DJP yang berada didalam saluran *E-Filing*. Jika pada sebelumnya Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *E-Filing* dimana sistemnya yang berbasis web basis sedangkan pada *E-Form* mengadopsi semi web basis. Upaya DJP tersebut telah memberikan dampak positif terhadap pelaporan SPT Wajib Pajak khususnya orang pribadi menggunakan aplikasi *E-Filing* maupun *E-Form* terlihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Tingkat Pelaporan menggunakan *E-Filing*, *E-Form* dan manual tahun 2020-2021

Tahun	Surat SPT Tahunan WPOP	Pelaporan menggunakan <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i>	Pelaporan Manual
2020	8,9 juta	8,6 juta	300.000
2021	11,3 juta	10,8 juta	500.000

Sumber : Bisnis.com

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pelaporan SPT Tahunan melalui *E-Filing* dan *E-Form* peningkatan tersebut sebanyak 2,2 juta. Selain hal tersebut, pada jumlah pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi secara manual mengalami kenaikan sebanyak 200.000. Dapat disimpulkan bahwa

kenaikan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan dikarenakan beberapa faktor yang menyebabkan mereka tidak melakukannya secara online salah satu faktor tersebut adalah bahwa Wajib Pajak tidak seluruhnya memahami konsep pengisian SPT Tahunan secara elektronik. Sehingga ketika surat SPT Tahunan yang diterbitkan semakin banyak maka jumlah pelaporan manual meningkat.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sangat mengharapkan agar tidak ada lagi alasan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk tidak menyampaikan SPT Tahunan setelah adanya sistem *E-Filing* dan *E-Form*. Hal ini dapat menjadikan Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai kesadaran agar patuh dan taat dalam melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan adanya penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* tersebut.

Namun dalam perkembangannya sendiri dari peluncuran sistem *E-Filing* dan *E-Form* masih terdapat kendala baik itu kendala dari sistemnya sendiri maupun dari Wajib Pajaknya. Masalah lainnya adalah Wajib Pajak orang pribadi masih kesulitan untuk mengisi dan melengkapi Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) hanya dilaporkan sekali dalam setahun. Seringkali Dirjen Pajak mengeluarkan kebijakan baru yang mengakibatkan beberapa Wajib Pajak kurang memahami dan akhirnya terlambat melaporkan SPT nya (Talitha Mazmur, 2022). Dalam pelaksanaannya, masih banyak Wajib Pajak yang belum sepenuhnya memahami peraturan perpajakan, bahkan sebagian masyarakat sama sekali tidak mengetahui kewajiban pelaporan pajaknya. (Yesi Sakinah, 2020). Meskipun telah banyak Wajib Pajak

yang menggunakan sistem *E-Filing* dan *E-Form* masih terdapat Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan secara manual. Wajib Pajak yang lapor SPT Tahunan dengan manual dikarenakan kurangnya pemahaman Wajib Pajak mengenai internet serta teknologi. Dalam hal gagap teknologi dapat disebabkan oleh faktor usia yang dimaksud adalah Wajib Pajak yang telah berusia tua dan ada pula Wajib Pajak yang memang pada dasarnya kurang begitu memahami teknologi serta masih kesulitan dalam penggunaan sistem pelaporan secara *E-Filing* dan *E-Form* (Krismentari, 2021).

Selain itu, bagi Wajib Pajak yang lapor dengan menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* sering mengalami kesulitan ketika melaporkan SPT Tahunannya terlalu mendekati batas waktu pelaporan SPT Tahunan sehingga menimbulkan keresahan pada Wajib Pajak karena takut diberikan denda atas keterlambatan dalam pelaporan SPT Tahunan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Harmonisasi Peraturan Perpajakan Pasal 7 ayat (1) bahwa Wajib Pajak orang pribadi yang terlambat dalam melaporkan SPT Tahunannya akan dikenakan denda sebesar Rp.100.000 pertahun. Pada saat website dari Direktorat Jenderal Pajak mengalami eror maupun down ketika mendekati batas terakhir pelaporan SPT Tahunan maka Wajib Pajak tersebut tidak dapat mengakses situs DJP baik itu hendak mengisi SPT Tahunan maupun ketika ingin mengunduh formulir SPT Tahunan. Jadi, apabila Wajib Pajak hendak melaporkan SPT Tahunan diharapkan dilakukan jauh-jauh hari untuk menghindari website eror maupun down ketika mendekati batas pelaporan SPT Tahunan.

Banyak Wajib Pajak yang belum menguasai cara pelaporan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing* maupun *E-Form*, pada saat hendak melakukan pelaporan SPT Tahunan seringkali menghadapi masalah seperti lupa E-FIN, password, alamat email, dan salah memasukkan NPWP pada saat login di Website Dirjen Pajak dan terbatas nya petugas dari KPP Pratama yang dapat membantu Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan nya yang dimana bertugas untuk mendampingi Wajib Pajak saat mengalami kesulitan ketika hendak melaporkan SPT Tahunan (Laila Fitria dkk, 2022).

Dalam pelaporan SPT Tahunan secara online melalui *E-Filing* ternyata menimbulkan masalah baru hal ini dikarenakan sangat bergantung dengan konektivitas jaringan internet. Diperlukan koneksi internet yang sangat stabil untuk melaporkan SPT Tahunan secara *E-Filing*. Hal ini dikarenakan apabila jaringan internet terputus maka proses pengisian SPT Tahunan akan terhenti dan Wajib Pajak terpaksa mengulang proses pengisian SPT dari awal dikarenakan data yang sudah diisikan tersebut tidak tersimpan di sistem *E-Filing* (Suwarni, 2020). Wajib Pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pada sistem *E-Filing* sering terkendala dengan terjadinya session terputus pada saat Wajib Pajak mengisikan kolom harta dengan lampiran harta yang dimiliki oleh Wajib Pajak yang cukup banyak, atau dikarenakan banyaknya Wajib Pajak yang mengakses dalam waktu yang bersamaan sehingga memengaruhi sistem dan mengakibatkan akses nya menjadi lebih lambat (Daniel, 2020).

Kemudian Wajib Pajak ketika melakukan pelaporan SPT Tahunan nya dengan menggunakan *E-Form* mengalami permasalahan seperti didalam sistem *E-*

Form pada saat pengisian Wajib Pajak seringkali mendapatkan muncul notifikasi seperti eror atau notifikasi isian SPT Tahunan tidak lengkap sedangkan Wajib Pajak sudah mengisikan semua isian SPT nya sehingga ketika Wajib Pajak mendapatkan notifikasi tersebut harus sering-sering mengecek apakah terdapat kolom pengisian yang terlewatkan dan *E-Form* sendiri juga harus dibuka pada laptop dengan windows 10 keatas sehingga bagi Wajib Pajak yang tidak memiliki laptop harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama tempat Wajib Pajak tersebut terdaftar untuk dibantu proses pelaporan SPT Tahunan nya. Hal ini dikarenakan sistem *E-Form* yang berbasiskan komputer maupun PC sehingga tidak dapat dibuka melalui handphone sehingga kurang fleksibilitas pada sistem *E-Form* mengingat bahwasanya tidak semua Wajib Pajak mempunyai komputer maupun laptop yang memadai untuk pelaporan SPT Tahunan.

Selain itu, menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gita Wardani (2022) mengemukakan bahwa sistem dari *E-Filing* dan *E-Form* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang sudah efektif, tetapi tidak terlalu berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan akses internet yang masih terbatas di beberapa wilayah tersebut, ketidaksesuaian antara data yang diinputkan dengan data riil yang dimiliki Wajib Pajak, serta kurangnya pemahaman dan sosialisasi mengenai sistem *E-Filing* dan *E-Form* kepada Wajib Pajak. Hal tersebut juga di dukung oleh penelitian Chairunnisa (2019) menyatakan bahwa sistem *E-Filing* mempunyai efek yang positif dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Pelaporan SPT Tahunan di KPP Medan Polonia.

Dalam Febby (2021) menyimpulkan Wajib Pajak orang pribadi yang melaksanakan pelaporan SPT Tahunan melalui *E-Filing* meningkat setiap tahun dan memberikan pengaruh positif dalam pelaporan SPT Tahunan, namun terdapat beberapa kendala yang dialami Wajib Pajak pribadi dalam pelaporan sehingga mempengaruhi angka kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 menyatakan bahwa Kepatuhan Perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam Negara. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan, dan pembayaran pajak terhutang, dan kepatuhan pembayaran tunggakan.

Kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti tax avoidance, yang akan menimbulkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Seperti pada pernyataan Sri Mulyani sebagai selaku Menteri Keuangan Negara Indonesia dalam potral berita online liputan 6 **“Waktu Lapor SPT Tahunan Hampir Habis, Sri Mulyani Ingatkan Pentingnya Pajak”** (<https://bit.ly/3mkol7W>) yang menyatakan bahwa dirinya beserta tim kementerian keuangan harus selalu berupaya untuk memberikan pemahaman yang utuh agar masyarakat disiplin dan patuh pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi agar dapat melaksanakan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Pajak (UU HPP).

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian kedalam skripsi yang berjudul **“Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *E-Filing* dan *E-Form* sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang dan rumusan masalah yang ada di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang baru terkait penerapan *E-Filing* dan *E-Form* sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

2. Bagi Universitas

Penelitian diharapkan dapat memberikan referensi bagi universitas dalam meningkatkan kualitas penelitian. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelaporan pajak.

3. Bagi Wajib Pajak

Manfaat penelitian bagi Wajib Pajak dapat memberikan informasi dalam meningkatkan pemahaman Wajib Pajak terkait tentang pentingnya pelaporan SPT Tahunan dan manfaat penggunaan *E-Filing* dan *E-Form* dalam melaporkan pajak. Dengan meningkatnya kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, Wajib Pajak dapat menghindari sanksi dan denda yang dapat merugikan mereka secara finansial.

4. Bagi KPP Pratama Karangpilang Surabaya

Bagi KPP Pratama Karangpilang Surabaya diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sebagai bahan informasi pelengkap serta bahan evaluasi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan nya dengan menggunakan sistem *E-Filing* dan *E-Form*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulis proposal dengan judul penerapan *E-Filing* dan *E-Form* sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya tersusun lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang hasil penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka konseptual, research question, model analisis, dan desain studi kualitatif.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka proses berfikir, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, batasan dan asumsi penelitian, unit analisis, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, data dan hasil analisis, interpretasi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang mengacu pada hasil-hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian. Maka dapat disusun penelitian terdahulu pada tabel 2.1. Tabel tersebut sebagai bahan penunjang untuk memperkuat penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

1. Chairunnisa (2019) dalam skripsi Universitas Medan Area yang berjudul “Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan Sistem *E-Filing* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia”. Pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *E-Filing* mempunyai efek yang sangat positif dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Setelah diterapkannya *E-Filing* jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan mengalami peningkatan yang sangat baik dari rata-rata 27.665,40 menjadi rata-rata 40.164,40 Wajib Pajak serta rata-rata kepatuhan dari 58,29% menjadi 72,176%, sehingga *E-Filing* memberikan dampak yang sangat baik dan positif bagi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pajak Pelayanan Pratama Medan Polonia. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan dokumentasi dan wawancara.
2. Febby Angelia Sinaga (2021) dalam skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem *E-Filing* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur”. Hasil penelitian menunjukkan adanya penerapan sistem *E-Filing* pada KPP Pratama Medan Timur sudah sesuai dengan ketentuan administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak orang pribadi melaksanakan pelaporan SPT Tahunan melalui *E-Filing* meningkat setiap tahun memberikan pengaruh yang positif dalam pelaporan SPT Tahunan. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang sejalan dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak yang lapor SPT nya dengan sistem *E-Filing*, namun terdapat beberapa kendala yang dialami Wajib Pajak pribadi dalam pelaporan sehingga mempengaruhi angka kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT. Metode yang digunakan adalah metode analisa deskriptif kualitatif.

3. Gita Wardani (2022) dalam skripsi Universitas Tridinanti Palembang yang berjudul “Analisis Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem *E-Filing* dan *E-Form* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang sudah efektif, tetapi tidak terlalu berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Hal ini dikarenakan keterbatasan akses internet yang masih terbatas di beberapa wilayah, ketidaksesuaian antara data yang diinputkan dengan data riil yang dimiliki oleh Wajib Pajak, serta kurangnya pemahaman dan sosialisasi mengenai *E-Filing* dan *E-Form* kepada Wajib Pajak. Selain itu, pihak KPP juga perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada Wajib

Pajak mengenai manfaat dan kemudahan dalam menggunakan sistem *E-Filing* dan *E-Form* guna dalam meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Penelitian ini menggunakan metode analisis deksriptif kualiatatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan dokumentasi.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan sekarang

No	Nama dan judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Chairunnisa (2019), "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia".	Membahas mengenai penerapan sistem <i>E-Filing</i> terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.	Objek penelitian, tahun penelitian dan adanya <i>E-Form</i> . Pada penelitian terdahulu yaitu tahun 2014-2018. Sedangkan pada penelitian sekarang pada tahun 2020-2022.	Menunjukkan bahwa <i>E-Filing</i> mempunyai efek yang sangat positif dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Setelah diterapkannya <i>E-Filing</i> jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT mengalami peningkatan yang sangat baik.
2.	Gita Wardani (2022), "Analisis Penerapan <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang".	Membahas mengenai penerapan sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.	Objek penelitian, tahun penelitian dan meneliti tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan penelitian sekarang meneliti tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Menunjukkan bahwa sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang sudah efektif, tetapi tidak terlalu berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Hal ini dikarenakan keterbatasan akses internet yang masih terbatas di beberapa wilayah, ketidaksesuaian antara data yang diinputkan dengan data riil yang dimiliki oleh Wajib Pajak, serta kurangnya pemahaman dan sosialisasi mengenai <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> kepada Wajib Pajak.
3.	Febby Angelia Sinaga (2021), "Analisis Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur".	Membahas mengenai penerapan sistem <i>E-Filing</i> terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.	Objek penelitian, tahun penelitian dan adanya <i>E-Form</i> . Pada penelitian terdahulu yaitu tahun 2016-2020 sedangkan pada penelitian sekarang pada tahun 2020-2022.	Menunjukkan adanya penerapan sistem <i>E-Filing</i> pada KPP Pratama Medan Timur sudah sesuai dengan ketentuan administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak orang pribadi yang melaksanakan pelaporan SPT Tahunan melalui <i>E-Filing</i> meningkat setiap tahun dan memberikan pengaruh yang positif dalam pelaporan SPT Tahunan.

Sumber : Peneliti (2023)

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah dirubah terakhir dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) “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”.

Sementara itu menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2019:3) “Pajak adalah kontribusi yang dibuat oleh orang-orang dengan aturan Undang-Undang (yang diberlakukan) tanpa menerima keuntungan bersama yang dapat langsung dipertanggungjawabkan dan digunakan untuk kemakmuran suatu negara dan masyarakat”.

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak meliputi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pajak yang dibayarkan masyarakat ke negara adalah berupa uang bukan barang.
2. Dalam pelaksanaannya, pajak tidak langsung memberikan imbalannya kepada pembayar pajak melainkan imbalan tersebut disalurkan oleh Negara dalam bentuk kesejahteraan dari masyarakat
3. Pajak merupakan iuran yang bersifat memaksa yang dikenakan pada rakyat berdasarkan undang-undang.

4. Masyarakat diberikan kewajiban oleh pemerintah dalam membiayai anggaran pembiayaan pembangunan melalui penyetoran pajak .

2.2.2 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:4), fungsi pajak dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)
Pajak berfungsi sebagai sumber pendanaan untuk pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (Regulerend)
Pajak berperan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial atau ekonomi.
3. Fungsi Stabilitas
Dengan bantuan pajak, pemerintah memiliki sarana untuk menerapkan langkah-langkah stabilitas harga untuk menahan inflasi. Hal itu dapat dicapai antara lain dengan mengatur peredaran uang dalam masyarakat, membayar pajak dan menggunakan pajak yang efektif dan efisien.
4. Fungsi Redistribusi Pendapatan
Pajak yang dipungut oleh pemerintah membiayai seluruh pelayanan publik, termasuk dana pembangunan untuk menciptakan lapangan kerja, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.2.3 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019:7-8), jenis-jenis pajak dikelompokkan berdasarkan :

- a) Berdasarkan Lembaga Pemungut dibedakan menjadi dua, yaitu :
 1. Pajak pusat, pajak yang dipungut oleh pemerintah, umumnya digunakan untuk membiayai anggaran pemerintah.
Misalnya: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
 2. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.
 - a. Contoh Pajak Provinsi : pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
 - b. Contoh Pajak Kabupaten : pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan.
- b) Berdasarkan Golongan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1. Pajak Langsung, pajak ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain.
Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh).
 2. Pajak Tidak Langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada pihak ketiga.
Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- c) Berdasarkan Sifat dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
1. Pajak Subjektif, pajak yang didasarkan memperhatikan keadaan wajib pajak.
Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh).
 2. Pajak Objektif, pajak yang didasarkan memperhatikan objeknya, tanpa memperhatikan keadaan wajib pajak.
Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM).

2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:11) sistem pemungutan pajak terbagi menjadi tiga diantaranya :

- a. *Official Assesment System*
Official Assesment System sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (bendahara) untuk menetapkan besarnya pajak yang dibayar oleh wajib pajak.
- b. *Self Assesment System*
Self Assesment System sistem pemungutan pajak yang memungkinkan Wajib Pajak untuk menghitung, menjumlahkan dan melaporkan sendiri pajaknya.
- c. *Withholding System*
Withholding System sistem memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk mengurangi atau menagih hutang wajib pajak.

Didalam pasal 12 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang KUP yang menyebutkan bahwa :

1. “Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak mengantungkan pada adanya surat ketetapan pajak”.
2. “Jumlah Pajak yang terutang menurut Surat pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

2.2.5 Subjek Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 2, yang menjadi subjek pajak adalah :

- a. Orang pribadi dan warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan yang berhak.
- b. Badan yang terdiri dari perseroan, BUMN atau BUMD dalam nama dan bentuk apapun, firma, koperasi, dana pensiun, Lembaga, Yayasan, Organisasi sosial politik, Kongsi, dan bentuk badan lainnya.
- c. Bentuk Usaha Tetap (BUT).
- d. Warisan belum terbagi.

Subjek pajak dibagi menjadi dua, diantaranya :

1. Subjek pajak dalam negeri yaitu :
 - a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
 - b. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria :
 1. Pembentukannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan.
 2. Pembiayaan bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

3. Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.
 4. Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.
- c. Warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
2. Subjek pajak luar negeri yaitu :
- a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
 - b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

2.2.6 Objek Pajak

Menurut Resmi (2019:75) “Objek Pajak merupakan segala sesuatu (barang, jasa, kegiatan, atau keadaan) yang dikenakan pajak”. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Objek Pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau

menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk :

1. Pergantian atau imbalan berkenan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam hal Undang-Undang ini.
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan.
3. Laba usaha.
4. Keuntungan karena penjualan atau pengalihan harta termasuk :
 - a. Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal.
 - b. Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya.
 - c. Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apapun.
 - d. Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan peraturan Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan

usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan di antara pihak-pihak yang bersangkutan.

- e. Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan, atau permodalan dalam perusahaan pertambangan.
5. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
6. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
7. Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembangian sisa hasil usaha koperasi.
8. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.
9. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
10. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.

2.2.7 Wajib Pajak

2.2.7.1 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat (2) “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa

Wajib Pajak dapat merupakan orang pribadi atau badan yang telah memenuhi sebagai subjek pajak dan menerima penghasilan Wajib Pajak atau objek pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan. Hak dan kewajiban tersebut harus dilindungi oleh pemerintah yang melalui Undang-Undang.

2.2.7.2 Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:69) kewajiban Wajib Pajak sebagai berikut :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
3. Menghitung dan membayar pajak sendiri dengan benar.
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.
6. Jika diperiksa wajib :
 - a. Memperlihatkan dan meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
7. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2.2.8 Kepatuhan Pajak

2.2.8.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban perpajakan merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan artinya Wajib Pajak bersedia dan mampu memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan berlaku tanpa pemeriksaan, penyelidikan menyeluruh serta sanksi hukum. Sehingga Kepatuhan Wajib Pajak

suatu keadaan dari Wajib Pajak yang memenuhi segala kewajiban perpajakannya menurut peraturan yang berlaku tanpa dilakukan suatu penyidikan.

Menurut Rusli Amrul (2021) bahwa “Kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk mengisi formulir pajak, dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah tingkat dimana Wajib Pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan”.

Berdasarkan Dwi Harjo (2019:78) kepatuhan perpajakan dapat dibagi menjadi dua, diantaranya yaitu :

- a. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan.
- b. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa perundang-undangan perpajakan.

2.2.8.2 Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 Wajib Pajak Orang Pribadi dibagi menjadi dua, yaitu diantaranya :

1. Subjek Pajak Dalam Negeri yaitu meliputi :
 - a. Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia.

- b. Orang Pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan .
 - c. Orang Pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
2. Subjek Pajak Luar Negeri yaitu meliputi :
- a. Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang Pribadi yang bertempat di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap (BUT) di Indonesia.
 - b. Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang Pribadi yang bertempat di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap (BUT) di Indonesia.

2.2.8.3 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Kriteria Wajib Pajak Patuh menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, bahwa :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan: tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Laporan Keuangan di audit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Serta tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2.9 Surat Pemberitahuan (SPT)

2.2.9.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) berfungsi sebagai sarana bagi Wajib Pajak untuk dapat melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan perpajakan Wajib Pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa “Surat Pemberitahuan yang disebut dengan SPT merupakan surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

2.2.9.2 Jenis-Jenis SPT

Menurut peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 243/PMK 03/2014 Surat pemberitahuan dibedakan menjadi dua jenis, yaitu :

- 1) Surat Pemberitahuan Masa, yaitu Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
- 2) Surat Pemberitahuan Tahunan, yaitu Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

Surat Pemberitahuan yang dilaporkan oleh Wajib Pajak meliputi :

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan.
- b. Surat Pemberitahuan Masa terdiri dari :
 1. SPT Massa Pajak Penghasilan.
 2. SPT Massa Pajak Pertambahan Nilai.
 3. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemunggut Pajak Pertambahan Nilai.

SPT dapat berbentuk :

- a. Formulir kertas (*Hard Copy*).
- b. E-SPT, yaitu data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi E-SPT yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.2.9.3 Fungsi SPT

Fungsi SPT menurut Mardiasmo (2019:40) diantaranya :

1. Wajib Pajak untuk Pajak Penghasilan (PPh)

Fungsi SPT bagi Wajib Pajak untuk Pajak Penghasilan (PPh) sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan pajak yang terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemunggutan pihak lain dalam 1 Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak.

- c. Harta dan kewajiban yang merupakan aset, hutang dan jumlah yang menjadi tanggungan dari Wajib Pajak tersebut.
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Pengusaha Kena Pajak

Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan tentang :

- a. Perhitungan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPNBM) yang sebenarnya terutang.
- b. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- c. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. Pemotongan atau Pemungut Pajak

Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Pemotong atau Pemungutan pajak adalah sebagai sarana dalam mempertanggungjawabkan dan melaporkan pajak yang dipotong dan disetorkannya.

2.2.9.4 Batas Waktu Penyampaian SPT

Berdasarkan Mardiasmo (2019:44) batas waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan yaitu:

- a) Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (duapuluh) hari setelah akhir masa pajak. Khusus untuk Surat Pemberitahuan Masa Pertambahan Nilai disampaikan paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhir masa pajak.
- b) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
- c) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

2.2.9.5 Prosedur Penyampaian SPT

Menurut Mardiasmo (2019:41) prosedur penyampaian SPT diantaranya adalah :

- a. Wajib Pajak sebagaimana mengambil sendiri Surat Pemberitahuan di tempat yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak atau mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Wajib Pajak juga dapat mengambil Surat Pemberitahuan dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs Direktorat Jenderal Pajak untuk memperoleh formulir Surat Pemberitahuan tersebut.
- b. Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan mendatangi serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
- c. Wajib Pajak telah mendapatkan izin Menteri Keuangan menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.
- d. Penandatanganan SPT dapat dilakukan secara biasa, dengan tanda tangan stempel, atau tanda tangan elektronik atau digital, yang semuanya mempunyai kekuatan hukum yang sama.
- e. Bukti-bukti yang harus dilampirkan pada SPT, antara lain :
 - 1. Untuk Wajib Pajak yang mengadakan pembukuan, laporan keuangan berupa neraca dan laporan rugi laba serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.
 - 2. Untuk SPT Massa PPN sekurang-kurangnya memuat jumlah Dasar Pengenaan Pajak, jumlah Pajak Keluaran, jumlah Pajak Masukan yang dapat dikreditkan, dan jumlah kekurangan atau kelebihan pajak.
 - 3. Untuk Wajib Pajak yang menggunakan norma perhitungan, perhitungan jumlah peredaran yang terjadi dalam Tahun Pajak yang bersangkutan.

2.2.9.6 Sanksi Terlambat atau Tidak dalam menyampaikan SPT

Menurut Mardiasmo (2019-46) bahwa apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan, maka akan dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar :

- a) Dapat dikenai sanksi sebesar Rp 500.000 (Lima ratus ribu rupiah) Untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan nilai.
- b) Dapat dikenai sanksi sebesar Rp 100.000 (Seratus ribu rupiah) Untuk Surat Pemberitahuan Lainnya.
- c) Dapat dikenai sanksi sebesar Rp 1.000.000 (Satu juta rupiah) Untuk Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.
- d) Dapat dikenai sanksi sebesar Rp 100.000 (Seratus ribu rupiah) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.2.10 Sistem *E-Filing*

2.2.10.1 Pengertian *E-Filing*

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 bahwa *E-Filing* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online dan realtime yang dapat diakses pada website resmi Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Dengan adanya *E-Filing* ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan laporan SPT.

Menurut Dermawan, Alfian (2020:594) Pengertian *E-Filing* adalah sebagai berikut: “Aplikasi *E-Filing* merupakan suatu aplikasi yang dikembangkan oleh DJP

untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi Wajib Pajak di bidang teknologi informasi dan komunikasi”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem *E-Filing* merupakan bentuk fasilitas yang diberikan oleh DJP kepada Wajib Pajak digunakan untuk pelaporan dan pengisian SPT Tahunan secara online dan real time. Perlu dingat, jatuh tempo dari pelaporan SPT adalah 3 bulan sejak berakhirnya tahun pajak untuk Wajib Pajak Orang Pribadi batas nya hingga 31 Maret tahun berikutnya.

Berikut adalah data perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

1. <http://www.laporpajak.com>
2. <http://onlinepajak.com>
3. <http://layananpajak.com>
4. <http://www.spt.co.id>
5. <http://taxreport.web.id>
6. <http://laporpajak.com>
7. <http://pajakmandiri.com>
8. <http://www.pajakku.com>

E-Filing dibuat dengan tujuan tidak terdapat persinggungan antara Wajib Pajak dengan fiskus dan kontrol Wajib Pajak menjadi tinggi dikarenakan Wajib Pajak tersebut yang merekam sendiri SPT nya tanpa campur tangan orang lain. Tujuan layanan pelaporan pajak secara *E-Filing* yaitu membantu kantor pajak mengenai SPT yang diterima dengan cepat dan untuk meningkatkan kegiatan

administrasi, pendataan, pendistribusian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) serta untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan jumlah pajaknya dan meningkatkan jumlah pemasukan negara dan pajak.

2.2.10.2 Penerapan Sistem *E-Filing*

Penerapan *E-Filing* memiliki beberapa keunggulan bagi Wajib Pajak melalui website Direktorat Jenderal Pajak diantaranya :

- a. Penyampain SPT menjadi lebih cepat karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dalam waktu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
- b. Biaya pelaporan SPT lebih murah dikarenakan untuk mengakses website DJP tidak dikenakan biaya.
- c. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
- d. Perhitungannya dilakukan dengan cepat karena menggunakan sistem komputer.
- e. Data yang disampaikan oleh Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi dalam pengisian SPT.
- f. Ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- g. Dokumen perlengkapan seperti fotokopi formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau

mempunyai NPWP sendiri, fotokopi bukti pembayaran zakat tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

2.2.10.3 Prosedur Penggunaan *E-Filing*

Prosedur yang digunakan dalam melaksanakan *E-Filing* sebagai berikut :

1. Pengajuan permohonan untuk mendapatkan E-Fin (*Elektronic Filling Number*).
2. Membuat permohonan aktivasi E-Fin (*Elektronic Filling Number*) di KPP terdekat dengan melampirkan fotokopi kartu NPWP.
 - a. Permohonan akan di proses jika alamat sesuai dengan database.
 - b. Setelah permohonan aktivasi E-Fin telah di ajukan, kepala KPP harus memberi keputusan paling lambat selama 2 (dua) hari sejak permohonan diterima (hari kerja).
 - c. Apabila E-Fin hilang, maka Wajib Pajak bisa mencetak kembali dengan mengajukan NPWP.
3. Kunjungi dan daftar pada website berikut www.djponline.pajak.go.id dan buka email untuk melakukan aktivasi akun.
4. Setelah akun selesai diaktivasi melalui email, masuk lagi ke website www.djponline.pajak.go.id dengan menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan kata sandi DJPonline yang baru dibuat. Klik menu *E-Filing*, pilih buat Surat Pemberitahuan (SPT), pilih jawaban dan isikan formulir sesuai dengan kondisi sebenarnya.

5. Setelah isian dan formulir diisi lengkap, klik persetujuan, lalu ambil kode verifikasi dengan pilihan pengiriman melalui email.
6. Buka kode verifikasi yang telah dikirim melalui email, kemudian masukkan ke kolom kode pengiriman dan klik kirim Surat Pemberitahuan.
7. Buka email dan pastikan Wajib Pajak telah menerima Tanda Terima Elektronik Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Silahkan disimpan, jangan lupa menyimpan NPWP, nomor EFIN, alamat email dan kata sandi yang akan dipergunakan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan berikutnya.

2.2.11 Sistem *E-Form*

2.2.11.1 Pengertian *E-Form*

Tata cara penyampaian SPT Tahunan yang diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 bahwa terdapat tambahan fitur *E-Form* yang ditambahkan didalam *E-Filing*. Jika *E-Filing* berbasis (web basis) sekarang ditambah lagi fitur *E-Form* (semi web basis). Didalam pasal 7 pada PER-02/PJ/2019 bahwasanya disebutkan “saluran *E-Filing*” itu salah satunya laman DJP atau www.djponline.pajak.go.id yang dimana sekarang fiturnya dapat dengan menggunakan *E-Filing* maupun *E-Form* untuk lapor SPT Tahunan. Jadi, didalam saluran *E-Filing* tersebut sudah mencakup fitur *E-Filing* dan *E-Form* karena *E-Form* ini merupakan pengembangan dari *E-Filing*.

Penambahan fitur pada *E-Form* SPT Tahunan PPh orang pribadi 1770 dan 1770S berdasarkan penyesuaian ketentuan dalam UU HPP (Undang-Undang

Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan) dan PP (Peraturan Pemerintah) Nomor 55 Tahun 2022 (Tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan).

2.2.11.2 Penerapan Sistem *E-Form*

Penerapan *E-Form* memiliki beberapa keunggulan bagi Wajib Pajak yang melalui website Direktorat Jenderal Pajak diantaranya :

1. Database, bagi Wajib Pajak yang ingin memiliki database (files) atas SPT Tahunan yang dibuat karena tersedia menu “Print” dan juga “Save” ke dalam Komputer Wajib Pajak.
2. Ketidakbergantungan, koneksi internet hanya diperlukan saat mengupload SPT Tahunan ke server Direktorat Jenderal Pajak. Artinya pada saat proses edit atau pengisian tidak perlu tergantung pada koneksi jaringan internet.
3. Formulir dapat dibuka melalui Adobe Pdf Reader 32 bit dan 64 bit.
4. Sistem *E-Form* mempunyai sensitivitas yang tinggi dalam pengisian SPT. Wajib Pajak diharuskan mengisi kolom merah, apabila tidak mengisi kolom tersebut maka Wajib Pajak tidak dapat melanjutkan ke lampiran yang berikutnya. Sehingga kesensitifan dari layanan ini sebagai pengingat agar melengkapi tiap-tiap lampiran pada saat pengisian SPT Tahunan.
5. Terdapat fitur impor data melalui csv untuk data-data tabular seperti daftar harta, daftar bukti potong dan lainnya. Jadi, mempermudah waktu dalam pengisian formulir sehingga tidak perlu menulis satu-persatu karena akan secara otomatis muncul.

6. Untuk token dapat dikirimkan ke email atau nomor telepon dari wajib pajak.
7. Tanda bukti dari pelaporan akan secara otomatis dikirimkan ke alamat email dari wajib pajak.
8. Meningkatkan keamanan pada data. *E-Form* dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, seperti tanda tangan digital dan enkripsi data, sehingga dapat menjamin kerahasiaan dan keamanan data wajib pajak.

2.2.11.3 Prosedur Penggunaan *E-Form*

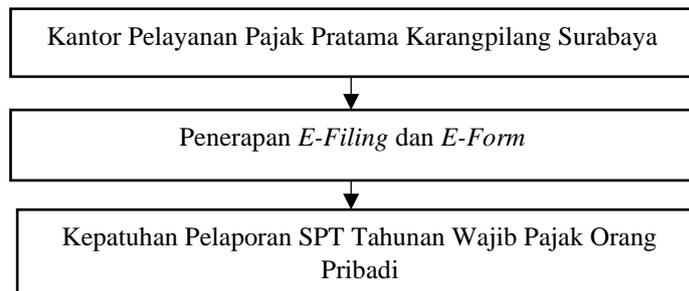
Langkah-langkah dalam melaksanakan *E-Form* adalah sebagai berikut :

1. Login di website Direktorat Jenderal Pajak www.djponline.pajak.go.id.
2. Masukkan Nomor NPWP, password dan kode captcha. Setelah itu akan diarahkan ke dashboard pilih menu “Lapor” akan ada pilihan *E-Filing* dan *E-Form*. Pilih “*E-Form*”.
3. Jika sebelumnya belum mempunyai Adobe PDF Reader 32 bit maka perlu mengunduh terlebih dahulu.
4. Selanjutnya klik “Buat SPT”. Akan ada pertanyaan yang mengarahkan jenis formulir yang digunakan. Isi bagian tahun pajak, status SPT media pengiriman token mau melalui email atau nomor handphone.
5. Setelah membuka *E-Form* PDF, terdapat beberapa bagian yang harus diisi, seperti data pribadi, pendapatan, penghasilan tidak kena pajak, pengurangan penghasilan, dan sebagainya.
6. Isilah data-data tersebut dengan benar dan teliti. Pastikan bahwa semua data yang dimasukkan sesuai dengan bukti-bukti yang ada. Jika terdapat

kesalahan atau ketidaksesuaian data, hal tersebut dapat mempengaruhi besaran pajak yang harus dibayar.

7. Setelah selesai mengisi semua data-data pada *E-Form*, maka masukan kode verifikasi yang sudah diterima di email dan tekan submit.
8. Setelah berhasil mengirimkan data, maka *E-Form* SPT Tahunan akan mengeluarkan nomor bukti penerimaan elektronik pada email.
9. Setelah selesai mengirimkan data, cetak dan simpan *E-Form* SPT Tahunan yang sudah diisi dan divalidasi sebagai bukti pelaporan.
10. Untuk memastikan bahwa SPT telah dikirimkan melalui *E-Form* maka dapat mengakses ke website resmi DJP di alamat <https://www.pajak.go.id> dan melihat pada menu arsip SPT.

2.3 Kerangka Konseptual



Sumber : Peneliti (2023)

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 *Research Question*

2.4.1 *Main Research Question*

Dalam penelitian ini *Main Reserach Question* yang akan digunakan dalam pengumpulan data adalah :

“Bagaimana penerapan dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya ?”.

2.4.2 *Mini Research Question*

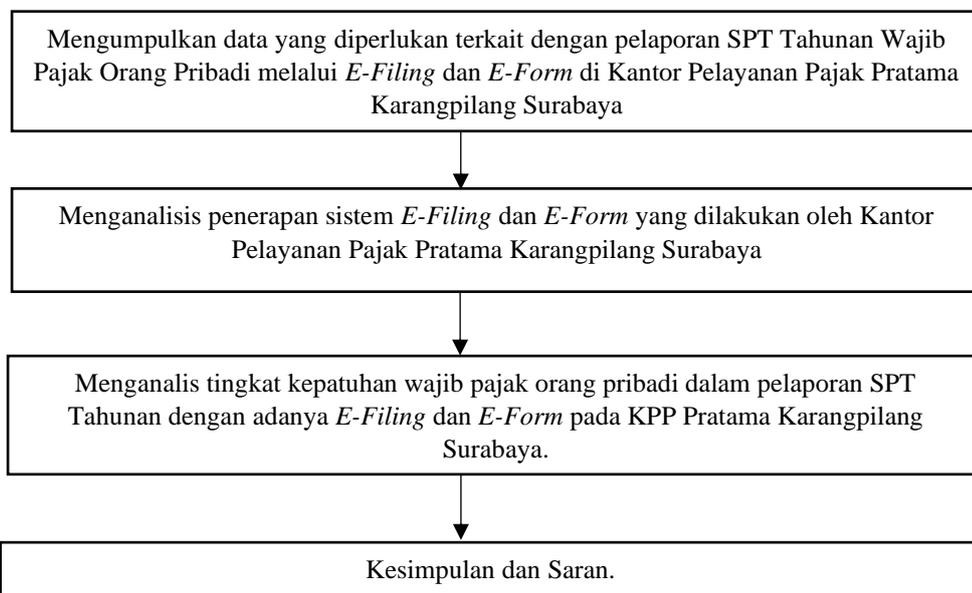
Dalam penelitian ini *Mini Reserach Question* yang digunakan dalam pengumpulan data adalah :

1. Sejauh mana sistem *E-Filing* dan *E-Form* telah ditetapkan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya sebagai alternatif pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

2. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi setelah penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* di KPP Pratama Karangpilang Surabaya ?
3. Bagaimana kendala dari penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* di KPP Pratama Karangpilang Surabaya ?

2.4.3 Model Analisis

Model analisis data merupakan suatu gambaran yang dipakai melakukan analisis data sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan.



Sumber : Peneliti (2023)

Gambar 2.2
Model Analisis

Adapun penjelasan model analisis penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan dan mengidentifikasi data-data terkait pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *E-Filing* dan *E-Form* di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

2. Menganalisis penerapan *E-Filing* dan *E-Form* demi mencapai tujuan dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi .
3. Menganalisis tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak adanya *E-Filing* dan *E-Form* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya. Pada tahap ketiga menganalisis kepatuhan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* berdasarkan Wajib Pajak lapor SPT Tahunan dengan tepat waktu dan tidak tepat waktu.
4. Membuat kesimpulan serta saran atas penelitian mengenai penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

2.5 Desain Studi Kualitatif

Tabel 2.2

Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Karangpilang Surabaya)

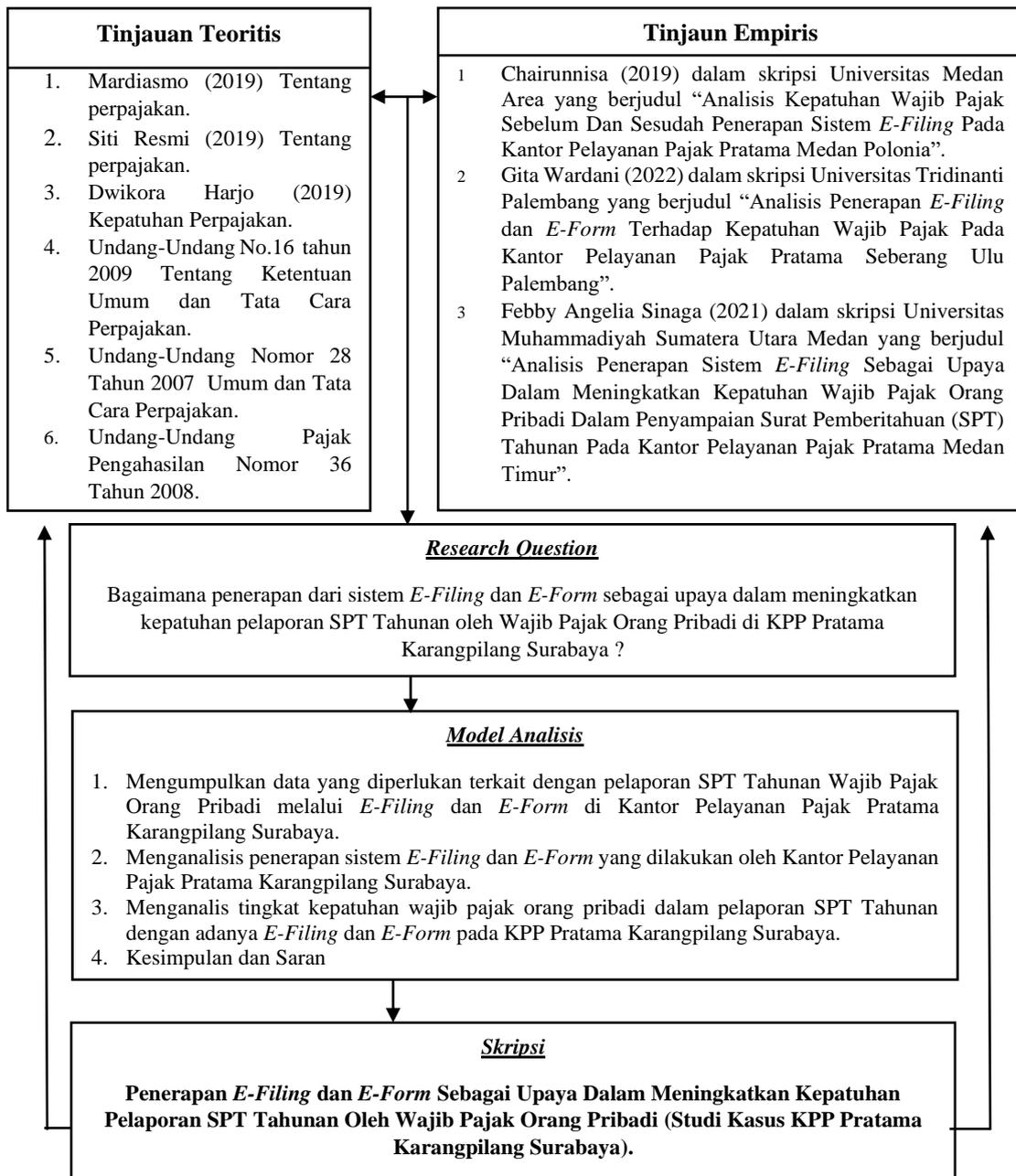
Research Question	Sumber Data, Metode Pengumpulan Data dan Analisa Data	Aspek-aspek Praktis	Justifikasi
<p>Main Research Question :</p> <p>1. Bagaimana penerapan dari sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya ?</p> <p>Mini Research Question :</p> <p>1. Sejauh mana sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> telah ditetapkan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya sebagai alternatif pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi ?</p> <p>2. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi setelah penerapan sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> di KPP Pratama Karangpilang Surabaya ?</p> <p>3. Bagaimana kendala dari penerapan sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> di KPP Pratama Karangpilang Surabaya ?</p>	<p>Data primer :</p> <p>a) Interview</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala bagian pelayanan dan penjaminan kualitas data. 2. Wajib Pajak Orang Pribadi. <p>b) Observasi.</p> <p>Data sekunder :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku-buku atau sumber tertulis yang berhubungan dengan penelitian. 2. Data yang diperoleh dari laporan-laporan. 3. Informasi dalam bentuk dokumentasi yang bersumber dari KPP Karangpilang Surabaya. 	<ol style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan akses dari informan yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini. b. Observasi yang dilakukan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala bagian pelayanan, penjaminan kualitas data, Wajib Pajak Orang Pribadi. 2. Melakukan wawancara dengan narasumber. 3. Observasi dengan melihat data yang berhubungan dengan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i>.

Sumber : Peneliti (2023)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Proses Berfikir



Sumber : Peneliti (2023)

Gambar 3.1
Kerangka Proses Berfikir

Penjelasan Kerangka Proses Berfikir

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian terdahulu serta landasan teori maka dapat disusun kerangka proses berpikir yang ditunjukkan pada gambar 3.1, gambar tersebut menunjukkan bahwa dalam penelitian ini memerlukan teori perpajakan serta Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 sebagai landasan berpikir. Dari teori-teori tersebut perlu untuk dipelajari dan dipahami oleh peneliti dalam proses analisis. Dalam proses berpikir terkandung didalamnya ada tinjauan teoritis tersebut yang mengandung proses berpikir deduktif yang artinya adalah seorang peneliti akan menganalisis dan menjawab permasalahan serta mengambil kesimpulan berdasarkan kepada hal-hal yang bersifat umum kearah hal-hal yang bersifat khusus. Dalam penelitian ini memerlukan hasil penelitian terdahulu berupa skripsi yang relevan yang ditunjukkan pada gambar 3.1 yang tampak terdapat di dalam tinjauan empiris yang mengandung proses berpikir secara induktif yang artinya adalah seorang peneliti akan menganalisis dan menjawab permasalahan serta mengambil kesimpulan berdasarkan pada hal-hal yang bersifat khusus kearah umum. Sehingga didalam penelitian ini, peneliti tidak hanya berfikir secara deduktif atau induktif saja, tetapi terdapat interaksi bolak balik (\leftrightarrow) dari proses berpikir deduktif dan proses induktif.

Panah yang menyambung (\leftrightarrow) yang menghubungkan dari tinjauan teoritis (deduktif) dengan tinjauan empiris (induktif) pada kerangka proses berpikir di gambar 3.1 yang menunjukkan bahwa dukungan dari tinjauan teoritis yang diperoleh dari berbagai sumber dan tinjauan empiris dari penelitian terdahulu yang relevan sehingga menghasilkan *Reserach Questions* sebagai pertanyaan yang hendak

dijawab oleh sebuah penelitian, *Reserach Questions* merupakan suatu intisari dari keingintahuan peneliti.

Melalui *Reserach Questions* yang diajukan dalam penelitian, kemudian membuat model analisis untuk membantu dalam peneliti melakukan analisis dan pembahasan, sampai dengan menghasilkan sebuah skripsi. Tanda panah (→) yang menghubungkan skripsi ke tinjauan teoritis dapat diartikan bahwa skripsi ini diharapkan mampu memperkuat teori-teori atau penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya yang dapat menjadi landasan kuat untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat untuk dipertanggungjawabkan.

3.2 Definisi Operasional

3.2.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan penjelasan maksud dari istilah-istilah yang menjelaskan secara operasional mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Menurut Sugiyono (2021:58) Definisi Operasional Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulanya. Adapun variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen atau variabel bebas yang terdiri dari *E-Filing* (X1) dan *E-Form* (X2) dan variabel dependen yakni kepatuhan pelaporan SPT Tahunan (Y)

3. *E-Filing* (X1)

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 pasal 1 dijelaskan bahwa *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan

secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Didalam PER-1/PJ/2014 pasal 2 tersebut dijelaskan bahwa hanya Wajib Pajak Orang Pribadi yang memenuhi kriteria menyampaikan SPT Tahunan menggunakan Formulir SPT Tahunan 1770S atau Formulir SPT Tahunan 1770SS dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *E-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak

4. *E-Form* (X2)

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang mengatur tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan menyebutkan bahwa terdapat tambahan fitur *E-Form* didalam *E-Filing*. Dalam PER-02/PJ/2019 pasal 7 saluran *E-Filing* sebagaimana yang dimaksud salah satunya ialah “Laman Direktorat Jenderal Pajak” yang fitur didalamnya dapat menggunakan *E-Filing* maupun pengisian SPT pada formulir di *E-Form* dalam pelaporan SPT Tahunan. UU HPP Nomor 7 Tahun 2021 dan PP Nomor 55 Tahun 2022 mengatur tentang *E-Form* digunakan untuk pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi 1770 bagi yang menjalankan usaha maupun pekerja bebas dan 1770S untuk karyawan dengan penghasilan diatas 60 juta dengan satu pemberi kerja maupun penghasilan lebih dari satu pemberi kerja.

5. Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y)

Berdasarkan Safri Nurmatun dalam Siti Kurnia Rahayu (2020:138) bahwa kepatuhan pelaporan SPT Tahunan terbagi menjadi 2 yaitu :

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan adalah tanggal 31 Maret. Jika, Wajib Pajak melaporkannya sebelum tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.
- b. Kepatuhan material suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material sesuai dengan isi dan jiwa perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak mengisi dengan benar, lengkap dan jelas Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sesuai dengan ketentuan dan melaporkannya ke Dirjen Pajak sebelum batas waktu berakhir.

Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Harmonisasi peraturan Perpajakan Pasal 3 ayat (1) mengisi SPT Tahunan dengan benar, lengkap dan jelas yang dimaksud adalah :

- a. Benar adalah benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- b. Lengkap adalah memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT.
- c. Jelas adalah melaporkan asal usul atau sumber dari objek pajak dan unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT.

3.2.2 Desain Instrumen Penelitian

Berdasarkan Sugiyono (2021:101) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian itu adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data melakukan pengumpulan data, analisis data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Peneliti secara langsung terjun ke lapangan dengan melakukan pengamatan dan berbaur langsung dengan hal yang diteliti dengan membawa pedoman wawancara dan observasi dengan tujuan ketika melakukan penelitian di lapangan akan terfokus dan data yang diperlukan dapat tersaring dengan maksimal. Adanya desain instrumen penelitian akan memudahkan peneliti dalam memperoleh data menjadi lebih mendalam dan spesifik. Adapun masing-masing variabel yang terpilih tersebut beserta indikator sebagai berikut :

Tabel 3.1
Desain Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Instrumen Pernyataan
<i>E-Filing</i> (X1)	1. PER-1/PJ/2014 pasal 1 2. PER-1/PJ/2014 pasal 2	1. Diberlakukanya <i>E-Filing</i> sebagai alternatif sarana pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya 2. Penerapan <i>E-Filing</i> , bentuk sosialisasi <i>E-Filing</i> kepada Wajib Pajak oleh KPP Pratama Karangpilang Surabaya serta hal yang menjadi kendala dari sistem <i>E-Filing</i> dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak
<i>E-Form</i> (X2)	1. PER-02/PJ/2019 2. PER-02/PJ/2019 pasal 7 3. UU HPP Nomor 7 tahun 2021 dan PP Nomor 55 Tahun 2022	1. Diberlakukanya <i>E-Form</i> sebagai alternatif dan pengembangan dari sistem <i>E-Filing</i> pada website Direktorat Jenderal Pajak 2. Penerapan <i>E-Form</i> dan bentuk sosialisasi <i>E-Form</i> kepada Wajib Pajak yang sudah dilakukan oleh KPP Pratama Karangpilang Surabaya 3. Kendala yang kerap muncul ketika Wajib Pajak melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan <i>E-Form</i>
Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y)	1. Safri Nurmatun dalam Siti Kurnia Rahayu (2020:138) 2. Undang-Undang Nomor 7 tahun 2021 Harmonisasi peraturan Perpajakan Pasal 3 ayat (1)	1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya 2. Sistem <i>E-Filing</i> dan <i>E-Form</i> sudah dapat membantu meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan pada website Direktorat Jenderal Pajak

Sumber: Peneliti (2023)

3.3 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2021:60) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah penelitian yang terdiri dari proses menggambarkan dan memaparkan suatu keadaan dari objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Tujuan utama dari penelitian kualitatif untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena utama pada objek yang diteliti, sehingga memperoleh pemahaman yang secara mendalam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan cara desain studi kasus. Peneliti akan meneliti tentang Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-Form* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya). Dengan pendekatan penelitian kualitatif, data yang diperoleh akan lebih mendalam dan tujuan bisa tercapai.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Data yang digunakan didalam penelitian ini adalah data kualitatif. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2021:60) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah penelitian yang terdiri dari proses menggambarkan dan memaparkan suatu keadaan dari objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan.

3.4.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2021:104) sumber data terbagi menjadi dua bagian diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer ini bersumber dari pengamatan dan wawancara langsung dengan pihak KPP Pratama Karangpilang Surabaya seperti bagian pelayanan, bagian penjaminan kualitas data serta beberapa Wajib Pajak orang pribadi yang terdapat di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.
- b. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Di dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah dalam bentuk dokumentasi yang bersumber dari Kantor Pelayanan Pajak yang diteliti, dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5 Batasan dan Asumsi Penelitian

3.5.1 Batasan Penelitian

Agar pokok permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas, maka peneliti memberikan batasan-batasan masalah yang difokuskan pada pembahasan mengenai Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini adalah :

- a) Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya Tahun Pajak 2020-2022.
- b) Data Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *E-Filing*, *E-Form*, dan manual pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya Tahun Pajak 2020-2022.
- c) Data Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Tepat Waktu dan Tidak Tepat Waktu dari Tahun Pajak 2020-2022 di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.
- d) Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Melaporkan SPT Tahunan dan Tidak Melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020-2022 di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

3.5.2 Asumsi Penelitian

Asumsi yang mendasari penelitian ini adalah peran pajak dalam menunjang pendapatan dari negara serta ingin mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan dengan adanya penerapan *E-Filing* dan *E-Form* pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

3.6 Unit Analisis

Unit analisis mengungkapkan hal-hal yang dibahas dalam penelitian, untuk mengarahkan perhatian terhadap sesuatu yang akan di teliti. Adapun unit-unit analisis pada penelitian ini adalah :

1. Petugas pajak di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Dokumen-dokumen yang ada pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya seperti rincian jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *E-Filing* dan *E-Form*, serta jumlah pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak secara tepat waktu.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah awal yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan sebuah data serta informasi yang akurat. Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah :

1. Studi Lapangan (*Field Reserach*)

Menurut Sugiyono (2021:103) Studi Lapangan (*Field Reserach*) dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak yang menggunakan *E-Filing* dan *E-Form*. Informasi yang dilakukan dengan cara melakukan permintaan data dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

Dalam pengumpulan data metode yang dilakukan dengan antara lain :

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data primer dengan mengamati secara langsung objek datanya (Sugiyono, 2021:106). Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung pada objek yang diteliti yaitu berkaitan dengan penerapan *E-Filing* dan *E-Form* pada SPT Tahunan Wajib Pajak.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan tujuan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu perwawancara yang mengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan narasumber yang akan memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan untuk tujuan penelitian (Sugiyono, 2021:114). Penelitian ini dengan wawancara bersifat semiterstruktur agar memperoleh informasi mendalam yang berkaitan dengan penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif hasil penelitian observasi dan wawancara, akan lebih kredibel dapat dipercaya jika pada dukung oleh sejarah, foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. (Sugiyono, 2021:124). Pengumpulan data dengan cara pencatatan terhadap data/dokumen yang dimiliki oleh KPP Pratama Karangpilang Surabaya

yang berkaitan dengan adanya masalah yang diteliti. Peneliti mempelajari data/dokumen baik itu berupa profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya, data Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar, data pelaporan Wajib Pajak SPT Tahunan melalui *E-Filing*, *E-Form* dan manual, data kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan tepat waktu, data Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan dan yang tidak melaporkan SPT Tahunan serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan *E-Filing* dan *E-Form* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

3.7.2 Penguji Data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, bahwa instrumen utamanya adalah manusia. Karena objek tersebut yang diperiksa adalah pada keabsahan datanya. Untuk menguji kredibilitas data dari penelitian ini maka menggunakan trigulasi.

William Wiersma (1986) menyatakan bahwasanya trigulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian maka terdapat trigulasi sumber, trigulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono,2021:189).

1) Trigulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya

dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data tersebut (Sugiyono, 2021:191).

2) Trigulasi teknik

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2021:191).

3) Trigulasi waktu

Waktu juga dapat memengaruhi akan kredibilitas dari data. Data yang dikumpulkan dengan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar dapat memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan pengecekan dengan cara wawancara, observasi, dan teknik lainnya dalam waktu serta situasi yang berbeda. Apabila dari hasil uji yang dilakukan menghasilkan data yang berbeda, maka akan dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukanya kepastian data (Sugiyono, 2021:191-192).

3.8 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2021:131) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan dan dokumentasi, dengan menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola-pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Mendeskripsikan dan mengidentifikasi data-data terkait pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *E-Filing* dan *E-Form* di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.
2. Menganalisis penerapan *E-Filing* dan *E-Form* demi mencapai tujuan dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi .
3. Menganalisis tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak adanya *E-Filing* dan *E-Form* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya. Pada tahap ketiga ini menganalisis kepatuhan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* berdasarkan Wajib Pajak lapor SPT Tahunan dengan tepat waktu dan tidak tepat waktu.
4. Membuat kesimpulan serta saran atas penelitian mengenai penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pratama Karangpilang Surabaya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah KPP Pratama Karangpilang Surabaya

KPP Pratama Karangpilang Surabaya dibentuk berdasarkan Keputusan Dirjen Pajak Nomor 158/PJ/2007 pada tanggal 5 November 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan saat mulai beroperasinya KPP Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kanwil Dirjen Pajak Jawa Timur I, Jawa Timur II, Jawa Timur III, dan Bali.

KPP Pratama Karangpilang Surabaya merupakan unit kerja vertikal Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I yang mulai beroperasi dan diresmikan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani pada tanggal 4 Desember 2007.

Wilayah kerja dari KPP Pratama Karangpilang Surabaya merupakan hasil pemecahan dari dua KPP yaitu KPP Wonocolo Surabaya (Kecamatan Karangpilang dan Kecamatan Wiyung) dan KPP Sawahan Surabaya (Kecamatan Dukuh Pakis). Ketiga kecamatan tersebut terdiri dari 12 Kelurahan dengan luas wilayah 31,62 km².

Periode Jabatan Kepala KPP Pratama Karangpilang Surabaya :

1. Djoko Samiaji (13 November 2007 s.d 22 Februari 2008);
2. Bambang Suminto (22 Februari 2008 s.d 1 Juli 2008);

3. I Ketut Bagiarta (1 Juli 2008 s.d 16 September 2008);
4. Muhammad Faiz (16 September 2008 s.d 13 Januari 2012);
5. Agus Mulyono (13 Januari 2012 s.d 30 April 2012);
6. Rachmat Jaya (30 April 2015 s.d 27 Maret 2017);
7. Budi Santoso (27 Maret 2017 s.d 24 Agustus 2020).
8. Eko Radnadi (24 Agustus 2020 s.d sekarang).

4.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak 2020-2024

Adapun Direktorat Jenderal Pajak mempunyai visi dan misi dalam mencapai tujuan yang diinginkan, diantaranya sebagai berikut :

1. Visi Direktorat Jenderal Pajak 2020-2024

Menjadi mitra terpercaya pembangun bangsa untuk menghimpun penerimaan negara melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efisien, efektif, berintegritas, dan berkeadilan.

2. Misi Direktorat Jenderal Pajak 2020-2024

- a) Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia.
- b) Meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil.
- c) Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital didukung budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparatur pajak yang berintegritas, profesional, dan bermotivasi.

4.1.3 Visi dan Misi KPP Pratama Karangpilang Surabaya

Adapun KPP Pratama Karangpilang Surabaya mempunyai visi dan misi guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh Dirjen Pajak, sebagai berikut :

1. Visi KPP Pratama Karangpilang Surabaya

Menjadi kantor pelayanan penghimpun pajak yang akuntabel dan dapat dipercaya dengan SDM yang berintegritas dan profesional.

2. Misi KPP Pratama Karangpilang Surabaya

Menyelenggarakan pelayanan dan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan peraturan perundang-undangan perpajakan secara adil, jujur dan transparan agar terciptanya masyarakat sadar dan peduli pajak.

4.1.4 Wilayah Kerja

KPP Pratama Karangpilang Surabaya mempunyai wilayah kerja yang tersebar pada 12 kelurahan yang terletak di 3 kecamatan, diantaranya rinciannya sebagai berikut :

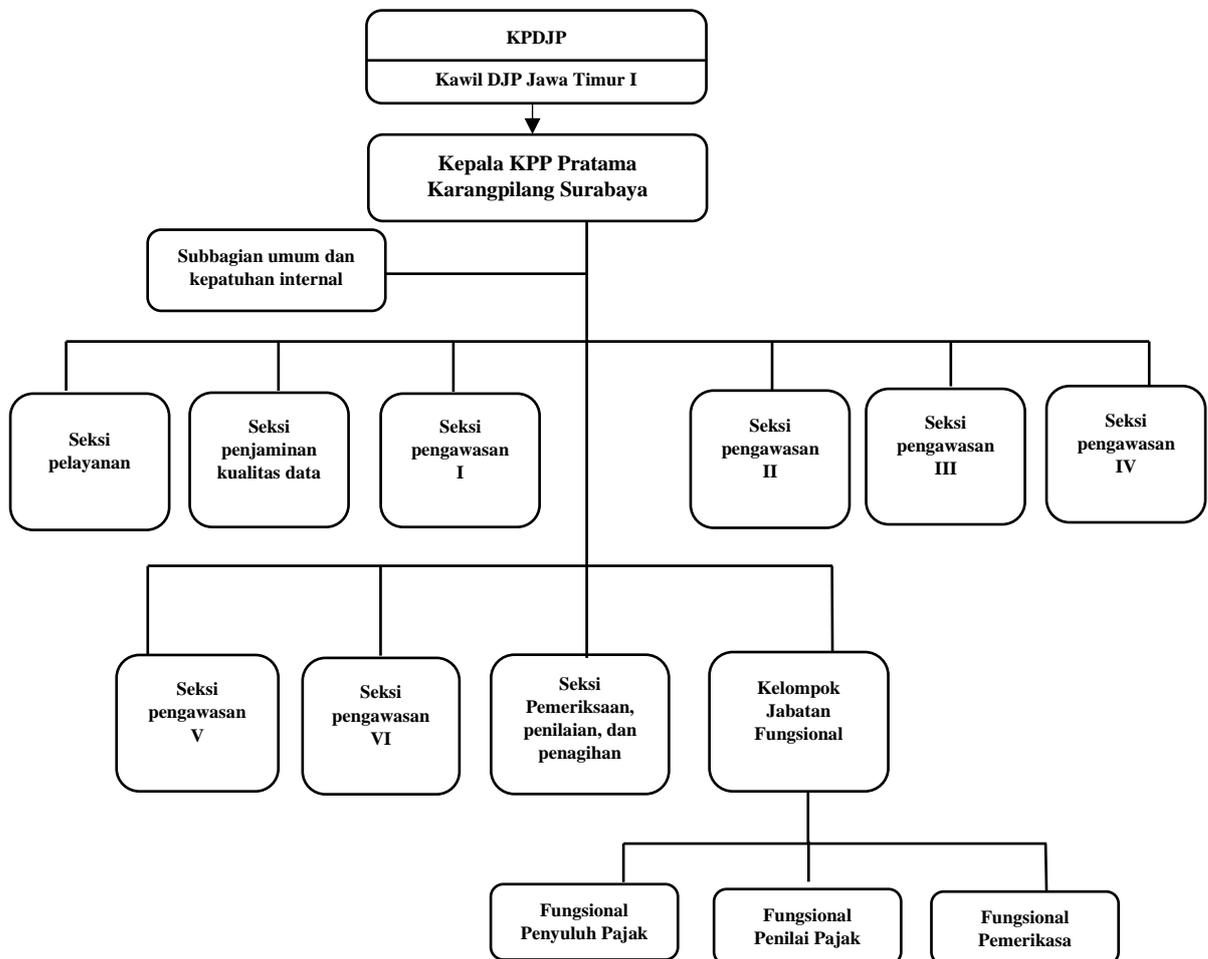
Tabel 4.1 Wilayah Kerja

Kecamatan	Kelurahan	Luas wilayah
Kecamatan Dukuh Pakis	1.Kelurahan Dukuh Kupang	10.350.000 m ²
	2.Kelurahan Dukuh Pakis	
	3.Kelurahan Gunung Sari	
	4.Kelurahan Prada Kali Kendal	
Kecamatan Wiyung	1.Kelurahan Babatan	12.140.000 m ²
	2.Kelurahan Balas Klumprik	
	3.Kelurahan Jajar Tunggal	
	4.Kelurahan Wiyung	
Kecamatan Karangpilang	1.Kelurahan Karangpilang	9.570.000 m ²
	2.Kelurahan Kedurus	
	3.Kelurahan Kebraon	
	4.Kelurahan Warugunung	

KPP Pratama Karangpilang Surabaya memiliki batas wilayah sebagai berikut diantaranya :

1. Sebelah Utara : Wilayah KPP Pratama Sawahan Surabaya.
2. Sebelah Timur : Wilayah KPP Pratama Wonocolo Surabaya.
3. Sebelah Selatan : Wilayah KPP Pratama Sidoarjo Utara Surabaya.
4. Sebelah Barat : Wilayah KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya.

4.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur KPP Pratama Karangpilang Surabaya

4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Karangpilang Surabaya

KPP Pratama Karangpilang Surabaya mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

1. Tugas Pokok KPP Pratama

Melaksanakan pelayanan, edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang perpajakan secara keseluruhan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Fungsi KPP Pratama

- a) Analisis, penjabaran, dan pencapaian target penerimaan pajak.
- b) Penguasaan data dan informasi subjek dan objek pajak dalam wilayah wewenang KPP.
- c) Pelayanan, edukasi, pendaftaran, dan pengelolaan pelaporan Wajib Pajak.
- d) Pendaftaran Wajib Pajak, objek pajak, dan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak.
- e) Pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak.
- f) Pemberian dan/atau penghapusan Nomor Objek Pajak secara jabatan.
- g) Penyelesaian tindak lanjut pengajuan/pencabutan permohonan Wajib Pajak maupun masyarakat.
- h) Pengawasan, pemeriksaan, penilaian, dan penagihan pajak.
- i) Pendataan, pemetaan Wajib Pajak dan objek pajak, dan pengenaan.
- j) Penetapan, penerbitan, dan/atau pembetulan produk hukum dan produk layanan perpajakan.

- k) Pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak.
- l) Penjaminan kualitas data hasil perekaman dan hasil identifikasi data internal dan eksternal.
- m) Pemuktakiran basis data perpajakan.
- n) Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- o) Pengelolaan kinerja dan pengelolaan resiko.
- p) Pelaksanaan dan pemantauan kepatuhan internal.
- q) Penatausahaan dan pengelolaan piutang pajak.
- r) Pelaksanaan tindak lanjut kerja sama perpajakan.
- s) Pengelolaan dokumen perpajakan dan non perpajakan.
- t) Pelaksanaan administrasi kantor.

4.1.7 Tugas Pokok dan Fungsi Masing-Masing Bidang KPP Pratama Karangpilang Surabaya

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja, melakukan pemantauan pengendalian intern, pengujian kepatuhan dan manajemen risiko, internalisasi kepatuhan, penyusunan laporan, pengelolaan dokumen non perpajakan, serta dukungan teknis pelaksanaan tugas kantor.

2. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas analisis penjabaran dan pengelolaan dalam rangka pemberian layanan perpajakan yang berkualitas dan memastikan Wajib Pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya melalui pelaksanaan

edukasi dan konsultasi perpajakan, pengelolaan registrasi perpajakan, penerimaan dan pengelolaan Surat Pemberitahuan, penerimaan, tindak lanjut dan proses penyelesaian permohonan, saran dan/atau pengaduan, dan surat lainnya dari Wajib Pajak atau masyarakat, pemenuhan hak wajib pajak, melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk layanan perpajakan.

3. Seksi Penjaminan Kualitas Data

Mempunyai tugas analisis penjabaran dan pengelolaan dalam rangka penjaminan kualitas data melalui pencarian, pengumpulan, pengelolaan, penyajian data dan informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pengelolaan, pengelolaan dan tindak lanjut kerja sama perpajakan, penjaminan kualitas data yang berkaitan dengan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi, penerusan data-data hasil penjaminan kualitas, tindak lanjut atas distribusi data, penatausahaan dokumen yang berkaitan dengan pembangunan data, pelaksanaan teknis pengelolaan data, serta melakukan penyusunan monografi fiskal dan melakukan pengelolaan administrasi produk hukum dan produk pengelolaan perpajakan.

4. Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan

Mempunyai tugas melakukan analisis, penjabaran, pengelolaan dalam rangka untuk pencapaian target penerimaan pajak melalui pelaksanaan pemeriksaan, pelaksanaan penilaian properti, bisnis dan aset tak berwujud, pelaksanaan tindakan penagihan, penundaan dan angsuran tunggakan pajak,

melakukan penatausahaan piutang pajak, melakukan pengolahan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pemeriksa, penilaian, penagihan.

5. Seksi Pengawasan I s.d VI

Mempunyai tugas melakukan analisis, penjabaran, pengolahan dalam rangka memastikan Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak intensifikasi berbasis pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan, pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, imbauan dan konseling kepada wajib pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak serta melakukan pengolahan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengawasan perpajakan.

6. Kelompok Jabatan Fungsional :

- a. Fungsional Pemeriksa Pajak mempunyai tugas untuk melaksanakan pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, dan/atau penyidikan.
- b. Fungsional Penilai Pajak mempunyai tugas melaksanakan penilaian dan/atau pemetaan.
- c. Fungsional Penyuluh Pajak mempunyai tugas untuk melaksanakan penyuluhan dan pengembangan. Penyuluhan di bidang perpajakan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta

mengubah perilaku masyarakat Wajib Pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.2 Data dan Hasil Analisis

4.2.1 Aplikasi *E-Filing*

E-Filing merupakan salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan yang dilakukan elektronik secara online dan realtime melalui website DJPonline atau aplikasi yang disediakan ASP atau Penyedia Layanan SPT Elektronik (Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014). Layanan dari *E-Filing* hanya melayani pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan 1770S dan 1770SS.

4.2.2 Aplikasi *E-Form*

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-2/PJ/2019 yang mengatur tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan menyebutkan bahwa terdapat tambahan fitur *E-Form* didalam *E-Filing*. Dalam PER-02/PJ/2019 pasal 7 disebutkan bahwa saluran *E-Filing* sebagaimana yang dimaksud salah satunya adalah “Laman Direktorat Jenderal Pajak atau www.djponline.pajak.go.id” yang fitur didalamnya dapat menggunakan *E-Filing* maupun pengisian SPT pada formulir di *E-Form* dalam pelaporan SPT Tahunan. *E-Form* merupakan saluran pelaporan SPT Tahunan yang dikembangkan oleh DJP yang dimana memadukan prosedur offline dan online berupa formulir elektronik (Semi Web Basis). Layanan *E-Form* dapat diakses melalui website Direktorat Jenderal Pajak yang hanya melayani pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi 1770 dan 1770S.

4.2.3 Perbandingan yang terletak pada sistem *E-Filing* dan *E-Form* sebagai Sarana Pelaporan SPT Tahunan

Dirjen Pajak memberikan kemudahan pada Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya dapat melalui *E-Filing* maupun *E-Form*. Untuk sistem tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing sebagai sarana dari pelaporan SPT Tahunan yang diantaranya sebagai berikut :

Tabel 4.2
Kelebihan dan kekurangan *E-Filing* dan *E-Form*

Sistem Pelaporan	Kelebihan	Kekurangan
<i>E-Filing</i>	Aplikasi berbasis web sehingga dapat dibuka melalui handphone maupun laptop	Adanya timeout atau batas waktu pengerjaan
	Memudahkan bagi Wajib Pajak dengan kolom pengisian yang simple atau sedikit hanya satu pemberi kerja dengan jumlah harta maupun hutang atau kewajiban yang tidak terlalu banyak	Sulit untuk Wajib Pajak dengan penghasilan diatas 60 juta serta yang memiliki data yang cukup banyak atau kolom pengisian bagian harta maupun hutang yang banyak
	Tidak memerlukan instal atau update software	Harus terkoneksi dengan internet yang stabil dan lancar
	Cukup mudah dan tidak perlu mengantri di KPP untuk lapor SPT Tahunan	Akses jalur internetnya di indonesia ini belum merata jadi terkadang saat mengupload data itu terkadang mengalami lambat atau terputus sehingga harus mengulangi dari awal
<i>E-Form</i>	Aplikasinya berbasis semi web basis dapat mengunduh formulir secara online kemudian diisi secara offline. Dan data dapat disimpan	Terkadang muncul notifikasi eror seperti isian tidak lengkap atau file yang di upload terlalu besar MB sedangkan maks 5 mb
	Memudahkan bagi Wajib Pajak dengan penghasilan diatas 60 juta dengan kolom pengisian yang banyak seperti kolom harta maupun kewajiban serta memudahkan bagi Wajib Pajak yang menjalankan usaha maupun pekerja bebas dikarenakan Wajib Pajak tersebut dapat merincikan rekapitulasi peredaran bruto dari usaha yang dijalankan	Jika sudah diisi kemudian submit nya terlalu lama biasanya <i>E-Form</i> jadi expired harus unduh formulir baru. Dan untuk kode verifikasinya itu pada saat unduh formulir. Jadi ketika Wajib Pajak tersebut mengisi data di hari itu dapat menggunakan kode verifikasi yang sama namun apabila berbeda hari harus meminta kode verifikasi baru
	Tidak ada batas waktu pengerjaan atau timeout	Tidak bisa dibuka melalui handphone. Dan harus dibuka pada laptop windows 10 keatas
	Cukup mudah karena Wajib Pajak tidak perlu ke KPP untuk lapor SPT Tahunan	Harus instal aplikasi seperti adobe pdf reader untuk dapat mengisi formulir SPT Tahunan

4.2.4 Prosedur Pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Sebelum melakukan pelaporan SPT Tahunan wajib untuk mempunyai NPWP, EFIN dan akun DJP Online.

Berikut ini langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mempunyai NPWP diantaranya :

1. Buka website <https://www.pajak.go.id/> "Pendaftaran NPWP". Jika belum mempunyai akun maka klik "Daftar". Maka akan diarahkan pendaftaran akun langkah 1. Masukkan alamat email yang aktif dan kode captcha klik "Daftar". kemudian akan muncul notifikasi sukses dan cek kembali email yang sudah didaftarkan. Untuk pengaktifasian klik link yang dikirimkan di email maka akan diarahkan untuk pendaftaran akun langkah 2.
2. Pilih jenis wajib pajak, nama, alamat email, password, pilih pertanyaan khusus dan masukan kode captcha. Setelah itu "Klik Daftar". Lalu cek email lagi lalu klik link "Aktivasi Akun". Kemudian "Klik Disini Untuk Memulai Pendaftaran". Nanti dihalaman login masukan alamat email dan password klik login.
3. Nanti akan diarahkan ke formulir registrasi dan disitu harus menjawab semua pertanyaan. Yang pertama akan menjawab tentang kategori Wajib Pajak di isikan "Orang Pribadi", status pusat cabang pilih "Pusat". Klik selanjutnya yang kedua isikan identitas yang terdiri dari Nama, Tempat Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kebangsaan, Nomer Kartu Keluarga, Nomer Telp, No HP, Email Wajib Pajak dan tekan validasi data. Klik selanjutnya isikan sumber penghasilan sesuai sumber penghasilan yang ada misal pegawai swasta, content creator, jasa perorangan lainnya.
4. Kemudian tekan selanjutnya, masukan alamat sesuai domisili isikan data seperti Jalan, Nomor Rumah, RT/RW, Kode Wilayah, Kelurahan/Desa,

Kecamatan, Kota/Kabupaten, Provinsi, Kode Pos. Tekan selanjutnya, akan diarahkan untuk alamat tempat tinggal disesuaikan dengan KTP, kemudian tekan selanjutnya akan diarahkan ke alamat usaha setelah selesai tekan selanjutnya. Kemudian di halaman berikutnya akan diperintahkan mengisi info tambahan seperti kisaran penghasilan perbulan misalnya centang penghasilan perbulannya kurang dari Rp. 4.500.000 sesuaikan dengan penghasilan yang diperoleh.

5. Tekan selanjutnya pada halaman ini berisikan persyaratan kemudian tekan selanjutnya saja setelah itu akan diarahkan ke bagian pernyataan bahwa yang kita isi ini sudah lengkap dan benar, setelah itu akan diberi pilihan melakukan kewajiban perpajakan atau tidak apabila sudah tekan selanjutnya dihalaman selanjutnya mengisi tentang PP 23 pilih "Dikenai Pajak Penghasilan Sesuai dengan Undang-Undang" tekan simpan. Dan klik iya untuk "Simpan dan rekam formulir". Tampilannya berisikan status lengkap, selanjutnya minta token kemudian klik masukan kode captcha dan tekan submit. Kode token akan masuk ke email, cek kembali email dan masukan kode token yang telah masuk di email kemudian masuk pada web yang sebelumnya. Kemudian klik kirim permohonan centang semua pernyataan nya dan masukan token kemudian klik "Kirim". Nanti akan muncul notifikasi apabila kita sudah terdaftar di KPP tersebut. Untuk username sudah berubah menjadi NPWP kita. Buka kembali email akan mendapatkan notifikasi apabila kita sudah menjadi Wajib Pajak lalu akan dikirim ke email file bukti NPWP yang sudah dibuat bisa di simpan.

Berikut ini langkah-langkah untuk mendapatkan EFIN, aktivasi EFIN serta membuat akun DJP diantaranya :

1. Langkah yang pertama adalah buka email dan pilih kirim email. Tulis email dengan tujuan email KPP di mana Wajib Pajak tersebut terdaftar. Pada kolom subjek email isikan nomor permintaan nomor EFIN. Pada badan email isikan nomor NPWP, nama lengkap, NIK, alamat tempat tinggal, alamat email, dan nomor ponsel yang dapat dihubungi. Lalu klik "Attachment" dan pilih foto KTP, NPWP, foto diri yang sedang memegang NPWP beserta KTP selain itu Wajib Pajak diharuskan melampirkan dokumen permohonan EFIN. Cek data dan dokumen terlebih dahulu sebelum akan dikirim, dan pastikan data yang akan dikirim tersebut sudah benar dan lengkap, kemudian kirim email. Dan tunggu email balasan dari KPP yang berisi Nomor EFIN kurang lebih selama 1 hari kerja.
2. Yang kedua adalah mendaftarkan EFIN, Wajib Pajak akan mendapatkan konfirmasi dan mendapatkan Nomor EFIN yang dikirim melalui email balasan dari DJP dalam waktu kurang dari 24 jam. Setelah memperoleh EFIN pajak tersebut, Wajib Pajak dapat segera mengaktifkannya pada situs DJP Online. Kunjungi DJP Online <https://djponline.pajak.go.id/account/login> selanjutnya Wajib Pajak klik "Daftar Disini". Kemudian isikan NPWP, EFIN dan kode keamanan atau kode captcha. Kemudian klik "Submit".
3. Selanjutnya akan muncul nama dari Wajib Pajak, Email, Nomor Telepon dan Wajib Pajak akan diminta untuk membuat kata sandi baru serta masukan kode captcha kemudian klik "Submit".

4. Selanjutnya, buka email kemudian klik link “Aktivasi”. Jika sukses maka akan muncul tulisan “Aktivasi Akun Berhasil” dan silahkan klik tombol “Ok” untuk ke menu. Login ke akun DJP Online dengan mengisikan NPWP dan Password yang sudah dibuat, serta masukan kode Capcha kemudian klik login. Setelah itu akan muncul dashboard berupa profil dari Wajib Pajak serta nomor NPWP dari Wajib Pajak tersebut. Setelah proses permohonan EFIN, aktivasi EFIN hingga mempunyai akun DJP maka Wajib Pajak dapat lapor pajak baik dengan menggunakan layanan *E-Filing* maupun *E-Form*.

4.2.5 Prosedur Wajib Pajak lapor SPT Tahunan dengan *E-Filing*

1. Buka laman DJP Online atau <https://djponline.pajak.go.id/account/login>. Masukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Nomor Induk Kependudukan (NIK), kata sandi, dan kode keamanan, dan klik "Login".
2. Pilih menu "Lapor", klik ikon "*E-Filing*" dan klik “Buat SPT”.
3. Menjawab semua pertanyaan yang tertera pada formulir tersebut yang akan mengarahkan jenis formulir SPT jenis apa yang akan digunakan.
 - a. Menyediakan formulir SPT Tahunan pajak penghasilan dengan formulir 1770S untuk Wajib Pajak orang pribadi. SPT ini dipergunakan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang penghasilan brutonya lebih dari Rp. 60.000.000 dalam setahun, sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.
 - b. Menyediakan formulir SPT Tahunan pajak penghasilan dengan formulir 1770SS untuk Wajib Pajak orang pribadi. SPT ini dipergunakan oleh Wajib

Pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai karyawan). Dan jumlah penghasilan brutonya yang tidak melebihi Rp.60.000.000 dalam setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga.

4. Isi data formulir dengan benar dan sesuai. Lalu klik berikutnya.
5. Isi data formulir dengan benar dan sesuai, setelah terisi keseluruhan baca pertanyaan tersebut dan klik link setuju pada akun tersebut. Lalu klik langkah berikutnya.
6. Ambil kode verifikasi dengan cara mengklik link disini yang sudah tertera pada akun tersebut. Lalu isi kolom kode verifikasi tersebut. Klik link kirim SPT. Setelah itu, Wajib Pajak mendapatkan bukti penerimaan elektronik dari DJP pada email Wajib Pajak tersebut.

4.2.6 Prosedur Wajib Pajak lapor SPT Tahunan dengan *E-Form* 1770

1. Langkah yang pertama adalah dengan membuka laman DJP Online atau <https://djponline.pajak.go.id/account/login>. Kemudian Wajib Pajak masukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Nomor Induk Kependudukan (NIK), kata sandi, dan kode keamanan, dan klik "Login". Pilih menu "Lapor" dan klik ikon "*E-Form* PDF". Pastikan komputer telah terinstal "Adobe Pdf Reader DC". Jika belum terinstal "Adobe Pdf Reader DC" maka diharapkan Wajib Pajak sebelum lapor untuk menginstal terlebih dahulu.
2. Pilih "Buat SPT" dan jawab pertanyaan yang diajukan. Klik "*E-Form* SPT Tahunan Orang Pribadi Formulir 1770". Kemudian, Wajib Pajak akan diminta untuk mengisi data formulir 1770 yang terdiri dari tahun pajak, status SPT,

serta metode pengiriman token. Pilih "Kirim Permintaan". Sistem secara otomatis akan mengunduh formulir SPT 1770 ke perangkat elektronik. Buka dokumen formulir yang berhasil diunduh, pilih "Pembukuan" jika ingin membuat laporan keuangan. Pilih "Pencatatan" jika tidak membuat laporan keuangan.

3. Pada Lampiran IV bagian A, isikan daftar harta yang dimiliki pada akhir tahun. Pada bagian B, isikan daftar utang pada akhir tahun. Pada bagian C, isikan susunan anggota keluarga sesuai dengan kondisi pada awal tahun pajak.
4. Pada Lampiran III bagian A, isikan data terkait penghasilan Final dan/atau bersifat Final sesuai dengan bukti potong yang diterima. Untuk mengisi PPh Final UMKM ceklis pada point 16, klik tombol PP 23/55 yang muncul diatas formulir isi penghasilan bruto perbulan. Lalu pindahkan nilai ke lampiran III dengan menekan "YA". Klik halaman sebelumnya sistem menghitung total PPh yang terutang secara otomatis. Pada Lampiran III bagian B isikan penghasilan yang tidak termasuk objek pajak, di Lampiran III bagian C isikan penghasilan istri atau suami yang dikenakan secara terpisah namun jika tidak ada dapat dikosongkan saja menekan selanjutnya.
5. Pada Lampiran II, lengkapi nama, NPWP, nomor bukti pemotongan, tanggal bukti pemotongan, jenis pajak, serta jumlah PPh yang dipotong/dipunggut.
6. Pada Lampiran I, lengkapi formulir yang diminta. Namun, khusus pada bagian A, hanya diisi apabila menyelenggarakan pembukuan. Namun, apabila Wajib Pajak melakukan pencatatan maka Wajib Pajak dapat mengisi dibagian B terkait peredaran usaha, presentase norma yang sesuai dengan ketentuan, serta

penghasilan neto dengan cara mengalikan peredaran usaha dan presentase norma. Pada bagian C isikan penghasilan neto sehubungan dengan pekerjaan. Dan pada bagian D isikan penghasilan dalam negeri lainnya. Namun apabila tidak ada bisa dikosongkan tekan selanjutnya.

7. Selanjutnya, pada Lampiran Induk, Wajib Pajak mengisi data identitas dan status kewajiban perpajakannya. Kemudian, Wajib Pajak akan diarahkan ke status Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Di sini, Wajib Pajak tak perlu mengisi karena data di lampiran sebelumnya akan otomatis dipindahkan ke Lampiran Induk. Pastikan semua data yang diisikan sudah benar dan lengkap.
8. Kemudian, isi tanggal pembuatan SPT dan klik "Submit". Unggah lampiran yang diperlukan seperti lampiran rekapitulasi peredaran bruto, bukti potong dan dokumen lainnya dalam format pdf. Isi kode verifikasi yang dikirim melalui email, dan klik "Submit". Apabila telah di submit SPT akan terekam didalam sistem DJP. Selanjutnya, Wajib Pajak akan menerima bukti penerimaan elektronik sebagai bukti penyampaian SPT Tahunan di email wajib pajak.

4.2.7 Prosedur Wajib Pajak lapor SPT Tahunan dengan *E-Form 1770S*

1. Langkah yang pertama adalah dengan membuka laman DJP Online atau <https://djponline.pajak.go.id/account/login>.
2. Kemudian Wajib Pajak diminta untuk memasukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Nomor Induk Kependudukan (NIK), kata sandi, dan kode keamanan, dan klik "Login". Pilih menu "Lapor" dan klik ikon "*E-Form PDF*". Pastikan komputer telah terinstal "Adobe Pdf Reader DC". Jika belum terinstal

“Adobe Pdf Reader DC” maka diharapkan Wajib Pajak sebelum lapor untuk menginstal terlebih dahulu.

3. Pilih "Buat SPT" dan jawab pertanyaan yang diajukan. Klik "*E-Form* SPT Tahunan Orang Pribadi Formulir 1770S".
4. Didalam formulir 1770S itu ada 3 lembar yang terdiri dari 1 induk dan 2 lampiran. Untuk yang pertama akan diarahkan ke lampiran II bagian A isikan penghasilan yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final, pada bagian B isikan daftar harta yang dimiliki akhir tahun. Pada bagian C Wajib Pajak dapat mengisi daftar kewajiban atau hutang pada akhir tahun. Dan pada bagian D Wajib Pajak dapat mengisi daftar susunan anggota keluarga sesuai dengan kondisi pada awal tahun pajak.
5. Memasuki pada Lampiran I pada bagian A isikan penghasilan neto dalam negeri lainnya tidak termasuk penghasilan dikenakan PPh Final dan/atau bersifat Final. Pada bagian B isikan penghasilan yang tidak termasuk objek pajak, dan pada bagian C isikan daftar pemotongan atau pemunggutan PPh oleh pihak lain dan PPh yang ditanggung pemerintah.
6. Memasuki pada Lampiran induk jika ada tanda-tanda merah maka harus diisi karena jika tidak diisi maka tidak bisa di submit. Seperti penghasilan dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan dan mengisi PTKP sesuai dengan bukti potong. Jika kondisi sebenarnya berbeda dengan bukti potong maka yang menjadi acuan adalah PTKP yang tertera pada bukti potong.
7. Kemudian, isi tanggal pembuatan SPT dan klik "Submit". Unggah lampiran yang diperlukan seperti bukti potong dan dokumen lainnya dalam format pdf,

isi kode verifikasi yang dikirim melalui email, dan klik "Submit". Jika, sudah di submit maka SPT akan terekam didalam sistem DJP. Selanjutnya, Wajib Pajak akan menerima bukti penerimaan elektronik sebagai bukti penyampaian SPT Tahunan di email wajib pajak.

4.2.8 Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) setiap tahunnya mempunyai program dalam memperkenalkan, mengarahkan, melakukan sosialisasi maupun penyuluhan serta memberikan pengetahuan terhadap Wajib Pajak mengenai penggunaan dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* yang tidak hanya bermanfaat untuk Wajib Pajak itu sendiri, melainkan juga bermanfaat bagi petugas pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Manfaat yang dapat diperoleh oleh Wajib Pajak adalah mempermudah dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan yang menjadi lebih efisien serta tidak membuang waktu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya. Sedangkan manfaat yang didapat bagi petugas pegawai pajak itu sendiri salah satunya adalah tidak membutuhkan banyak ruangan untuk menyimpan berkas SPT Tahunan dari Wajib Pajak Orang Pribadi.

Untuk perkembangannya sendiri *E-Filing* sudah dikembangkan dari tahun 2004 tetapi Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan SPT Tahunan secara online bukan di aplikasi milik DJP melainkan DJP bekerja sama dengan ASP (*Application Service Provider*) sekitar Mei 2004, kemudian dikembangkan sendiri oleh DJP di tahun 2014. Pada Tahun 2014 DJP membuat aplikasi *E-Filing* didukung dengan adanya peraturan PER-1/PJ/2014 namun terbatas hanya untuk Wajib Pajak orang

pribadi/karyawan dengan 1770S dan 1770SS. Untuk penerapan dari sistem *E-Filing* telah diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*E-Filing*). *E-Filing* memang sudah diberlakukan sejak Tahun 2014 sesuai Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Surat Pemberitahuan pasal 8 cara Cara Penyampaian SPT oleh Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan atau tempat lain yang sudah di tetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dapat melalui 3 cara penyampaian yaitu :

1. Secara langsung
2. Melalui pos dengan bukti pengirim surat; atau
3. Dengan cara lain

Cara lain yang dimaksud sesuai dengan pada ayat 1 huruf C yang dilakukan dengan melalui :

1. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan pengiriman surat; atau
2. Saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

Untuk *E-Form* diluncurkan dan diperkenalkan dari tahun 2017. Sebelumnya pada *E-Form* yang lama masih menggunakan *IMB Viewers* kemudian seiringnya waktu pada saat tahun 2021-2022 DJP merilis kembali *E-Form PDF* dikarenakan *E-Form* sebelumnya ditutup. Alasan *E-Form* yang lama ditutup disebabkan *IMB Viewers* merupakan aplikasinya sudah lama dan kadaluarsa sehingga membuka resiko keamanan data dari Wajib Pajak. Jadi, sebagai wujud service DJP kepada Wajib Pajak maka merilis *E-Form PDF* yang sekarang menggunakan Adobe PDF

Reader. Pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-2/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan telah disebutkan bahwa *E-Form* merupakan fitur tambahan yang ada didalam *E-Filing*. Didalam PER-2/PJ/2019 pasal 7 telah disebutkan bahwa Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan SPT Tahunan selain di *E-Filing* dapat juga melalui *E-Form*. Dimana *E-Form* merupakan pengembangan dari *E-Filing*. Jadi, didalam saluran *E-Filing* di website Direktorat Jenderal Pajak sudah mencakup fitur *E-Form* maupun fitur *E-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan. Untuk *E-Form* PDF ini dapat digunakan untuk Wajib Pajak 1770S dan 1770. Untuk perkembangannya *E-Filing* dan *E-Form* sebagai pelaporan SPT Tahunan seperti itu. Sehingga Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan SPT Tahunan baik dapat melalui *E-Filing* maupun *E-Form* disesuaikan dengan kriteria Wajib Pajak dan dengan penghasilan tertentu

Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya dimulai dengan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP terlebih dahulu, kemudian melakukan permintaan nomor EFIN dan daiktivasi selanjutnya Wajib Pajak dapat melakukan registrasi di website Direktorat Jenderal Pajak untuk memiliki akun. EFIN merupakan (*Electronic Filing Identification Number*) dimana EFIN sebagai identitas Wajib Pajak yang sangat penting untuk disimpan. Dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing* maupun *E-Form* dijaga kerahasiaan datanya karena yang berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan hanya Wajib Pajak yang bersangkutan. Data yang dimiliki oleh Wajib Pajak hanya Wajib Pajak tersebut yang dapat melihatnya sehingga tidak terjadi kebocoran data Wajib Pajak. Tujuan dari DJP menciptakan *E-Filing* dan *E-Form*

untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang bersifat elektronik dan memiliki mobilitas yang tinggi yang dimana Wajib Pajak dapat mengaksesnya kapan saja dan dimana saja bahkan dirumah Wajib Pajak masih dapat melakukan kewajiban perpajakannya yaitu melaporkan SPT Tahunannya. Serta dengan pelaporan secara elektronik akan mengurangi Wajib Pajak yang berbondong-bondong ke KPP Pratama Karangpilang Surabaya untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan sehingga dapat memudahkan Wajib Pajak selain hal tersebut pelaporan secara elektronik juga meminimalisir kesalahan karena data langsung masuk ke database serta menghemat waktu.

Menurut Bapak Danur Pramono Aji selaku Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data mengatakan bahwa “Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* semakin meningkat dari Tahun Pajak 2020-2022 apabila ada penurunan itu peralihan dari pengguna *E-Filing* pindah ke *E-Form* tetapi kalau secara jumlah penggunaan online dibandingkan dengan manual, untuk online jumlahnya naik”.

4.2.9 Kendala dari penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* di KPP Pratama Karangpilang Surabaya

Kendala dari penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* sendiri itu dapat disebabkan karena kendala dari sistemnya maupun dari Wajib Pajak tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Danur Pramono Aji dan Bapak Adhi Susilo selaku Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya pada 3 Mei 2023 pukul 10.52 WIB dengan hasil sebagai berikut :

- a) Terdapat kendala pada sistem ketika banyaknya Wajib Pajak yang mengakses laman website DJP secara bersamaan ketika mendekati batas pelaporan SPT Tahunan berakhir yaitu 31 Maret sehingga server mengalami kelebihan atau penumpukan dan hal ini mengakibatkan overload dan website DJP menjadi down. Atas kendala tersebut Wajib Pajak dapat menghubungi Helpdesk karena KPP Karangpilang juga menyertakan nomor kantor yang dapat Wajib Pajak hubungi selain itu Wajib Pajak dapat menghubungi pengaduan pajak melalui nomor kring pajak 1 500 200. Jika Wajib Pajak tidak ingin mengalami server yang bermasalah Wajib Pajak diharapkan melaporkan SPT Tahunan sebelum mendekati deadline.
- b) Kendala nya masih ada Wajib Pajak yang terbentur akan belum mengenal teknologi dan sistem pelaporan online melalui *E-Filing* dan *E-Form* ini. Dan Wajib Pajak yang mengalami kesulitan akan pelaporan SPT Tahunan baik secara *E-Filing* maupun *E-Form* maka dapat datang ke KPP untuk melakukan Asistensi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya untuk dibantu dan dapat melakukan konsultasi. Dan dari KPP Pratama Karangpilang Surabaya memfasilitasi Wajib Pajak dengan menyediakan komputer, internet modem dan lain sebagainya untuk membantu Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan.
- c) Wajib Pajak biasanya ada belum melakukan pelaporan SPT Tahunan seperti lapornya terlambat atau bahkan dia tidak tahu kewajibannya sehingga tidak melakukan pelaporan SPT Tahunanya. Sehingga dari KPP untuk mengatasi Wajib Pajak yang seperti itu, di KPP sendiri ada yang namanya jabatan baru

yaitu namanya jabatan Fungsional Penyuluh yang mereka bertugas dalam melakukan sosialisasi baik itu melalui zoom meeting, kelas pajak yang diadakan dapat setiap hari atau seminggu dua kali. Sehingga sosialisasinya sendiri tidak hanya secara online saja tetapi juga secara offline. Selain hal tersebut, KPP Pratama Karangpilang Surabaya juga melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak dengan mengandeng pihak Kecamatan maupun Kelurahan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Muh. Husain Kadir selaku Pelaksana Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya pada 4 Mei 2023 pukul 14.10 WIB. Selain faktor tersebut, masih ada faktor lain yang maenjadi kendala dari Wajib Pajak ketika hendak melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *E-Filing* dan *E-Form*.

- a) Wajib Pajak yang sudah berumur dengan usia tua serta kemampuannya teknologinya kurang sehingga merasa kesulitan dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan akan tetap didampingi dan dipandu dalam pengisian SPT Tahunannya. Jadi, untuk KPP Pratama Karangpilang Surabaya sendiri tidak membedakan pelayanan nya semua Wajib Pajak baik dengan usia muda maupun usia tua dan maupun yang mengalami kesulitan akan tetap dilayani dengan baik dan selalu dipandu.
- b) Kemudian untuk Wajib Pajak baru biasanya ke KPP Pratama Karangpilang Surabaya selain melakukan aktivasi EFIN karena baru pertama kali lapor sekalian belajar pengisian pelaporan SPT Tahunannya seperti apa. Seperti mereka membawa bukti potong itu kita pandu untuk kolom pengisian ini di isi ini sesuai dengan bukti potong yang dibawa oleh Wajib Pajak seperti itu.

- c) Wajib Pajak saat melakukan pelaporan SPT Tahunan terkendala dengan bukti potong yang dibawa salah perhitungan atau tarif nya masih menggunakan tarif lama, Sehingga dari KPP Pratama Karangpilang sendiri menyarankan untuk Wajib Pajak tersebut melakukan konfirmasi ke pemberi kerja atau tempat dia bekerja untuk memberikan bukti potong yang benar atau sesuai sehingga ketika Wajib Pajak sudah mendapatkan bukti potong yang sesuai maka dapat digunakan untuk lapor.
- d) Wajib Pajak ada yang lupa EFIN, email dan juga password biasanya didominasi oleh Wajib Pajak dengan usia tua jadi mereka datang ke KPP Pratama Karangpilang Surabaya untuk dicetakan ulang oleh petugas pajak dan dibantu untuk melakukan peresetan password dan dipandu dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya.
- e) Wajib Pajak saat melaporkan SPT Tahunannya terkendala karena *E-Form* nya tidak dapat di submit atau eror datang ke KPP Pratama Karangpilang Surabaya. Karena sudah di isi dari lama namun belum dilakukan pengiriman SPT maka untuk mengatasi hal tersebut petugas pegawai pajak membantu memeriksa namun apabila masih tetap eror maka disarankan Wajib Pajak untuk kembali mengunduh formulir baru dan diisi seperti biasa.
- f) Saat mendekati pelaporan SPT Tahunan dari pihak KPP Pratama Karangpilang Surabaya membuka Stan Pojok Pajak di beberapa tempat seperti baik Kelurahan maupun di Kecamatan, agar Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor dan bisa dibantu untuk melakukan pelaporan SPT Tahunannya. Disana pihak kantor

membawa laptop, modem, dan lain sebagainya serta di dampingi dengan beberapa relawan pajak.

4.2.10 Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya

Wajib Pajak yang terdaftar merupakan Wajib Pajak yang tercatat di KPP Pratama Karangpilang Surabaya dalam satu Tahun Pajak yaitu Wajib Pajak yang memiliki NPWP. Namun, dari jumlah Wajib Pajak terdaftar belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya, Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Karangpilang diantaranya meliputi Wajib Pajak non efektif dan Wajib Pajak efektif. Wajib Pajak non efektif merupakan Wajib Pajak yang dikecualikan dari pengawasan administrasi rutin dan kewajiban dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Adanya penetapan Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak non efektif dilakukan berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau secara jabatan oleh Dirjen Pajak (DJP). Sedangkan yang diartikan dengan Wajib Pajak Efektif merupakan Wajib Pajak yang masih memiliki penghasilan serta masih memenuhi syarat objektif dan subjektif dalam melakukan kewajiban perpajakan yaitu menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Terdapat Kriteria Wajib Pajak dapat ditetapkan menjadi Wajib Pajak Non Efektif yang diatur pada pasal 24 ayat (2) dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 sebagai berikut :

1. Wajib Pajak orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang tidak lagi melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

2. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha maupun pekerjaan bebas yang penghasilannya dibawah PTKP.
3. Wajib Pajak yang tidak memenuhi persyaratan subjektif maupun objektif namun belum dilakukanya penghapusan NPWP.
4. Wajib Pajak yang mengajukan mengajukan permohonan NPWP dan belum diterbitkan keputusan.
5. Wajib Pajak yang meninggal dunia namun belum ada surat keterangan resminya.

Tabel 4.3
Data Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Tahun Pajak 2020-2022

Tahun pajak	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Karangpilang Surabaya				
	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif	%	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Non efektif	%	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar
2020	25.747	45,36%	31.006	54,63%	56.753
2021	27.090	40,84%	39.232	59,15%	66.322
2022	29.198	41,56%	41.044	58,43%	70.242

Sumber : Seksi Penjaminan Kualitas Data 2023

Berdasarkan pada tabel 4.3 terdapat peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Karangpilang Surabaya dari Tahun Pajak 2020-2022. Peningkatan jumlah Wajib Pajak orang Pribadi disebabkan karena adanya Wajib Pajak orang pribadi yang baru mendapatkan pekerjaan selain itu karena adanya Wajib Pajak orang pribadi yang keluar karena pindah ke wilayah lain yang berbeda.

dengan kantor wilayah maupun Wajib Pajak orang pribadi yang masuk karena pindah ke KPP lain mengikuti alamat tempat tinggalnya.

Wajib Pajak Efektif di KPP Pratama Karangpilang Surabaya mengalami peningkatan dari Tahun Pajak 2020-2022. Namun, sejalan dengan peningkatan Wajib Pajak efektif, terdapat peningkatan juga pada Wajib Pajak non efektif yang dimana jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan Wajib Pajak efektif. Peningkatan Wajib Pajak non efektif tersebut disebabkan Wajib Pajak mempunyai NPWP tetapi tidak lagi menjalankan usaha tersebut ataupun tidak lagi memiliki penghasilan serta penghasilannya yang dibawah PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak).

4.2.11 Data Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *E-Filing, E-Form, dan Manual Tahun Pajak 2020-2022*

Wajib Pajak melakukan pelaporan SPT Tahunan dapat dengan cara *E-Filing* maupun *E-Form* sesuai dengan peraturan yang telah diperbarui yaitu didalam peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Peraturan ini merupakan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 mengenai kewajiban dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dapat melalui *E-Filing* maupun *E-Form* di laman website Direktorat Jenderal Pajak.

Sedangkan apabila melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan manual maka yang dapat dilakukan oleh Wajib Pajak tersebut dengan mendatangi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak tersebut terdaftar. Wajib Pajak akan

melakukan pengisian data dalam formulir SPT dalam bentuk kertas meliputi penghasilan yang didapatkan, harta, kewajiban maupun hutang, serta mengisikan jumlah keluarga yang menjadi tanggungan Wajib Pajak, setelah formulir telah diisi dengan benar, lengkap dan jelas, maka tahap selanjutnya yang dilakukan oleh Wajib Pajak adalah mengambil nomor antrian di KPP, kemudian Wajib Pajak menyerahkan berkas tersebut kepada petugas pajak di loket untuk diproses mendapatkan bukti penyerahan SPT Tahunan atau bukti penerimaan elektronik secara manual yang diberikan oleh petugas pegawai pajak.

Tabel 4.4
Data Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui
E-Filing, E-Form, dan Manual Tahun Pajak 2020-2022

Tahun Pajak	<i>E-Filing</i>	%	<i>E-Form</i>	%	SPT Manual	%	Total
2020	20.876	86,17%	2.996	12,36%	352	1,45%	24.224
2021	22.710	86,26%	3.390	12,87%	225	0,85%	26.325
2022	21.047	75,87%	6.481	23,36%	212	0,76%	27.740

Sumber : Seksi Penjaminan Kualitas Data 2023

Berdasarkan tabel 4.4, pada pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak dari 2020-2022 untuk Wajib Pajak yang lapor secara manual semakin berkurang. Sedangkan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan melalui *E-Filing* dan *E-Form* meningkat dari Tahun Pajak 2020-2021. Terdapat perbedaan pada Tahun Pajak 2022, bahwa jumlah yang melaporkan secara *E-Filing* menurun sebesar 21.047 dan yang melaporkan secara *E-Form* meningkat sebesar 6.481. Hal tersebut terjadi

karena peralihan dari Wajib Pajak yang menggunakan *E-Filing* menuju *E-Form* karena Wajib Pajak yang cenderung memiliki penghasilan lainnya diluar pekerjaan akan lebih memilih untuk melaporkan dengan menggunakan *E-Form* dibandingkan *E-Filing*.

Menurut Bapak Danur Pramono Aji selaku Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data menegaskan bahwa “Dari data sih naik ya mbak cuma mungkin kalau penurunan ada di beberapa saluran aja jadi kayak yang *E-Filing* berkurang tetapi yang *E-Form* nambah tetapi secara total untuk pertumbuhannya tetap naik karena mungkin banyak orang yang dari *E-Filing* ke *E-Form* gitu aja sih, tetapi secara jumlah pelaporan meningkat”. Penurunan Wajib Pajak yang lapor secara manual dan terdapat peningkatan terhadap pelaporan menggunakan sistem *E-Filing* dan *E-Form* ini dikarenakan KPP Pratama Karangpilang Surabaya terus berupaya melakukan sosialisasi kepada wajib pajak.

Menurut Bapak Muh. Husain Kadir selaku Pelaksana Seksi Pelayanan menyampaikan bahwa “Penggunaan *E-Filing* dan *E-Form* sudah tersosialisasikan dengan baik, KPP Karangpilang sudah berusaha memberikan edukasi, penyuluhan kepada Wajib Pajak agar dapat mengikuti cara melaporkan pajak secara online melalui *E-Filing* maupun *E-Form*. Langkah-langkah saat sosialisasinya cenderung menuntun Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya. Ketika membuka Stan Pojok Pajak, pihak kantor sudah membawa sendiri beberapa laptop. Di tempat Stan Pojok Pajak, Wajib Pajak nya kami isikan SPT Tahunan nya sambil diperlihatkan cara mengisinya seperti apa. Wajib Pajak yang kurang paham teknologi biasanya merupakan Wajib Pajak dengan usia tua. Justru, Wajib Pajak

seperti ini biasanya walaupun sudah diberikan sosialisasi tentang pelaporan SPT Tahunan, mereka akan lebih memilih untuk datang langsung ke kantor untuk dibantu pelaporan SPT Tahunan mereka”.

Berdasarkan Ibu Sari selaku WPOP KPP Pratama Karangpilang Surabaya dengan ekspresi senyum mengatakan bahwa “Kalau menurut saya sudah bagus ya mbak sosialisasi lewat media sosial seperti instagram, youtube zoom meeting. Apabila mengalami kesulitan dapat langsung menghubungi lewat telegram kantor mereka. Jadi, KPP Pratama Karangpilang berusaha agar dapat memberikan pelayanan dan sosialisasi yang baik agar sistem pelaporan secara online ini bisa diterima oleh masyarakat luas”.

4.2.12 Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Tepat Waktu dan Tidak Tepat Waktu

Menurut data dan informasi yang diperoleh dari KPP Pratama Karangpilang Surabaya, terdapat Wajib Pajak orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan tidak tepat waktu. Berikut ini informasi jumlah Wajib Pajak orang pribadi efektif dengan SPT Tahunan Wajib Pajak yang dilaporkan secara *E-Filing*, *E-Form* serta manual di KPP Pratama Karangpilang Surabaya dari Tahun Pajak 2020-2022.

Tabel 4.5
Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Tepat Waktu dan Tidak Tepat Waktu.

Tahun Pajak	Tepat Waktu						Tidak Tepat Waktu						Total Wajib Pajak Efektif
	<i>E-Filing</i>	%	<i>E-Form</i>	%	Manual	%	<i>E-Filing</i>	%	<i>E-Form</i>	%	Manual	%	
2020	20.456	84,44%	2.754	11,36%	276	1,13%	420	1,73%	242	0,99%	76	0,31%	24.224
2021	22.398	85,08%	3.175	12,06%	204	0,77%	312	1,18%	215	0,81%	21	0,07%	26.325
2022	20.965	75,57%	6.370	22,96%	193	0,69%	82	0,29%	111	0,40%	19	0,06%	27.740

Sumber : Seksi Penjaminan Kualitas Data 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.5 diatas merupakan informasi jumlah Wajib Pajak efektif yang lapor tepat waktu (patuh) dan tidak tepat waktu (tidak patuh) di KPP Pratama Karangpilang Surabaya yang sudah di rekap selama 3 (tiga) Tahun terakhir yang dimana jumlah Wajib Pajak lapor secara tepat waktu mengalami peningkatan sejalan dengan jumlah Wajib Pajak yang meningkat setiap Tahunnya.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa pelaporan SPT Tahunan secara manual tepat waktu dan tidak tepat waktu mengalami penurunan di Tahun Pajak 2020-2022 yang menandakan bahwa mulai banyak Wajib Pajak yang menggunakan pelaporan secara online melalui *E-Filing* maupun *E-Form*. Sedangkan pelaporan secara tepat waktu secara online melalui *E-Filing* dan *E-Form* secara keseluruhan meningkat dari Tahun Pajak 2020-2022. Namun, masih terdapat Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan nya tidak tepat waktu disebabkan karena Wajib Pajak terkadang melaporkan SPT Tahunan nya terlalu mendekati batas waktu pelaporan SPT Tahunan, sehingga membuat server menjadi eror karena banyaknya Wajib Pajak yang mengakses web DJP secara bersamaan.

Menurut Bapak Danur Pramono Aji selaku Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data mengatakan bahwa “Jadi, kalau eror di sistem mendekati deadline memang karena penumpukan di sistemnya, biasanya Wajib Pajak lapor mendekati deadline. Sehingga, mungkin sistem kami kelebihan kalau semua Wajib Pajak lapor mendekati deadline atau secara bersamaan, sehingga mempengaruhi performa dari sistem itu sendiri”. Kemudian menurut Bapak Muh. Husain Kadir selaku Pelaksana Seksi Pelayanan menambahkan bahwa “Tim IT pusat kami selalu bekerja keras untuk mengatasi berbagai eror yang terjadi sehingga erornya tidak berlangsung

lama dan hanya berlangsung beberapa menit ataupun jam. Jadi, Wajib Pajak memang harus mengecek secara berkala. Apabila jaringan down dan eror, Wajib Pajak memang tidak bisa akses website baik itu hendak mengisi maupun mengunduh formulir SPT Tahunan, sehingga harus menunggu sampai servernya dapat digunakan kembali”.

Bapak Adhi Susilo selaku Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data dengan tegas mengatakan bahwa “Kita tetap terima manual kecuali kalau dia pernah online ya harus tetap kita arahkan ke online karena dari sistem juga tidak mau. Jadi, kalau terjadi server eror, Wajib Pajak yang semulanya online dengan *E-Filing* dan *E-Form* tidak bisa lapor secara manual hanya karena terkendala sistem yang tiba-tiba eror”. Sehingga memang tidak ada alasan bagi Wajib Pajak yang terkendala akan server yang bermasalah ketika mendekati deadline sehingga yang sebelumnya lapor secara online tidak dapat melaporkan secara manual. Bahwa bukan seberapa besar denda yang dikenakan tetapi diharapkan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak orang pribadi menjadi patuh dan dapat melaporkan SPT Tahunannya tepat waktu agar tidak dikenakan denda sebesar Rp.100.000 pertahun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Harmonisasi Peraturan Perpajakan Pasal 7 ayat (1).

Menurut Ibu Retno selaku WPOP KPP Pratama Karangpilang Surabaya mengatakan bahwa “Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* cukup memudahkan ya mbak, kita tidak perlu sering-sering ke KPP dan kita bisa lapor dirumah tetapi apabila lupa EFIN, lupa password dan lupa email gitu ya itu memang perlu ke KPP ya mbak untuk dibantu dan diberikan pengarahan”.

4.2.13 Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Melaporkan SPT Tahunan dan Tidak Melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020-2022

Tabel 4.6
Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Melaporkan SPT Tahunan dan Tidak Melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020-2022

Tahun Pajak	SPT Orang pribadi				Total Wajib Pajak Efektif
	Lapor	%	Tidak Lapor	%	
2020	24.224	94,08%	1523	5,91%	25.747
2021	26.325	97,17%	765	2,82%	27.090
2022	27.740	95,01%	1458	4,99%	29.198

Sumber : Seksi Penjaminan Kualitas Data 2023

Berdasarkan tabel 4.6 dari jumlah Wajib Pajak Efektif di KPP Pratama Karangpilang Surabaya bahwa dapat dilihat Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada Tahun Pajak 2020 terdapat 24.224 Wajib Pajak yang lapor dan terdapat 1523 Wajib Pajak yang tidak lapor SPT Tahunan, kemudian di Tahun Pajak 2021 yang lapor mengalami peningkatan sebesar 25.325 Wajib Pajak dan yang tidak lapor menurun sebesar 765 Wajib Pajak. Sedangkan di Tahun Pajak 2022 mengalami peningkatan dalam lapor menjadi 27.740 Wajib Pajak dan tidak lapor SPT Tahunan meningkat kembali sebesar 1448 Wajib Pajak orang pribadi. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunannya sehingga perlu adanya upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak. Kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi menyebabkan tidak patuhnya Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya. Seringkali mereka baru menyadari untuk melaporkan SPT

Tahunannya setelah mendapatkan surat teguran dari Dirjen Pajak. Selain itu, masih ada Wajib Pajak yang kurang pemahamannya tentang teknologi serta kurangnya mendapat informasi dari media online tentang pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi secara *E-Filing* dan *E-Form*. Berdasarkan Bapak Sulaiman selaku WPOP KPP Pratama Karangpilang Surabaya mengatakan bahwa “Ya kan gini mbak Wajib Pajak sendiri itu tidak semua ya anak-anak moderen biasa nya ada yang berusia tua nah yang tua ini kadang kurang paham tentang penerapan *E-Filing* dan *E-Form*. Jadi, memang mereka tidak mengerti selain itu faktor usia juga memengaruhi bagaimana kemampuan mereka dalam menyerap atau merespons hal tersebut”.

KPP Pratama Karangpilang Surabaya terus melakukan sosialisasi kesadaran Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi untuk mencapai target tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Menurut Bapak Danur Pramono Aji selaku Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data mengatakan bahwa “Kami menarik perhatian Wajib Pajak dengan cara membuka layanan Stan Pojok Pajak di Kecamatan Karangpilang, Dukuh Pakis, dan Wiyung. Dengan begitu, Wajib Pajak tidak perlu mendatangi KPP Karangpilang yang ada di Wonokromo. Kami mendekatkan diri kepada Wajib Pajak agar mereka terfasilitasi dan tidak hanya melalui media sosial”.

4.3 Interpretasi

4.3.1 Analisis Data Pelaporan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karangpilang Surabaya Tahun Pajak 2020-2022

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya di Tahun Pajak 2020-2022

menunjukkan mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan tersebut meliputi jumlah Wajib Pajak efektif dan jumlah Wajib Pajak non efektif.

Wajib Pajak efektif adalah Wajib Pajak yang masih penghasilan dan memiliki kewajiban yang berhubungan dengan perpajakan yaitu melaporkan SPT Tahunannya. Sedangkan Wajib Pajak non efektif adalah Wajib Pajak merupakan statusnya diberikan Dirjen Pajak terhadap Wajib Pajak tertentu namun belum dilakukannya penghapusan NPWP. Selain itu, dalam sementara waktu Wajib Pajak non efektif dikecualikan dari pengawasan administrasi rutin termasuk dengan Wajib Pajak dengan penghasilan tertentu dalam pelaporan SPT Tahunan

Namun, dibandingkan jumlah Wajib Pajak efektif yang ada KPP Pratama Karangpilang Surabaya, untuk jumlah Wajib Pajak non efektifnya jauh lebih banyak. Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian dari Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karangpilang Surabaya tidak semuanya memenuhi kewajiban perpajakannya serta Wajib Pajak yang tidak mempunyai kewajiban dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan dapat disebabkan karena Wajib Pajak tersebut sudah memiliki NPWP namun tidak lagi menjalankan usaha tersebut atau tidak berpenghasilan.

4.3.2 Analisis Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui

E-Filing, E-Form dan Manual Tahun Pajak 2020-2022

Berdasarkan pada data tabel 4.4 bahwa Tahun Pajak 2020-2022 di KPP Pratama Karangpilang Surabaya dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi secara *E-Filing* dan *E-Form* mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan

dari Tahun Pajak 2021 yang lapor menggunakan *E-Filing* sebanyak 86,26% Wajib Pajak dan yang lapor menggunakan *E-Form* sebanyak 12,87% Wajib Pajak sedangkan di Tahun Pajak 2022 yang lapor menggunakan *E-Filing* sebanyak 75,87% Wajib Pajak dan yang lapor menggunakan *E-Form* sebanyak 23,36% Wajib Pajak. Apabila dilihat dari data, pelaporan menggunakan *E-Filing* di Tahun Pajak 2022 menurun jika dibandingkan tahun sebelumnya dikarenakan Wajib Pajak yang sebelumnya menggunakan *E-Filing* beralih ke *E-Form*. Dimana terdapat kemudahan saat memasukan data, pengerjaan bisa disimpan dan dikerjakan dilain waktu, tidak adanya timeout atau batas waktu pengerjaan, dan memudahkan bagi Wajib Pajak dengan penghasilan diatas 60 juta pertahun serta penghasilan lebih dari satu pemberi kerja. Secara keseluruhan dapat dikatakan pelaporan secara *E-Filing* dan *E-Form* meningkat yaitu sebanyak 27.528 Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak yang lapor dengan *E-Filing* dan *E-Form* secara total keseluruhan meningkat dari Tahun Pajak 2020-2022, namun sampai saat ini di setiap tahunnya masih ada Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pelaporan SPT Tahunan secara manual disebabkan Wajib Pajak tersebut belum paham dengan pengaplikasian sistem *E-Filing* dan *E-Form* atau masih kesulitan dalam pelaporan SPT Tahunan secara *E-Filing* dan *E-Form*.

4.3.3 Analisis Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak secara Tepat

Waktu dan Tidak Tepat Waktu di KPP Pratama Karangpilang Surabaya

Kepatuhan Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakan dapat dilihat dari beberapa hal yaitu berdasarkan pertumbuhan jumlah Wajib Pajak orang Pribadi

yang terdaftar, pertumbuhan jumlah Wajib Pajak yang efektif serta peningkatan maupun penurunan kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan. Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tulang punggung *Self Assessment System*. Sesuai dalam Undang-Undang No 7 Tahun 2021 Harmonisasi Perpajakan (UU HPP) pasal 12 bahwa Wajib Pajak bertanggung jawab dalam menetapkan kewajiban perpajakannya dan secara tepat waktu melaporkan pajak tersebut.

Berdasarkan data 4.5 bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan secara online melalui *E-Filing* dan *E-Form* dari Tahun Pajak 2020-2022 mengalami peningkatan yang signifikan dapat diartikan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sudah bagus dan baik dibuktikan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Tahun Pajak 2022 dalam pelaporan SPT secara online melalui *E-Filing* meningkat sebesar 75,57% dan pelaporan SPT secara online melalui *E-Form* meningkat sebesar 22,96%. Jika dibandingkan dengan pelaporan secara manual, pelaporan secara online tepat waktu dan tidak tepat waktu melalui *E-Filing* dan *E-Form* meningkat sebesar 27.528 Wajib Pajak dibandingkan pelaporan secara manual tepat waktu dan tidak tepat waktu sebesar 212 Wajib Pajak. Hal ini membuat kepatuhan WPOP SPT Tahunan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya mengalami peningkatan dengan adanya sistem *E-Filing* dan *E-Form* melalui website Dirjen Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan hak perpajakan dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan secara formal dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, misalnya ketentuan batas waktu

pelaporan SPT Tahunan pada tanggal 31 Maret tahun berikutnya. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan sebelum tanggal 31 Maret atau tidak melewati tanggal pelaporan SPT Tahunan maka Wajib Pajak telah memenuhi kepatuhan formal. Kepatuhan material adalah keadaan Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua material perpajakannya yaitu sesuai dengan isi perundang-undangan perpajakan. Pelaporan SPT Tahunan dapat dikatakan patuh apabila SPT disampaikan oleh Wajib Pajak sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dimana SPT dilaporkan dan diisi dengan benar, lengkap dan jelas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Harmonisasi peraturan Perpajakan Pasal 3 ayat (1). Kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan juga dapat dilihat dari jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan tepat waktu dan tidak melewati dari tempo yang sudah ditentukan yaitu SPT Tahunan yang dilaporkan sampai tanggal 31 Maret pada tahun berikutnya.

Intensitas yang dicapai dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan dengan tujuan untuk mengetahui apakah Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* sudah tepat waktu dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi serta apakah dari adanya *E-Filing* dan *E-Form* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dari Tahun Pajak 2020-2022.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Penerapan *E-Filing* Dan *E-Form* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* dinilai mampu mengatasi permasalahan yang terjadi selama ini dalam pelaporan SPT Tahunan diantaranya adalah antrian pelaporan SPT Tahunan. Melalui *E-Filing* dan *E-Form*, Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban dalam hal pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien yang mana bisa diakses kapan saja dan dimana saja.
2. Ada fluktuasi antara Wajib Pajak yang melaporkan secara *E-Filing* di Tahun Pajak 2022 bahwa terjadi peningkatan Wajib Pajak yang mulai melaporkan *E-Form* sehingga artinya terjadi peralihan yang dikarenakan Wajib Pajak menjalankan usaha dan memiliki penghasilan diatas 60 juta lebih mudah menggunakan *E-Form* dalam pelaporan SPT Tahunannya.
3. Dari hasil penelitian pengolahan data diatas menunjukkan bahwa pelaporan SPT Tahunan dengan sistem *E-Filing* dan *E-Form* mengalami peningkatan. Dapat dilihat dari jumlah data pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* meningkat jika dibandingkan dengan pelaporan secara manual. Hal ini membuat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi SPT Tahunan di KPP

Pratama Karangpilang Surabaya mengalami peningkatan dengan adanya sistem *E-Filing* dan *E-Form* melalui website DJP

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian sebagai berikut :

1. KPP Pratama Karangpilang Surabaya melakukan sosialisasi berkelanjutan kepada Wajib Pajak orang pribadi maupun masyarakat yang akan menjadi Wajib Pajak mengenai kemudahan sistem *E-Filing* dan *E-Form* serta cara pengaplikasian sistem *E-Filing* dan *E-Form* dalam pelaporan SPT Tahunan dikarenakan masih terdapat Wajib Pajak orang pribadi yang belum paham akan teknologi terkait cara pengaplikasian sistem *E-Filing* dan *E-Form*. Sosialisasi ini bertujuan agar Wajib Pajak tidak asing lagi dengan sistem *E-Filing* dan *E-Form* maupun sistem perpajakan lainnya baik secara langsung maupun memanfaatkan media sosial atau elektronik.
2. KPP Pratama Karangpilang Surabaya harus meningkatkan upaya dalam memaksimalkan kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara kampanye penyadaran melalui berbagai saluran media massa, seperti situs web pajak resmi, seminar, brosur yang disebarakan kepada Wajib Pajak dan pengiriman pemberitahuan secara langsung atau tindakan penegakan hukum yang sesuai.
3. Disarankan Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya tidak terlalu mendekati masa berakhirnya pelaporan SPT Tahunan (31 Maret) agar tidak

mengalami kesulitan pengisian SPT Tahunan, tidak terjadi server eror atau down serta tidak mendapatkan denda atas keterlambatan lapor SPT Tahunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian 2020, Penerapan Sistem *E-Filing* Dalam Manajemen Pelayanan Surat Pemberitahuan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah, Makassar.
- Chairunnisa 2019, Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem *E-Filing* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, Medan.
- Direktorat Jenderal Pajak, <https://www.pajak.go.id/id/artikel/bagaimana-dengan-pelaporan-spt-manual> Diakses 10 Maret 2023
- Direktorat Jenderal Pajak, Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.
- Daniel Parnigotan 2020, Pengaruh Minat, Kebermanfaatan, dan Kemudahan *E-Form* Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan, Intership, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Dharma.
- Dwikora Harjo 2019, Perpajakan Indonesia, Edisi 2, Mitra Wacana Media, Bogor.
- Erni Nurhayati dan Nur Hidayat 2019, Analisis Perbandingan Prediksi Keberterimaan *E-Filing* dengan *E-Form* Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan 1770/1770S, Jurnal Akuntansi Ekonomi Vol. 4 No 2 Maret 2019 ISSN: 2541-0180, Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Fadillah Nur 2019, Analisis Penerapan *E-Filing* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pelaporan SPT Tahunan Pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Febby Angelia 2021, Analisis Penerapan Sistem *E-Filing* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Medan Timur.
- Gita Wardani 2022, Analisis Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti Palembang.
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210401/9/1375562/11-juta-wajib-pajak-sudah-lapor-spt-per-31-maret-2021> Diakses 10 Maret 2023

- Lailani, Shawila, Ulfa, dkk 2022, Asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Oleh Mahasiswa Relawan Pajak Stie Tuah Negeri Dumai Studi Kasus Inovasi Ekonomi Vol.06 No. 02 2022 Hal. 33-42 P-ISSN: 2528-6269 Progam Studi Akuntansi, Stie Tuah Negeri Dumai.
- Maulidia Krismentari dan Rina Fariana 2021, Analisis Penerapan *E-Filing* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Mulyorejo, Jurnal of Sustainability Business Research Vol 2 No 1 Maret 2021, ISSN: 2746-8607 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Mardiasmo 2019, *Perpajakan* Edisi Terbaru 2019, Andi, Yogyakarta.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia 2012, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Jakarta.
- Nisa Awalina 2021, Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal, Skripsi, Akuntansi, Politeknik Harapan Bersama, Tegal.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *E-Filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Perpanjangan SPT secara Elektronik(*E-Filing*) melalui Penyedia Jasa.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan SPT.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak,
- Pengalihan Saluran Pelaporan SPT Tahunan Melalui Aplikasi *e-SPT* menjadi *e-Form* dan *E-Filing*, [Selamat Tinggal e-SPT Tahunan | Direktorat Jenderal Pajak](#) Diakses 10 Maret 2023.
- Resmi, Siti 2019, *Perpajakan Teori dan Kasus*, Edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.

Rahayu, Siti Kurnia, 2020, *Perpajakan Konsep Sistem dan Implementasi Rekayasa Sains*, Bandung.

[Sri Mulyani: Pajak Penting Bagi Negara Saat Susah maupun Senang - Bisnis Liputan6.com](#), Diakses 10 Maret 2023

Sugiyono 2021, *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Talitha Mazmur Kinanthining Christi dan Taufiq Andre Setiyono 2022, Pengaruh Penerapan *E-Filing*, *E-Form*, *E-SPT*, *E-Biling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM Coffe Shop Di Kabupaten Pati), Jurnal Edueco Volume 5 Nomor 2, STIE Bank BPD Jateng.

Undang-Undang Perpajakan Edisi Perubahan UU Nomor 7 Tahun 2021 Harmonisasi Peraturan Perpajakan.

Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Batas Waktu Penyampaian SPT, Ketentuan Sanksi Keterlambatan Penyampaian SPT, Jakarta.

Undang-Undang RI 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.

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.

Yesi, Kariaman dkk, 2020 Implementasi Progam E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat, Jurnal Publik Reform Undhar Medan, Universitas Dharmawangsa.

LAMPIRAN 1

WAWANCARA PETUGAS PAJAK KPP PRATAMA KARANGPILANG SURABAYA

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Adhi Susilo dan Bapak Danur Pramono Aji selaku Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data 3 Mei 2023 pukul 10.52.

Perwawancara : Sejak kapan *E-Filing* dan *E-Form* diberlakukan?

Narasumber 1 : Kalau untuk *E-Filing* itu awalnya tahun 2004 sudah dikembangkan tetapi sebenarnya Wajib Pajak bisa melakukan pelaporan secara online tetapi bukan aplikasi milik DJP sendiri melainkan DJP bekerja sama dengan ASP sekitar Mei tahun 2004, kemudian dikembangkan sendiri oleh DJP yaitu pada tahun 2014. DJP dapat membuat aplikasi *E-Filing* sendiri di tahun 2014 didukung dengan ada peraturan PER-1/PJ/2014. Namun, terbatas jadi tidak semua Wajib Pajak bisa menggunakan *E-Filing* tersebut, hanya orang pribadi 1770S dan 1770SS pada saat itu. Kalau badan masih menggunakan ASP di tahun 2004 tadi. Nah, sehabis itu *E-Form* ini kan sebenarnya sesuai dengan peraturan PER-02/PJ/2019 bahwa di dalam *E-Filing* itu juga sudah di tambahkan fitur *E-Form* jadi di PER-02/PJ/2019 pasal 7 itu dijelaskan Wajib Pajak bisa melakukan pelaporan SPT baik melalui *E-Filing* maupun

E-Form. *E-Form* itu di tahun antara 2021 kalau tidak di tahun 2022 itu DJP mengembangkan kembali yang namanya *E-Form*. *E-Form* itu seperti versi bisa jadi pilihan bisa juga jadi merupakan upgrade juga dari *E-Filing* seperti pengembangan dari *E-Filing* gitu disitu DJP menyediakan form hampir mirip dengan formulir kertas itu tetapi dalam wujud digital.

Narasumber 2 : Awalnya dulu kita menggunakan viewers yaitu IBM atau IMB viewers di awal launching di tahun 2017 itu nah pada saat kemudian itu IBM viewers itu digantikan diupgrade lagi oleh DJP dengan aplikasi yang lebih familiar yaitu Adobe Pdf Reader. Jadi, awal mula perkembangannya untuk *E-Filing* di tahun 2004 masih berupa kerja sama dengan ASP, kemudian kita berdiri sendiri menggunakan aplikasi *E-Filing* tetapi masih terbatas hanya untuk karyawan di tahun 2014. Selanjutnya, untuk *E-Form* di tahun 2017 awal launching lalu diupgrade atau diperbarui di tahun 2021-2022 dengan yang semulanya IMB Viewers digantikan dengan Adobe PDF Reader karena IMB Viewers merupakan aplikasi yang sudah kadaluarsa. Maka sebagai wujud service, DJP mengupgrade *E-Form* untuk layanan dan keamanan data wajib pajak. Untuk perkembangannya seperti itu, tidak serta merta langsung jadi.

Perwawancara : Bagaimana penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2020-2022?

Narasumber 1 : Ya, kalau untuk penerapannya yaitu dengan sosialisasi itu digencarkan mbak. Masyarakat itu sendiri diarahkan untuk menggunakan *E-Filing* dan *E-Form*. Kan kalau jaman dulu kan orang itu harus berbondong-bondong manual harus datang kesini mengisi SPT maksudnya mereka juga repot. Nah, sekarang mereka di tahun awal itu tahun 2020 ya kalau *E-Filing* itu sudah lumayan tahun segitu sudah familiar tetapi pada saat itu kan sebenarnya momen nya pas gitu waktu itu ada covid ya nah pada saat covid itu kan semua layanan pemerintah hampir dibatasi. Nah, salah satu cara untuk mendorong penggunaan *E-Filing* nah ini tadi masyarakat dikasih sosialisasi kalian itu bisa tanpa harus datang ke kantor bahwa kalian bisa mengisinya di rumah itu aja sih untuk tahun 2020-2021. Nah, untuk *E-Form* itu perubahan dari IBM viwers terus diganti ke Adobe PDF Reader.

Narasumber 2 : Jadi, untuk *E-Form* juga sebenarnya kurang lebih sama ya disitu juga ada momen ada covid nah terus kita disitu juga menyarankan Wajib Pajak untuk menggunakan sarana online ya karena untuk badan kan tidak bisa *E-Filing* otomatis dia harus pakai *E-Form*. Nah, disitu berarti

penggunaan untuk *E-Form* juga dianjurkan untuk dipakai atau disosialisasikan sama seperti *E-Filing* cuma bedanya ya itu tadi sama-sama media online melalui DJP online cuma sebagai pilihan aja kamu mau pakai *E-Filing* atau kamu mau pakai *E-Form* tergantung dengan kebutuhan. Kalau OP kan bisa milih *E-Filing* atau *E-Form* apakah mau dia sekali pengisian selesai atau mau disimpan dan dilanjut di lain hari.

Perwawancara : Apakah *E-Filing* dan *E-Form* sudah tersosialisasikan dengan baik kepada Wajib Pajak terutama Wajib Pajak lama dan Wajib Pajak baru?

Narasumber 1 : Kalau dibuktikan dari kepatuhannya semakin lama yang semakin meningkat. Jadi, ya saya rasa sosialisasi sudah berjalan dengan baik sih.

Perwawancara : Bagaimana cara pengaplikasian dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* sejauh ini? Dari segi kemudahan Wajib Pajak merasa mudah menggunakan yang mana *E-Filing* kah atau *E-Form*?

Narasumber 1 : Ya, kalau untuk *E-Filing* kan web basis kan ya atau berbasis web sedangkan *E-Form* itu aplikasi Adobe Pdf Reader. Nah, kalau dari segi kemudahan sebenarnya juga tergantung selera sih. Jadi, kalau mau yang simple langsung

web langsung juga kebutuhan orang masing-masing kan berbeda-beda. Misalnya antara Wajib Pajak satu dengan lainnya juga berbeda misalkan yang satunya data nya hanya 10 terus yang Wajib Pajak satunya datanya ada 100 itu kan bearti beda kebutuhan ya. Disaat mungkin datanya hanya 10 menggunakan *E-Filing* yang simple itu lebih cepat tetapi disaat datanya itu banyak karena *E-Filing* itu terkendala dengan timeout. Timeout itu sebenarnya bentuk wujud keamanan dan service kita ke masyarakat. Jadi, kalau tidak dikasih timeout itu orang yang bisa login itu cuma sedikit tetapi dengan dibatasi dengan timeout nanti yang login itu bisa semakin banyak. Nah, tadi kalau *E-Filing* tadi terkendala dengan timeout yang dibatasi nah jika kamu menginput data yang banyak nanti pasti akan terkendala timeout di tengah-tengah. Sedangkan dengan adanya *E-Form* itu lebih bisa disaat kamu mengisi kamu ngesave di tengah jalan kamu bisa tinggalkan dan itu bisa kamu lanjutkan di esok hari atau bahkan kamu bisa copy misalkan kamu awalnya mengisi di kantor terus kamu isi di rumah itu tidak masalah.

Narasumber 2

: Dan data nya tidak hilang kalau *E-Form*. Kalau *E-Form* itu setahu saya ya kalau diawal mereka masih offline tetapi kalau sudah di halaman submit itu dia itu baru online jadi

isian-isian yang awal itu bisa kamu save seperti biasa gitu. Terus untuk kode verifikasi itu ada waktu kita mendownload formulirnya itu. Jadi misal, kita mau bikin SPT tahun 2021 itu kita pilih pembetulan keberapa ke 0 atau kesekian di klik nah di situ sebenarnya ada 2 pilihan yaitu download formulir atau hanya mintak kode verifikasi. Kalau download formulir nanti pasti biasanya dikasih juga kode verifikasinya tetapi kalau hanya mintak kode verifikasi kita cuma dikasih kode verifikasi baru gitu aja.

Perwawancara : Bagaimana dengan Wajib Pajak yang masih belum mengenal dengan sistemnya dan belum mengenal teknologi?

Narasumber 1 : Nah, ini merupakan salah satu sebenarnya kekurangan dari *E-Filing* dan *E-Form* sebenarnya sama aja sih sama dengan sistem-sistem semua yang ada di Indonesia itu. Sistem yang online itu ya sama kendalanya masih apa terbentur dengan masih banyak warga negara kita yang belum mengenal teknologi. Nah, untuk itu ya berarti kita memfasilitasi dengan misalnya Wajib Pajak datang ke kantor seperti kita ada Asistensi kita bantu di kantor dan Wajib Pajak dapat berkonsultasi, kita sediakan komputer, modem, internet dan lain sebagainya seperti itu. Meskipun diluar kantor ya tetap kita bantu juga seperti ketika kita membuka Stan Pojok

Pajak itu. Jadi, kita bantu mereka yang kesulitan ketika melaporkan SPT Tahunan nya.

Perwawancara : Bagaimana cara KPP Pratama Karangpilang Surabaya sendiri untuk menarik minat dari Wajib Pajak untuk menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* pada periode tahun 2020-2022?

Narasumber 1 : Ya, kalau menarik sih menggunakan media sosial, dan kita juga pakai zoom meeting juga salah satunya. Bearti kan kita udah mulai dari tahun 2021 itu udah ada jabatan baru yaitu yang namanya fungsional penyuluh nah mereka tugasnya ya untuk melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada Wajib Pajak nah mulai dari itu juga tahun 2020 gitu kita juga terkendala covid juga jadi kita banyak melakukan sosialisasi atau zoom meeting terkait dengan tata cara pengisian dan juga di youtube Dirjen Pajak pun juga sudah ada tutorial juga. Jadi, ya tadi terkadang ada Wajib Pajak itu biasanya belum melakukan pelaporan SPT Tahunannya nah itu kadang mereka tidak sadar atau tidak tahu dengan kewajiban perpajakan nya nah ya itu tugasnya fungsional penyuluh itu ya selain melakukan sosialisasi ya kita itu melakukan zoom meeting, kelas pajak kepada Wajib Pajak yang dapat dilakukan setiap hari atau seminggu dua kali.

- Narasumber 2 : Kami menarik perhatian Wajib Pajak yaitu dengan cara membuka layanan Stan Pojok Pajaknya di Kecamatan Karangpilang, Dukuh Pakis, dan Wiyung. Dengan begitu, Wajib Pajak tidak perlu mendatangi KPP Karangpilang yang ada di Wonokromo. Kami mendekati diri kepada Wajib Pajak agar mereka terfasilitasi dan tidak hanya melalui media sosial. Jadi, ya kita itu sosialisasinya tidak melalui media sosial karena kita juga tau Wajib Pajak perlu dilakukan sosialisasinya secara langsung nah kita bisa menggandeng pihak luarahan maupun kecamatan untuk melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak dengan begitu mereka akan jadi lebih mengerti dan paham oh ternyata saya ini memiliki kewajiban lapor SPT Tahunan loh, ternyata cara lapor yang benar itu seperti ini.
- Perwawancara : Apa kelebihan dan kekurangan dari *E-Filing* dan *E-Form* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan?
- Narasumber 1 : Seperti yang saya jelaskan di awal, kekurangan nya salah satunya adalah belum semua warga negara indonesia pada umumnya atau Wajib Pajak pada khususnya kolektif teknologi itu yang pertama, dan yang kedua adalah infrastruktur jadi kayak di surabaya okelah internet gampang, listrik tersedia terus, internet juga ada kalau di pelosok kita juga tidak tau. Terus untuk kelebihanannya *E-*

Filing dan *E-Form* itu bisa diisi dimana saja. Kalau *E-Form* kekurangannya memang tidak bisa diisi melalui HP karena terkendala aplikasinya yang berbasis PC/Komputer tetapi lebihnya *E-Form* tidak ada timeout dan bisa mengisi seperti disimpan dahulu lalu besoknya diisi kembali.

Narasumber 2 : Makanya ini sesuai kebutuhan kalau kamu pengusaha yang datanya banyak masak mengisi dengan HP itu pasti capek juga. Kalau *E-Filing* itu ada enakya juga kalau kamu karyawan mungkin penghasilannya dibawah PTKP atau isianya tidak terlalu banyak kalau pakai HP aja misal bukti potong nya cuma satu contohnya kita karyawan ini misal seperti saya sendiri PNS aja kan tidak ada penghasilan diluar itu mengisi dengan itu juga gampang karena bukti potongnya cuma satu dan penghasilan juga sudah ada di bukti potong itu tinggal kita salin gitu aja.

Perwawancara : Apa keuntungan yang bisa didapat bagi pengguna *E-Filing* dan *E-Form*?

Narasumber 1 : Kalau keuntungan sih ya bagi Wajib Pajak nya gitu kan ya punya fleksibilitas gituloh dia tidak terikat dengan jam kerja jadi mau mengisi SPT pun bisa kapan saja tetapi yang penting ada koneksi internetnya juga dan sudah ada bukti potongnya juga jadi tinggal melaporkan kapan saja. Yang

kedua pastinya Wajib Pajak jadi lebih efisien dalam artian tidak perlu ke kantor pajak tidak perlu ada kertas lagi jadi paperless gogreen juga. Jadi Wajib Pajak kalau sudah lapor nanti pasti menerima bukti penerimaan elektronik disaat sudah selesai lapor jadi itu tandanya mereka sudah melaksanakan kewajiban mereka.

Perwawancara : Kendala apa saja yang muncul saat penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2022?

Narasumber 2 : Jadi, kalau eror di sistem mendekati deadline ya memang karena penumpukan di sistemnya karena biasanya kan wp lapor mendekati deadline. Jadi, mungkin sistem kami kelebihan juga kalau semua wp lapor mendekati deadline atau secara bersamaan jadi mempengaruhi performa dari sistem itu sendiri. Nah, kalo begini Wajib Pajak dapat menghubungi Helpdesk atau pengaduan pajak melalui kring pajak 1 500 200. Diharapkan untuk Wajib Pajak itu bisa lapor tepat waktu sebelum deadline agar tidak mengalami kendala server bermasalh, down dan overload.

Perwawancara : Indikator Wajib Pajak itu dikatakan patuh dalam pelaporan SPT Tahunan ?

Narasumber 1 : Indikator Wajib Pajak patuh dalam pelaporan SPT Tahunan itu juga meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan

material. Artinya gini Wajib pajak jika melaporkan SPT Tahunannya tidak lewat dari batas waktu pelaporan SPT Tahunan berarti dia dikatakan patuh dan dia sudah memenuhi kepatuhan formal. Lalu kalo kepatuhan material itu ketika Wajib Pajak mengisi dengan benar, lengkap, dan jelas. Nah sesuai dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 UU HPP itu kan di pasal 3 ayat 1 dijelaskan apabila benar itu dilihat dari perhitungan pajaknya benar yang dimana sesuai dengan ketentuan peraturan pajak, penulisan dan pengisiannya juga sesuai dengan kondisi sebenarnya wp. Lengkap itu berkaitan dengan objek pajak maupun unsur-unsur lain seperti kewajiban seperti hutang, harta uang harus dilaporkan kan gini SPT Tahunan itu untuk melaporkan penghasilan nah untuk harta dan kewajiban kan baik instansi maupun Dirjen Pajak itu kan tidak tetap harus dilaporkan jadi tidak usah takut oh saya dikenai pajak seperti itu. Kemudian jelas kaitannya misal kamu dapat penghasilan dari objek pajak nah itu harus jelas asal usul dari mana jangan masukin angka sekian tapi asal usulnya tidak tahu dari mana.

Perwawancara : Bagaimana dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi saat penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun yang lalu?

Narasumber 2 : Kalau secara umum mereka naik ya secara pertumbuhan naik tetapi tahun pajak 2022 kan baru masuk di tahun 2023 ya ini belum full karena ini juga baru bulan Mei juga mungkin nanti sampe akhir tahun datanya juga akan tetap naik juga. Kalau untuk penerapan *E-Filing* dan *E-Form* itu semakin meningkat dari tahun 2020-2022 apabila ada penurunan itu peralihan dari pengguna *E-Filing* pindah ke *E-Form* tetapi kalau secara jumlah penggunaan online dibandingkan dengan manual, untuk online jumlahnya naik.

Perwawancara : Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan dengan penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun lalu?

Narasumber 2 : Dari data sih naik ya mbak cuma mungkin kalau penurunan ada di beberapa saluran aja jadi kayak yang *E-Filing* berkurang tetapi yang *E-Form* nambah tetapi secara total untuk pertumbuhannya tetap naik karena mungkin banyak orang yang dari *E-Filing* ke *E-Form* gitu aja sih secara jumlah tetapi secara jumlah pelaporan meningkat.

Perwawancara : Apakah dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* sudah dapat membantu dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?

Narasumber 1 : Membantu karena pelayanan kan jadi lebih luas kan ya. Kalau kita masih manual kan bearti kita harus buka tenda kan atau apa kan. Pegawai juga terbatas dalam melayani jadi ya dengan adanya online ini kita cuma melakukan sosialisasi atau mungkin bisa memberikan semacam panduan atau juga lewat youtube kepada masyarakat dan Wajib Pajak bisa melakukannya sendiri. Dan kita juga buka juga live chat serta ada telegram kantor jadi wp itu bisa langsung berkonsultasi disitu juga.

Perwawancara : Apakah ada motivasi yang muncul dari pihak KPP Pratama Karangpilang Surabaya sendiri agar dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* ini dapat meningkatkan kepatuhan dari pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?

Narasumber 1 : Kalau secara sistem sih sebenarnya kita kan dari pusat terpusat ya. Kita secara KPP cuma bisa melakukan ya itu tadi sosialisasi dan kemudahan layanan, konsultasi lewat telegram, atau memberikan panduan-panduan atau seperti semacam kelas pajak online, zoom meeting, banyak

memposting informasi ke media sosial juga. Kalau secara sistem kita ngikutin pusat karena ini sistemnya dari pusat.

Perwawancara : Apakah sejak adanya sistem *E-Filing* dan *E-Form* ini terdapat perubahan dari segi sistem administrasi perpajakan tentang pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi dan apa hubungannya dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?

Narasumber 1 : Awalnya kan kalau administrasi kan awalnya kalau manual kan bearti kita nerima berkas kita rekam, kita arahkan ke backoffice, terus backoffice ngerekam di web terus setelah selesai direkam kita lakukan yang namanya pengemasan jadi SPT itu kita kirim ke pusat. Nah, dengan adanya *E-Filing* dan *E-Form* ini kita kan gak perlu melakukan itu semua data itu sudah otomatis ke pusat.

Narasumber 2 : Dan didepan kan juga petugas penerima kan awalnya kan kalau kita manual kan bearti kan kita kasih file lalu dicek sama petugas kita kasih bukti penerima dan sebagainya itu kan bearti memakan waktu. Wp juga harus antri dan sebagainya mesti kan wp males kan ya nah saat adanya *E-Filing* dan *E-Form* ini semua itu kan bisa dilewati. Semua orang kan bisa melakukan dan mengisi

secara berbarengan tanpa perlu antrian gitu jadi kayak win win solution gitu mbak.

Perwawancara : Apakah sejauh ini *E-Filing* dan *E-Form* sudah memberikan manfaat dan kemudahan bagi wajib pajak?

Narasumber 1 : Iya, justru karena adanya *E-Filing* dan *E-Form* ini Wajib Pajak sudah tidak perlu datang ke KPP lagi ya mbak, Wajib Pajak juga bisa lapor dari tempat dia tinggal juga bisa juga waktu mau lapor dari kantor dia bekerja. Jadi, ya memudahkan mbak dan bermanfaat tetapi juga masih tetap kita bantu di kantor kalau apabila ada wp yang datang dan mengalami kesulitan begitu.

Perwawancara : Bagaimana pelayanan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi secara online dibandingkan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara manual di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?

Narasumber 1 : Tidak ada perbedaan ya mbak jadi kalau secara aturannya sekarang itu kalau dia manual masih bisa melalui online tetapi kalau sudah online ya tidak bisa kembali ke manual itu secara aturan ya tetapi kalau dari pelayanannya sih ya sama aja mbak kalau kamu mau manual ya kami bantu, ataupun kalau online juga kita pandu juga. Jadi, tidak hanya datang kesini terus kita menyuruh mereka mengisi sendiri.

Jadi, kita bantu juga misal gini pak pengisian ini dari bukti potong ini nomor ini gitu. Kita tetap terima manual kecuali ya tadi kalau dia pernah online ya harus kita arahkan ke online karena dari sistem juga tidak mau. Jadi, kalau terjadi server eror ya Wajib Pajak yang semulanya online dengan *E-Filing* dan *E-Form* ya tidak bisa lapor secara manual hanya karena terkendala sistem yang tiba-tiba eror.

Narasumber 2 : Kemarin kan pas waktu pada saat penerimaan SPT kita juga membuka loket normalnya sih 4 tetapi kalau kemarin waktu deadlinenya 30 Maret itu OP kan pada datang lebih banyak gitu kan jadi kita tambahkan sekitar 5 lagi jadi totalnya ada 9 mbak.

LAMPIRAN 2

WAWANCARA PETUGAS PAJAK KPP PRATAMA KARANGPILANG SURABAYA

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Muh. Husain Kadir selaku Pelaksana Seksi Pelayanan 4 Mei 2023 pukul 14.10

Perwawancara : Sejak kapan *E-Filing* dan *E-Form* diberlakukan?

Narasumber : Kalau *E-Filing* ini ada sebenarnya udah di tahun 2004 dikembangkan tetapi ya Wajib Pajak kalau mau lapor SPT Tahunan juga sudah bisa tetapi bukan dari aplikasi dari milik DJP melainkan DJP ini masih bekerja sama dengan ASP terus akhirnya DJP bisa membuat aplikasi sendiri di tahun 2014. Tetapi tidak semua Wajib Pajak orang pribadi bisa menggunakan *E-Filing* tersebut hanya Wajib Pajak orang pribadi 1770SS dan 1770S saja.

E-Form sudah ini mulai diperkenalkan tahun 2017. Seperti halnya *E-Filing*, aplikasi *E-Form* juga dibuka dengan alamat djponline.pajak.go.id atau eform.pajak.go.id. *E-Form* ini kan sebenarnya sesuai dengan peraturan PER-02/PJ/2019 bahwa di dalam *E-Filing* itu juga sudah di tambahkan fitur *E-Form* jadi di PER-02/PJ/2019 pasal 7 itu dijelaskan Wajib Pajak bisa melakukan pelaporan SPT baik melalui *E-Filing* maupun *E-Form*. Aplikasi *E-Form*

sebagian dilakukan secara manual dan sebagian dilakukan secara online. Kalau dulu itu *E-Form* menggunakan aplikasi *IMB Viewers* untuk melakukan pengisian SPT Tahunannya. Lalu kemudian di ugrade kembali oleh DJP di tahun 2021 dan 2022 dimana *E-Form* versi baru atau sering disebut *E-Form* PDF tidak lagi menggunakan format file .xdl. Formulir SPT elektronik itu dapat diunduh Wajib Pajak sudah dalam bentuk pdf dan dapat dibuka dengan aplikasi Adobe PDF Reader. Terus yang tidak kalah bedanya itu kalau *E-Form* lama itu hanya bisa menerima token hanya melalui email tetapi kalau yang *E-Form* PDF ini bisa mengirimkan token melalui SMS OTP dan email. Dan didalam *E-Form* Pdf sudah ada fitur impor data jadi sudah memudahkan wajib pajaknya. Jadi, ini untuk layanan dan juga keamanan data dari Wajib Pajak jadi karena itu *E-Form* yang dulu aplikasinya sudah tidak memungkinkan lagi maka kita upgrade untuk kenyamanan dari Wajib Pajak agar bisa lapor SPT begitu mbak.

Perwawancara : Bagaimana penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2020-2022?

Narasumber : Kalau dulu kan lapor SPT itu masih manual jadi KPP mesti ramai akan Wajib Pajak dan di tahun 2020 itu ada kejadian kayak covid gitu kan nah akhirnya semua layanan itu

dibatasi. Nah gimana caranya biar bisa lapor SPT Tahunan tanpa harus repot ke KPP nah akhirnya disosialisasikan buat lapor nya yaitu secara online dengan cara menggunakan *E-Filing* atau *E-Form*. Nah kembali ke kebutuhan wp kan wp itu bisa menggunakan *E-Filing* atau *E-Form* tergantung data yang mau dilaporkan dan apakah sesuai dengan kriteria Wajib Pajak tersebut. Biasanya kalau mau simple dan tidak mau ribet sekali akses bisa asalkan ada internet ya mending ya pakai *E-Filing* tetapi kalau semisal data yang dilaporkan itu banyak dan Wajib Pajak gak punya waktu yang langsung lapor jadi misal sewaktu mengisi mau dijeda dulu terus dilanjut hari besok ya lebih baik pilih *E-Form*.

Perwawancara : Bagaimana cara pengaplikasian dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* sejauh ini? Dari segi kemudahan Wajib Pajak merasa mudah menggunakan yang mana *E-Filing* kah atau *E-Form*?

Narasumber : Sistem *E-Filing* dan *E-Form* digunakan dengan mengakses situs djponline.pajak.go.id. untuk *E-Form* ini sebenarnya juga bagian dari *E-Filing* mbak. Jadi, *E-Form* itu sebenarnya merupakan saluran yang terdapat di *E-Filing*. Sebenarnya *E-Filing* dan *E-Form* keduanya bisa digunakan oleh Orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan, namun dalam praktiknya sendiri biasanya WP OP

non usahawan lebih memilih *E-Filing* karena bisa langsung diisi secara cepat serta pengisian yang simple dan dapat diakses perangkat mana saja baik itu handphone, laptop dll. Sedangkan WP OP Usahawan biasanya lebih memilih *E-Form* karena waktu pengisiannya yang bisa dilakukan lebih lama dibandingkan *E-Filing* walau harus dibuka dengan media laptop/komputer. Untuk *E-Filing* sendiri digunakan untuk formulir SPT 1770S dan 1770SS sedangkan kalau untuk *E-Form* itu untuk formulir SPT 1770 dan 1770S.

Perwawancara : Bagaimana cara KPP Pratama Karangpilang Surabaya sendiri untuk menarik minat dari Wajib Pajak untuk menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* pada periode tahun 2020-2022?

Narasumber : Ya, tentu saja dengan melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak dengan datang langsung ke kantor kecamatan untuk memberikan sosialisasi pengisian SPT Tahunan, selain itu juga melalui zoom meeting ataupun juga menggunakan media social Instagram dan juga lewat youtube ada kayak tutorial pengisian SPT itu kayak gimana. Kemudian ada juga seperti kelas pajak nah untuk zoom meeting maupun kelas pajak itu juga diadakan bisa seminggu dua kali atau setiap hari. Iya, waktu kemarin juga KPP Pratama Karangpilang sendiri juga membuka layanan Stan Pojok

Pajak Pelaporan SPT Tahunan nya di Kantor Kecamatan Karangpilang pada tanggal 15/3/2023 dan 31/03/2023, di Kantor Kecamatan Dukuh Pakis pada tanggal 20/3/2023, kemudian di Pendopo Kelurahan Jajartunggal pada tanggal 16/03/2023 dan 31/03/2023. Nah, pada saat ini juga kita bawaan laptop, modem dan lain sebagainya. Kita disana tidak sendiri selain ada petugas pegawai pajak ada juga relawan pajak yang membantu Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan ketika di Stan Pojok Pajak.

Perwawancara : Apakah *E-Filing* dan *E-Form* sudah tersosialisasikan dengan baik kepada Wajib Pajak terutama Wajib Pajak lama dan Wajib Pajak baru?

Narasumber : Menurut saya penggunaan *E-Filing* dan *E-Form* sudah tersosialisasikan dengan baik karena KPP Karangpilang sendiri juga sudah berusaha memberikan edukasi, penyuluhan kepada Wajib Pajak agar dapat mengikuti cara-cara melaporkan pajak secara online. Langkah-langkah saat sosialisasinya cenderung menuntun Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya, jadi kami biasanya ketika membuka Stan Pojok Pajak, pihak kantor sudah membawa sendiri beberapa laptop. Nah, di tempat Stan Pojok nanti Wajib Pajak nya kami isikan SPT Tahunannya

sambil diperlihatkan cara mengisinya seperti apa begitu. Mengingat bahwasanya KPP Karangpilang ini sendiri Wajib Pajak nya tidak hanya Karangpilang saja melainkan juga ada yang Dukuh Pakis, Wiyung.

WP ke KPP itu pasti ada tapi jumlahnya makin tahun makin menurun, dulu masih ingat pas awal masuk DJP tahun 2016 itu pas SPT Tahunan kita pasti lembur sampai malam karena saking banyaknya WP yang datang ke kantor pajak buat laporan SPT Tahunan, namun makin kesini WP yang datang untuk makin sedikit. Kemarin saat batas lapor SPT Tahunan tanggal 31 Maret 2023 jumlah antriannya kalau dibandingkan tahun 2016 dulu sangat beda jauh. Memang sosialisasi itu gak langsung "ngefek" pada tahun yang bersangkutan saja, mungkin efeknya terasa seiring berjalannya tahun. Mungkin juga karena seiring tahun WP sudah jadi familiar dengan pelaporan online

Perwawancara : Apakah dari *E-Filing* dan *E-Form* ini membutuhkan sosialisasi yang lama karena pendaftarannya dan pengoperasiannya dianggap sulit bagi masyarakat yang gagap atau tidak paham tentang teknologi?

Narasumber : Untuk dalam praktiknya sendiri terdapat 2 tipe dari Wajib Pajak, Wajib Pajak yang paham teknologi yang biasanya

Wajib Pajak dengan golongan usia muda dan Wajib Pajak yang kurang paham teknologi yang biasanya Wajib Pajak dengan usia tua. Wajib Pajak yang kurang paham teknologi ini biasanya walaupun sudah diberikan sosialisasi tentang pelaporan SPT Tahunan, mereka akan lebih memilih untuk datang langsung ke kantor untuk dibantu pelaporan SPT Tahunan mereka. Nah, biasanya juga ada Wajib Pajak baru terdaftar tuh nah mereka itu kan sekalian aktivasi E-Fin juga belajar cara melaporkan SPT Tahunan secara online itu kayak gimana, kita kasih tau juga oh ini loh dari bukti potong ini kamu isikan di bagian ini seperti itu.

Perwawancara : Apa kelebihan dan kekurangan dari *E-Filing* dan *E-Form* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan?

Narasumber : Kelebihan *E-Filing* dan *E-Form* yaitu bisa digunakan dimanapun dan kapan saja sehingga mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya yaitu tanpa harus datang ke kantor pajak. Sedangkan untuk kekurangan *E-Filing* dan *E-Form* yaitu masih banyak Wajib Pajak yang kurang mengerti bagaimana cara pengisiannya sehingga Wajib Pajak tersebut masih harus datang ke kantor untuk dibantu pengisian. *E-Form* ini sebenarnya dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak dalam pengisian SPT yang sifatnya lama. Apabila lapor SPT dengan menggunakan *E-*

Form, untuk formulirnya dapat didownload dulu kemudian dapat diisi secara offline selama sehari-hari. Biasanya ini mempermudah Wajib Pajak yang kolom pengisian SPT nya lumayan banyak. Namun, *E-Filing* ini kebalikannya, sifatnya berbasis web jadi harus di isi pada saat itu (berbatas waktu), jadi biasanya digunakan oleh WP yang kolom pengisian SPT nya lebih sedikit. *E-Form* juga harus dibuka lewat Adobe Pdf Reader versi 20 keatas pada laptop windows dengan versi 10 ke atas. Sedangkan *E-Filing* ini berbasis web jadi bisa dibuka diperangkat mana saja.

Perwawancara : Apa keuntungan yang bisa didapat bagi pengguna *E-Filing* dan *E-Form*?

Narasumber : Keuntungan yang bisa didapat oleh pengguna terutama Wajib Pajak yang menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* yaitu mempermudah mereka dalam melaporkan SPT Tahunan karena pengisian SPT Tahunan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja sehingga Wajib Pajak tidak perlu risau harus mengeluarkan pengeluaran yang ekstra hanya untuk melaporkan SPT Tahunannya. Selain itu, Wajib Pajak tidak perlu cemas karena terdapat adanya kepastian hukum dimana setelah melaporkan SPT Tahunan itu Wajib Pajak akan menerima bukti penerimaan secara elektronik jadi

pada saat itu juga jadi dia sudah yakin bahwasanya dia sudah melakukan kewajibann perpajakanya.

Perwawancara : Kendala apa saja yang muncul saat penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2022?

Narasumber : Kendala saat penerapan *E-Filing* dan *E-Form* mungkin lebih ke system yang sering eror apalagi sudah mendekati jatuh tempo pelaporan sistemnya sering eror karena overload. Namun tim IT pusat kami selalu bekerja keras untuk mengatasi berbagai eror yang terjadi sehingga erornya tidak berlangsung lama hanya berlangsung beberapa menit ataupun jam. Jadi, Wajib Pajak memang harus sering sering mengecek secara berkala. Jadi, kalau semisal jaringan lagi down dan eror ya Wajib Pajak memang tidak bisa akses website baik itu mau mengisi maupun mengunduh formulir SPT Tahunan jadi memang harus menunggu sampai server nya bisa digunakan.

Perwawancara : Kalau jaringan sedang dalam kondisi down atau under maintance apakah Wajib Pajak tetap bisa lapor SPT Tahunan menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* ya pak?

Narasumber : Kalau jaringan sedang down atau under maintenance WP tidak dapat menggunakan layanan *E-Filing* ataupun *E-Form*, namun hal tersebut tidak akan berlangsung lama

hanya beberapa menit saja karena biasanya tim IT pusat kami langsung dapat mengatasinya. Alhamdulillah waktu kemarin saat jatuh tempo pelaporan SPT Tahunan OP tanggal 31 Maret 2023 website djponline.pajak.go.id tidak mengalami gangguan sama sekali, sehingga WP harusnya bisa melaporkan SPT Tahunannya tepat waktu. Error nya itu sekitar tanggal 20 Maret ya mbak itu error nya sekitar 30 menit sampai 1 jam.

Perwawancara : Apakah kalau menunggu restart kira kira membutuhkan waktu yang lama pak?

Narasumber : Tidak akan menunggu lama biasanya hanya beberapa menit ataupun jam tidak akan sampai berhari-hari.

Perwawancara : Bagaimana dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi saat penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun yang lalu?

Narasumber : Untuk secara nasional tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan 2022 di tahun 2023 sebesar 67.78% atau tumbuh 1,61% dibandingkan tahun lalu. Kemudian untuk KPP Pratama Surabaya Karangpilang sendiri jumlah Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan di tahun 2023 sejumlah 26.190 lebih baik dibanding tahun lalu yang ada sekitar 26.158

Perwawancara : Indikator Wajib Pajak itu dikatakan patuh dalam pelaporan SPT Tahunan ?

Narasumber 1 : Indikator Wajib Pajak patuh dalam pelaporan SPT Tahunan itu meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Wajib pajak jika melaporkan SPT Tahunannya tidak lewat dari batas waktu pelaporan SPT Tahunan berarti dikatakan patuh dan sudah memenuhi kepatuhan formal. Kepatuhan material itu Wajib Pajak mengisi dengan benar, lengkap, dan jelas. Dalam dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 UU HPP di pasal 3 ayat 1 bahwa apabila benar itu perhitungan pajaknya benar sesuai dengan ketentuan peraturan pajak, penulisan dan pengisiannya juga sesuai dengan kondisi ril atau sebenarnya. Kemudian lengkap berkaitan dengan objek pajak maupun unsur-unsur lain seperti kewajiban, harta uang harus dilaporkan. Kemudian jelas nah itu kaitan nya misal kamu dapat penghasilan dari objek pajak nah itu harus jelas asal usul nya dari mana takut e tiba-tiba masukin angka sekian tapi gatau asal usulnya dari mana seperti itu.

Perwawancara : Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan dengan penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun lalu?

Narasumber : Iya, seperti yang saya sampaikan diawal tadi bahwasanya secara nasional tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan 2022 di tahun 2023 sebesar 67.78% atau tumbuh 1,61% dibandingkan tahun lalu. Kemudian untuk KPP Pratama Surabaya Karangpilang sendiri jumlah Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan di tahun 2023 sejumlah 26.190 lebih baik dibandingkan dengan tahun lalu yang ada sekitar 26.158. Jadi, setiap tahun memang meningkat.

Perwawancara : Apakah dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* sudah dapat membantu dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?

Narasumber : Ya, sistem *E-Filing* dan *E-Form* sudah sangat membantu dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak. Dengan adanya sistem ini Wajib Pajak dapat dengan mudah melaporkan SPT Tahunan dimana saja dan kapan saja. Selain itu kalau dengan *E-Filing* ini juga berbasis web jadi Wajib Pajak langsung menginput data dengan mudah dan berbeda juga dengan cara dulu yang harus menggunakan manual atau hardcopy SPT itu kan butuh cara agar dapat masuk kesistem jadi ada yang namanya perekaman, scanner dan sekarang kalau adanya *E-*

Filing ini hal seperti itu tidak dibutuhkan. Selain itu, *E-Form* ada enak nya juga dimana kalau Wajib Pajak yang memenuhi kriteria untuk mengisi *E-Form* tidak perlu susah untuk mengisi daftar harta, daftar utang dan lain sebagainya karena di dalam *E-Form* ini juga ada fitur yang namanya CSV dimana Wajib Pajak dapat mengimpor data tanpa menuliskan satu-persatu.

Perwawancara : Apakah ada motivasi yang muncul dari pihak KPP Pratama Karangpilang Surabaya sendiri agar dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* ini dapat meningkatkan kepatuhan dari pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?

Narasumber : Motivasinya mungkin dari sisi pemberian sosialisasi kepada WP bagaimana cara melaporkan SPT Tahunan melalui media *E-Filing* dan *E-Form*. Selain itu kami juga telah mempermudah administrasi WP untuk melakukan permintaan EFIN jika WP nya lupa kode efinnya dengan membuka layanan online melalui email. Kami juga membuka layanan konsultasi lewat telegram terkait dengan pelaporan SPT, Jadi Wajib Pajak yang mau bertanya bisa melalui telegram. Selain itu, kami juga sangat berharap bahwasanya akan semakin banyak Wajib Pajak yang menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* yang bearti aplikasi

yang diciptakan oleh DJP ini diterima dengan baik oleh Wajib Pajak dan itu lebih memudahkan Wajib Pajak maupun pegawai kantor pajak.

Perwawancara : Apakah ada kendala dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi pada sistem pelaporan *E-Filing* dan *E-Form*?

Narasumber : Kendala dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan WP OP mungkin lebih ke sistem yang terkadang eror apalagi telah mendekati jatuh tempo pelaporan. Untuk kendala administrasi lainnya terkadang Wajib Pajak tersebut belum mendaftarkan/lupa password djponline kemudian kode efinnya juga lupa, sehingga WP tersebut harus melakukan permintaan kode efin terlebih dahulu. Nah setelah sudah mendapatkan nomor efin tadi kita bantu gimana cara pereset an passwordnya biasanya yang lupa E-Fin, lupa email dan lupa password itu ya Wajib Pajak usia tua. Selain itu juga mbak ada loh Wajib Pajak terkadang belum mendapatkan bukti potong A1/A2 dari tempat dia bekerja atau dari pemberi kerjanya sehingga Wajib Pajak belum dapat melaporkan SPT Tahunannya tersebut. Selain itu juga, terutama untuk Wajib Pajak yang sudah berumur kemampuan teknologinya itu agak kurang jadi memang harus dipandu dan di dampingi untuk mengisi SPT Tahunan

nya. Jika Wajib Pajak terkendala tidak punya pc/laptop butuh untuk melaporkan SPT Tahunannya bisa datang ke KPP untuk dibantu. Mengingat bahwasanya tidak semua Wajib Pajak mempunyai komputer/laptop/pc yang memadai. Sehingga KPP Karangpilang Surabaya sendiri berusaha untuk memfasilitasi Wajib Pajak. Kemarin itu juga ada Wajib Pajak seperti bukti potong yang dia bawa itu salah nah sama KPP disarankan untuk konfirmasi lagi ke pemberi kerjanya untuk diterbitkan bukti potong baru untuk dapat digunakan lapor gitu. Terus ada juga Wajib itu sudah download formulir dari lama sudah diisi dan disimpan nah lupa tidak di submit dengan waktu yang agak lama kalau seperti itu waktu mau submit biasanya muncul notifikasi eror atau *E-Form* nya itu sudah expired jadi Wajib Pajak kami sarankan untuk mengunduh formulir baru kemudian di isi kembali seperti biasa sudah bisa. Ya memang *E-Form* itu tidak ada timeoutnya atau batas pengerjaan cuma kalo sudah diisi kemudian lama tidak di submit takutnya ya eror gitu.

Perwawancara : Apakah sejak adanya sistem *E-Filing* dan *E-Form* ini terdapat perubahan dari segi sistem administrasi perpajakan tentang pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi

dan apa hubungannya dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?

Narasumber : Sejak adanya sistem *E-Filing* dan *E-Form* terdapat perubahan dari segi administrasi yaitu kurangnya antrian WP untuk melaporkan SPT Tahunan. Beberapa tahun lalu ketika Wajib Pajak masih melaporkan SPT Tahunan dengan metode manual, setiap tahun saat mendekati jatuh tempo pelaporan SPT Tahunan antrian WP di kantor pajak sangat banyak. Namun setelah *E-Filing* dan *E-Form* diterapkan antrian di kantor pajak sudah sangat berkurang. Wajib Pajak lebih memilih untuk melaporkan SPT Tahunannya dirumah tanpa harus berdesak-desakan antri di kantor pajak.

Perwawancara : Apakah sejauh ini *E-Filing* dan *E-Form* sudah memberikan manfaat dan kemudahan bagi wajib pajak?

Narasumber : *E-Filing* dan *E-Form* sangat mempermudah WP dalam melaporkan SPT Tahunannya. Dengan adanya *E-Filing* dan *E-Form* Wajib Pajak dapat melaporkan SPT Tahunannya dimana dan kapan saja. Mau lapor waktu lagi dikantor atau dirumah pun semua nya sudah dipermudah mbak. Tetapi kalau wp merasa kesulitan dari pihak kantor KPP pasti akan siap membantu jika dibutuhkan, Wajib Pajak bisa datang

langsung ke kantor dan kita membantu mengarahkan kalau ada kesulitan dan akan dilayani juga.

Perwawancara : Bagaimana pelayanan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi secara online dibandingkan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara manual di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?

Narasumber : Di KPP Pratama Surabaya Karangpilang kami membuat 2 loket penerimaan yaitu loket penerimaan SPT secara online dan pelaporan secara manual. Namun yang melaporkan SPT Tahunan yang secara online itu jauh lebih banyak dibandingkan dengan pelaporan manual. Jadi, meskipun mau manual maupun dengan *E-Filing* dan *E-Form* masih kami layani dua-duanya. Kemarin KPP membuka 2 jenis loket, yang penerimaan manual dan penerimaan *E-Filing* dan *E-Form*. Untuk loket yang kita buka sekitar 9 loket. Normalnya itu 4 loket mbak tetapi berhubung mendekati deadline kita buka totalnya sebanyak 9 loket.

LAMPIRAN 3

WAWANCARA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib Pajak orang pribadi pada tanggal 3-9 Mei 2023, yaitu :

1. Bagaimana penerapan dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2020-2022?
 - a. Bapak Eka : Menurut saya untuk penerapan *E-Filing* dan *E-Form* ini cukup memudahkan mbak buat kita yang paham dengan teknologi, saya ikuti saja karena semua sekarang sudah serba online.
 - b. Bapak Ridwan : Menurut saya dengan adanya *E-Filing* dan *E-Form* ini ada enak dan tidak enak nya mbak. Enaknya gampang tidak perlu ke kantor bisa akses dimana aja tapi semisal lupa EFIN atau password kita ke KPP mbak.
 - c. Ibu Retno : Penerapan *E-Filing* dan *E-Form* cukup memudahkan ya mbak kita tidak perlu sering-sering ke KPP dan kita bisa lapor dirumah tetapi semisal lupa EFIN, lupa password dan lupa email gitu ya memang perlu ke KPP ya mbak untuk dibantu biar dikasih pengarahannya juga.
 - d. Ibu Sari : Memudahkan mbak menurut saya karena mengisinya juga mudah semisal tidak selesai bisa dilanjut hari besoknya dan data nya juga tidak hilang. Kebetulan saya itu lapor SPT nya dengan menggunakan *E-Form*.
 - e. Syafila : Saya tidak tahu mbak karena saya lapor secara manual sehingga saya harus ke KPP dulu.

- f. Bapak Agus : Mudah mbak saya merasa terbantu dengan pelaporan secara online ini.
 - g. Bagas : Menurut saya penerapan *E-Filing* dan *E-Form* ini sudah bagus mbak karena dapat membantu Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya.
 - h. Bapak Sualaiman : Sangat mudah mbak tetapi saya sudah tidak menggunakan *E-Filing* lagi karena saya sudah pensiun dan sudah tidak berpenghasilan lagi.
 - i. Bapak Padri : Mudah mbak tetapi saya sudah tidak lapor SPT dengan *E-Filing* lagi karena saya sudah tidak bekerja dan tidak ada penghasilan. Sehingga saya kesini untuk mengurus penonefektifan NPWP nya gitu.
 - j. Bapak Aditya : Mudah mbak tetapi karena sudah pensiun dan penghasilan hanya cukup untuk makan saya dan anak juga istri saya makanya saya sudah tidak lapor dengan *E-Filing*.
 - k. Rendi : Mudah mbak cuma saya baru lapor karena baru berpenghasilan.
 - l. Bapak Budiman : Susah mbak karena saya biasanya dilaporkan oleh perusahaan dan tiba-tiba disuruh lapor sendiri jadi saya kebingungan akhirnya saya memilih ke KPP saja.
2. Bagaimana cara pengaplikasian dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* sejauh ini ? dari segi kemudahan Wajib Pajak merasa mudah menggunakan yang mana *E-Filing* kah atau *E-Form*?

- a. Bapak Eka : Untuk cara pengaplikasiannya menurut saya sudah mudah mbak, tapi saya lebih mudah menggunakan *E-Filing* mbak karena data-data yang saya laporkan cuma sedikit saja.
- b. Bapak Ridwan : Menurut saya sih mudah ya mbak karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja pokoknya selama ada jaringan begitu, tapi saya sendiri lebih ke *E-Filing* sih mbak karena *E-Form* saya kurang tau tentang itu.
- c. Ibu Retno : Untuk pengaplikasiannya ya aman-aman aja ya mbak lancar mbak tetapi dari pusatnya sistemnya eror ya sulit ya mbak. Kebetulan saya pakai *E-Form* ya mbak untuk lapor SPT nya.
- d. Ibu Sari : Untuk pengisian nya sebenarnya mudah mbak tetapi terkadang ada seperti gagal submit mungkin waktu itu karena koneksi internet yang kurang support kalau tidak ya karena server dari DJP sendiri ya mbak. Kalau saya untuk lapor SPT pakai *E-Form*.
- e. Syafila : Sulit bagi saya mbak karena baru lapor juga hari ini sehingga saya masih menyesuaikan saya menggunakan manual dulu.
- f. Bapak Agus : Sudah bagus mbak tetapi saya menggunakan *E-Filing* dibantu mengisikan di KPP. Karena anak saya juga masih kecil jadi saya suruh anak saya dia tidak mengerti. Jadi, lebih baik saya ke KPP saja mbak untuk dibantu dan di dampingi.
- g. Bagas : Menurut saya ya mudah aja sih mbak cuma memang perlu penyesuaian karena kebetulan baru lapor dan saya menggunakan *E-Filing*.

- h. Bapak Sulaiman : Enak mbak tidak ada trouble waktu dulu saya lapor di tahun 2020. Tapi *E-Form* saya belum pernah mendengar ya mbak saya cuma taunya ya *E-Filing* aja.
 - i. Bapak Padri : Mudah mbak ada trouble tapi ya gimana namanya sistem dari pusat. Kebetulan dulu saya juga pakai *E-Filing* kalau *E-Form* sepertinya layanannya baru ya.
 - j. Bapak Aditya : Saya biasanya mengisi di KPP mbak sambil diarahkan kebetulan saya dulu pakai *E-Filing*.
 - k. Rendi : Mudah untuk diikuti langkah-langkahnya.
 - l. Bapak Budiman : Ya saya karena baru kali lapor secara sendiri tanpa campur tangan dari kantor perusahaan tempat saya bekerja ya agak susah tapi ya mending ke KPP mbak karena diarahkan. Karena dari perusahaan sendiri sudah bilang sudah harus belajar melaporkan sendiri tanpa bantuan dari perusahaan yang mengisikan. Kebetulan saya lapornya menggunakan *E-Filing*.
3. Bagaimana cara KPP Pratama Karangpilang Surabaya sendiri untuk menarik minat dari Wajib Pajak untuk menggunakan *E-Filing* dan *E-Form* pada periode tahun 2020-2022?
- a. Bapak Eka : Dengan sosialisasi sih mbak ya seperti di sosial media instagram, facebook dan youtube mbak seperti tutorial tata cara lapornya mbak.

- b. Bapak Ridwan : Sudah cukup baik mbak. Kemarin KPP mengadakan zoom meeting tetapi saya tidak menghadirinya karena ada kesibukan yang lain.
- c. Ibu Retno : Sudah cukup baik kok mbak
- d. Ibu Sari : Kalau menurut saya sudah bagus ya mbak sosialisasi lewat media sosial seperti instagram, youtube zoom meeting. Apabila mengalami kesulitan dapat langsung menghubungi lewat telegram kantor mereka. Jadi, KPP Pratama Karangpilang berusaha agar dapat memberikan pelayanan dan sosialisasi yang baik agar sistem pelaporan secara online ini bisa diterima oleh masyarakat luas.
- e. Syafila : Saya kurang tau mbak karena saya tidak menggunakan *E-Filing* dan *E-Form*.
- f. Bapak Agus : Sosialisasinya saya rasa sudah bagus mbak.
- g. Bagus : Untuk menarik minat dari wajib pajaknya sudah baik.
- h. Bapak Sulaiman : Sudah bagus mbak pelayanannya juga ramah-ramah dan membantu Wajib Pajak bila mengalami kesulitan.
- i. Bapak Padri : Sudah bagus ya mbak
- j. Bapak Aditya : Cukup menarik dan inovatif mbak.
- k. Rendi : Sosialisasinya sudah bagus dan membuat Wajib Pajak merasa teredukasi dan dibimbing agar paham dengan langkah-langkah pengisian lapor SPT nya.
- l. Bapak Budiman : Ya sudah bagus mbak kemarin saya dibantu dan akhirnya saya juga belajar pelan-pelan meskipun kadang masih lupa tetapi

tidak ada salahnya ke KPP karena daripada salah mengisi. Untuk sosialisasi itu sebenarnya sudah bagus tetapi kadang wp itu sudah mengetahui tetapi karena takut salah mengerjakan jadi kadang ke KPP.

4. Apakah sistem *E-Filing* dan *E-Form* sudah tersosialisasikan dengan baik kepada Wajib Pajak terutama Wajib Pajak lama dan Wajib Pajak baru?

- a. Bapak Eka : Sudah cukup baik mbak untuk sosialisasinya.
- b. Bapak Ridwan : Ya menurut saya ya mbak itu sudah cukup baik untuk sosialisasinya tetapi ya masih ada WP yang harus cari tau informasinya sendiri. Ditambah lagi tidak semua orang itu punya sosial media pun punya ya hanya whatshap hanya untuk bertukar kabar jadi mau informasi lebih ya harus cari tau sendiri juga.
- c. Ibu Retno : Saya rasa sudah cukup baik mbak sosialisasinya karena dari KPP sendiri sudah berusaha sebaik mungkin agar Wajib Pajak bisa mudah dan paham untuk tata cara pelaporan pajak itu.
- d. Ibu Sari : Saya rasa sudah ya mbak karena KPP juga biasanya mensosialisasikan lewat media sosial seperti Instagram YouTube jadi gimana cara nya Wajib Pajak itu dapat informasi gitu.
- e. Syafila : Menurut saya kurang luas ya mbak saya aja yang muda tidak memahami apalagi yang tua. Dan kebutuhan orang itu beda-beda benar mungkin mereka itu sudah sosialisasi lewat media sosial tetapi tidak semua orang mempunyai media sosial mbak.
- f. Bapak Agus : Sepertinya sudah mbak baik ya mbak sosialisasinya untuk tata cara pelaporan dengan *E-Filing* dan *E-Form* ini.

- g. Bagas : Sudah cukup baik untuk sosialisasinya untuk cara pengaplikasiannya cuma yang saya ngerti itu ya *E-Filing* mbak. Untuk *E-Form* saya tidak memahami dengan baik juga.
 - h. Bapak Sulaiman : Saya rasa sudah tersosialisasikan mbak.
 - i. Bapak Padri : Sudah sepertinya ya meskipun tidak dapat dipungkiri bawasanya masih ada Wajib Pajak yang masih datang tetapi tidak seramai waktu dulu.
 - j. Bapak Aditya : Sebenarnya sudah tersosialisasikan mbak cuma ya karena faktor usia yang memengaruhi jadi saya biasanya mengisi di KPP mbak sambil diarahkan kebetulan saya dulu pakai *E-Filing*.
 - k. Rendi : Mudah untuk diikuti langkah-langkahnya.
 - l. Bapak Budiman : Sudah mbak.
5. Apakah dari *E-Filing* dan *E-Form* ini membutuhkan sosialisasi yang lama karena pendaftarannya dan pengoperasiannya dianggap sulit bagi masyarakat yang gagap atau tidak paham tentang teknologi ?
- a. Bapak Eka : Bagi saya sih tidak terlalu sulit ya mbak cuma mungkin bagi orang yang tidak paham teknologi dan sistemnya ya merasa kesulitan mbak pasti butuh di pandu juga.
 - b. Bapak Ridwan : Tidak terlalu lama juga ya mbak.
 - c. Ibu Retno : Mungkin sosialisasi akan terasa lama apabila kita juga tau mbak bahwasanya Wajib Pajak itu tidak semua juga ngerti tentang melapor pajak secara online jadi memang perlu sabar juga agar mereka bisa pelan-pelan mengerti. Sosialisasinya bagus, penyuluhannya bagus saya rasa

Wajib Pajak agar cepat merespons pokoknya harus dibimbing pelan gimana cara lapor pajak yang benar gitu, cara mengisikan data-data yang benar gimana gitu sih mbak dari saya.

- d. Ibu Sari : Saya rasa sih mbak dibilang lama juga tidak terlalu asalkan dari wp nya ada kemauan untuk mencoba mempelajari sistem pelaporan pajak tersebut juga karena tidak mungkin dari petugas pajaknya tidak memberikan sosialisasi pasti ya diberikan edukasi dan pemahaman juga.
- e. Syafila : Menurut saya iya mbak karena di lihat kemampuan orang tidak sama apalagi yang baru lapor tentu masih butuh penyesuaian agar bisa menuju online.
- f. Bapak Agus : Iya, seharusnya lama ya mbak.
- g. Bagas : Cukup cepat untuk sosialisasinya ya mbak. Karena waktu itu ada covid jadi semua layanan itu diarahkan untuk online mbak mau ke KPP juga takut mbak karena ada PPKM.
- h. Bapak Sulaiman : Ya kan gini mbak Wajib Pajak sendiri itu tidak semua ya anak-anak moderen biasa nya ada yang tua nah yang tua ini kadang kurang paham tentang penerapan *E-Filing* dan *E-Form*. Jadi memang mereka tidak mengerti selain itu faktor usia juga memengaruhi bagaimana kemampuan mereka dalam menyerap atau merespons hal tersebut.
- i. Bapak Padri : Sebenarnya kan meskipun KPP sudah memberikan sosialisasi tetapi dari wp nya sulit mengerti tentang tersebut pasti tetap memilih melaporkan secara manual.

- j. Bapak Aditya : Ya lumayan mbak.
 - k. Rendi : Tidak terlalu ya mbak.
 - l. Bapak Budiman : Tidak terlalu kok mbak.
6. Apa keuntungan yang bisa didapat bagi pengguna *E-Filing* dan *E-Form*?
- a. Bapak Eka : Ya enak aja sih mbak jadi lebih efisien, praktis dan tidak perlu ngantri juga.
 - b. Bapak Ridwan : Enak mbak jadi bisa lapor dimana saja tanpa repot ke KPP sehingga mempersingkat waktu mbak.
 - c. Ibu Retno : Jelasnya lebih mudah ya mbak untuk laporanya, aksesnya juga cepat asal tidak trouble aja sih mbak.
 - d. Ibu Sari : Lebih mudah dan efisien mbak.
 - e. Syafila : Lebih praktis mbak.
 - f. Bapak Agus : Lebih mempersingkat waktu mbak servernya tidak ada masalah/down.
 - g. Bagas : Lebih mudah diaksesnya untuk melapor apabila dari aplikasinya tidak ada trouble dan lebih efisien.
 - h. Bapak Sulaiman : Menurut saya ya mbak lebih praktis dan lebih mudah dalam melapor dan yang terpenting mempersingkat waktu mbak.
 - i. Bapak Padri : Tidak menyita waktu, lebih praktis dan lebih mudah.
 - j. Bapak Aditya : Tanpa harus mengantri lagi ya mbak karena meskipun dilakukan dengan sambil bekerja juga bisa.
 - k. Rendi : Hemat waktu, dapat dilakukan dimana saja.
 - l. Bapak Budiman : Seharusnya lebih praktis mbak.

7. Kendala apa saja yang muncul saat penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* pada tahun 2022?
- a. Bapak Eka : Iya, mungkin karena semuanya secara online dan memang tergantung dengan koneksi tapi waktu kemarin saya lapor pas tanggal 20 Maret itu ya ada eror gitu terus waktu kode verifikasinya itu agak lama masuk ke email.
 - b. Bapak Ridwan : Servernya down misal melaporkannya itu terlalu mendekati batas jatuh temponya mbak.
 - c. Ibu Retno : Kendalanya ya lupa EFIN, lupa password, dan lupa email juga itu terus kalau sudah download *E-Form* nya kalau gak cepet di submit ya eror kayak *E-Form* nya expired gitu mbak
 - d. Ibu Sari : Sebenarnya kendala sih masih bisa diatasi seperti server down eror yaa mungkin memang harus menunggu juga karena itu dari pusat mau tidak mau harus menunggu hingga server bisa digunakan. Selain itu koneksi internet juga harus lancar saat mau submit sama kalau upload file lampiran juga nama file tidak usah terlalu panjang biar gak eror.
 - e. Syafila : Ya bagi yang tau teknologi dan bisa mengikuti mudah mbak tapi buat kita yang masih awam ya agak susah.
 - f. Bapak Agus : Bingung untuk memasukan data-datanya mbak untuk login dan membuka *E-Filing* nya mudah cuma waktu masukin data-datanya saya kebingungan jadi saya ke KPP untuk dibantu dalam pengisiannya.
 - g. Bagas : Webnya tidak ada kendala mbak.
 - h. Bapak Sulaiman : Tidak ada kendala mbak.

- i. Bapak Padri : Cuma bingung waktu masukin data-datanya aja mbak.
 - j. Bapak Aditya : Kesulitan ketika memasukan data-data tetapi waktu mau login buka aplikasinya ya tidak ada masalah.
 - k. Rendi : Webnya tidak ada kendala mbak.
 - l. Bapak Budiman : Saya belum mandiri dalam melaporkan jadi masih perlu adaptasi dulu mbak.
8. Apakah dari sistem *E-Filing* dan *E-Form* sudah dapat membantu dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?
- a. Bapak Eka : Ya, menurut saya sih sudah membantu ya mbak karena dengan adanya layanan ini juga berusaha mempermudah Wajib Pajak nya dalam hal melaporkan SPT Tahunan.
 - b. Bapak Ridwan : Menurut saya mbak untuk kepatuhannya Wajib Pajak ini sudah meningkat dengan adanya *E-Filing* dan *E-Form* ini.
 - c. Ibu Retno : Sudah membantu mbak saya juga yakin Wajib Pajak diluar sana juga merasa terbantu dengan sistem online seperti ini. Tapi untuk kepatuhan ya mbak semua kembali lagi ke wajib pajaknya sendiri tadi mbak.
 - d. Ibu Sari : Menurut saya ini dapat meningkatkan kepatuhan karena *E-Filing* dan *E-Form* ini media untuk kita dipermudah agar bisa lapor dan kalau sistem itu dibuat mudah pasti Wajib Pajak seneng lapor sehingga ya dapat meningkatkan kepatuhan karena sadar akan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi.

- e. Syafila : Seharusnya sudah membantu meningkatkan ya mbak.
 - f. Bapak Agus : Hmm, untuk kepatuhan tidaknya itu kembali ke wp nya sendiri dia merasa ini penting tidak untuk melaporkan karena gimana ya mbak ya gak semua orang itu sadar untuk melaporkan terkadang menunggu dapat tangihan dulu baru sadar. Karena dia sudah melaporkan setidaknya dia tau dan dia sudah menjalankan kewajiban perpajakannya mbak makanya saya bilang semua tergantung dari diri masing-masing wpnya.
 - g. Bagas : Menurut saya untuk kepatuhan wajib pajaknya sudah meningkat dengan adanya penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Form* ini mbak.
 - h. Bapak Sulaiman : Ya Wajib Pajak nya sadar lapor pajak itu penting pasti dia akan berusaha memenuhi itu kan indikator Wajib Pajak itu dikatakan patuh apabila dia lapor pajak nya tepat waktu dan sesuai serta benar. Lapor pajak juga bentuk tanggung jawab dalam diri bahwasanya pentingnya menjalankan dan memenuhi kewajiban terhadap negara.
 - i. Bapak Padri : Seharusnya meningkat mbak.
 - j. Bapak Aditya : Iya mbak meningkat.
 - k. Rendi : Sudah pasti meningkat mbak.
 - l. Bapak Budiman : Iya meningkat kepatuhannya mbak.
9. Apakah menurut bapak/ibu, kedepannya setelah adanya *E-Filing* dan *E-Form* itu harus ada pembaruan?
- a. Bapak Eka : Menurut saya sudah cukup mbak.

- b. Bapak Ridwan : Dirasa perlu ya tidak papa mbak tapi sekarang sudah cukup mbak.
 - c. Ibu Retno : Menurut saya sih perlu namanya sistem dan teknologi ya tidak bisa stuck disitu-situ aja ya jadi ada upgrade dan perubahan ya tidak papa.
 - d. Ibu Sari : Ya gapapa mbak kalau dari sananya harus ada pembaruan dengan pembaruan ya berarti sistemnya dibuat menjadi lebih baik lagi meskipun sekarang ya sudah bagus.
 - e. Syafila : Iya mbak harus
 - f. Bapak Agus : Ya mbak apabila pembaruan itu diperlukan untuk kedepannya sistemnya bisa jadi lebih mudah dan lebih baik lagi ya tidak papa mbak. Ya sebenarnya sistem itu ada plus dan minusnya ya mbak karena tidak terlalu banyak kertas tetapi tidak semua orang bisa mengikuti juga.
 - g. Bagus : Iya mbak harus ada pembaruan.
 - h. Bapak Sulaiman : Iya mbak perlu mbak.
 - i. Bapak Padri : Iya seharusnya.
 - j. Bapak Aditya : Seharusnya iya ada pembaruan untuk kedepannya.
 - k. Rendi : Sudah cukup mbak.
 - l. Bapak Budiman : Sudah cukup mbak.
10. Apakah ada kendala dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi pada sistem pelaporan *E-Filing* dan *E-Form*?
- a. Bapak Eka : Iya mbak masih ada hambatannya.

- b. Bapak Ridwan : Ada sih mbak kayak lupa password gitu kan daripada benerin dirumah ya lebih baik ke KPP minta diberi penjelasan gitu.
- c. Ibu Retno : Kendalanya selain lupa EFIN, lupa password dan lupa email juga mbak karena setahun itu lapor cuma sekali jadi kalau lupa EFIN minta dibenerkan di KPP. Selain itu, kalau sudah download *E-Form* itu kalau tidak submit maka nanti *E-Form* nya jadi expired gitu mbak.
- d. Ibu Sari : Kendala nya sama yang seperti saya sampaikan di awal seperti gagal submit itu cuman mungkin koneksi internet saya yang kurang lancar tetapi semisal gitu itu juga masih bisa di atasi bukan masalah yang besar juga. Error nya selain gagal submit, itu juga kalau upload file lampiran nya kalau nama filenya kepanjangan juga bikin eror juga.
- e. Syafila : Iya mbak masih ada hambatan.
- f. Bapak Agus : Sebenarnya dibidang kendala itu pasti ada mbak ntah karena servernya yang dari pusat bermasalah, atau memang masih ada Wajib Pajak yang kesulitan memasukan data-datanya takut salah pencet juga jadi lebih memilih ke KPP meskipun sekarang sudah disuruh online memang tetapi kalau ada kesulitan ya lebih baik ke KPP langsung aja.
- g. Bagas : Kendala nya itu ya pertama aplikasinya apakah server waktu digunakan baik baik aja atau lagi eror nah semisal eror gitu kita juga harus nunggu dan tidak mungkin sudah lapor dengan *E-Filing* kembali ke manual hanya karena server bermasalah karena dari sistem sudah ada datanya orang tersebut sudah pernah melaporkan secara online.

- h. Bapak Sulaiman : Tidak ada kendala sih mbak ya eror waktu menjelang hari hari terakhir pelaporan itu wajar karena banyaknya orang yang mengakses secara bersamaan. Dan ada wp yang tidak sabaran dan minta dilayani di KPP karena susah memasukan data di *E-Filing* cenderung marah-marah karena lama dilayani padahal kalau dari kemarin sudah lapor pasti tidak akan antri selama itu mbak.
 - i. Bapak Padri : Masih ada mbak.
 - j. Bapak Aditya : Iya masih ada mbak.
 - k. Rendi : Tidak ada kendala mbak.
 - l. Bapak Budiman : Ya karena gini awalnya dilaporkan sama perusahaan karena sistem pajak itu kan self assement jadi yang lapor ya harus orangnya sendiri menurut saya ya saya butuh adaptasi belajar pelan-pelan karena mau tidak mau lapor sendiri tanpa campur tangan dari perusahaan karena perusahaan tidak mau mengisikan kembali.
11. Apakah sejauh ini *E-Filing* dan *E-Form* sudah memberikan manfaat dan kemudahan bagi wajib pajak?
- a. Bapak Eka : Iya mbak bermanfaat karena tidak perlu terlalu lama mengantri di KPP hanya untuk lapor saja.
 - b. Bapak Ridwan : Menurut saya bermanfaat mbak karena ya tidak mungkin Dirjen pajak menciptakan layanan seperti ini untuk mempersulit masyarakat pasti ada manfaatnya dimana tidak hanya bermanfaat kepada Wajib Pajak yang bisa lapor dirumah saja tetapi juga bermafaat ke petugas

pajak karena KPP tidak selalu ramai. dulu manual KPP jelas ramai dan itu pasti membutuhkan ruang dan pegawai yang banyak juga.

- c. Ibu Retno : Ya seperti yang saya sampaikan tadi menurut saya bermanfaat mbak dan mudah karena sudah dilakukannya sosialisasi sendiri dari KPP ke wajib pajaknya.
 - d. Ibu Sari : Iya mbak sudah bermanfaat.
 - e. Syafila : Iya seharusnya ya bermanfaat mbak.
 - f. Bapak Agus : Ya bermanfaat mbak baik itu bagi wajib pajaknya maupun untuk petugas pajak nya sendiri.
 - g. Bagus : Sangat Bermanfaat mbak.
 - h. Bapak Sulaiman : Ya pasti bermanfaat mbak kan sesuatu diciptakan gunannya mempermudah tinggal wp nya aja mau mengikuti nya atau tidak.
 - i. Bapak Padri : Sangat-sangat bermanfaat ya mbak karena bisa melaporkan dimana saja.
 - j. Bapak Aditya : Seharusnya bermanfaat mbak.
 - k. Rendi : Bermanfaat baik itu bagi petugas KPP dan juga wajib pajaknya.
 - l. Bapak Budiman : Bermanfaat.
12. Bagaimana pelayanan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi secara online dibandingkan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara manual di KPP Pratama Karangpilang Surabaya?
- a. Bapak Eka : Hampir sama aja sih mbak, tidak ada bedanya.
 - b. Bapak Ridwan : Menurut saya sama aja mbak.

- c. Ibu Retno : Hampir sama aja mbak.
- d. Ibu Sari : Sama aja mbak tidak ada perbedaan.
- e. Syafila : Tidak ada bedanya mbak.
- f. Bapak Agus : Sama aja.
- g. Bagas : Untuk pelayanannya sama aja mbak.
- h. Bapak Sulaiman : Tidak ada bedanya.
- i. Bapak Padri : Sama aja.
- j. Bapak Aditya : Iya sama aja mbak.
- k. Rendi : Hampir sama mbak.
- l. Bapak Budiman : Untuk pelayanan sama saja mbak.

LAMPIRAN 4

**DOKUMENTASI WAWANCARA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
KPP PRATAMA KARANGPILANG SURABAYA**

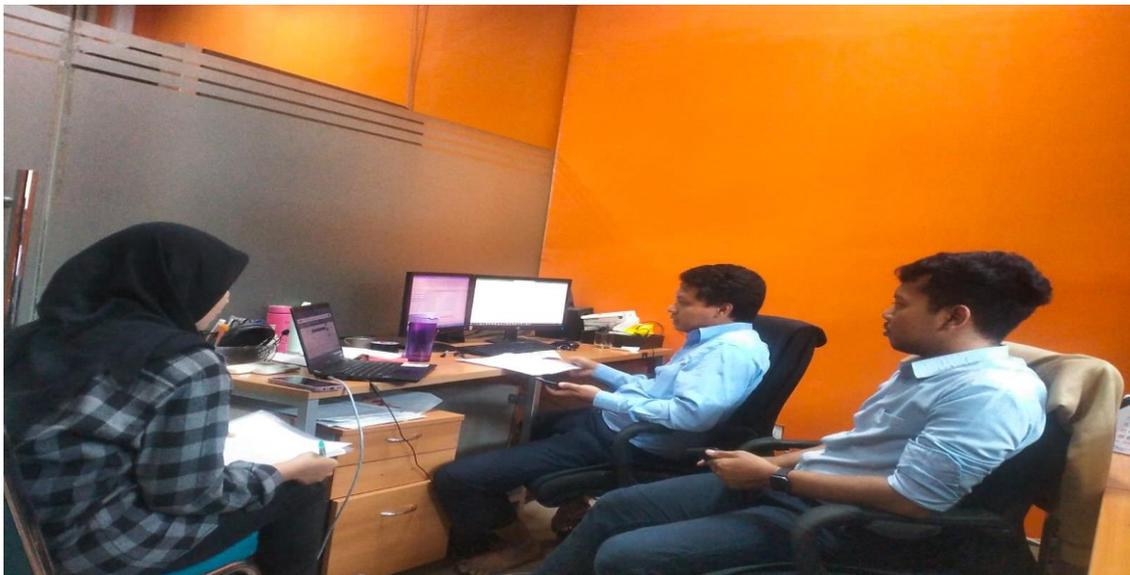








LAMPIRAN 5
DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN PEGAWAI KPP
PRATAMA KARANGPILANG SURABAYA



Bapak Adhi Susilo dan Bapak Danur Pramono Aji selaku Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data



Bapak Muh. Husain Kadir selaku Pelaksana Seksi Pelayanan

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Monica Putri
 N.I.M : 1912311010
 Program Studi : Akuntansi
 Spesialisasi : Perpajakan
 Mulai Memprogram : Bulan ... Tahun
 Judul Skripsi : Penerapan E-Filing Dan E-Form Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya)
 Pembimbing Utama : Drs. Masyhad, M.Si., Ak.,CA
 Pembimbing Pendamping : Dra. Ec.L. Tri Lestari, M.Si

No	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1	15/3 '23	Pab II & hal Rev		
	20/3	Rev yg dilipat		
	04/03	Darb I-III ke Pab II		
	8/3	Bab I-III ke		
	18-3	Pab IV-V Rev Duta (lihat skripsi)		
	14-5	Bab W & V ke		
		Pab Pab W-V ke		

Surabaya, 10 April 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi


 Arief Rahman, SE., M.Si

NIDN. 0722107604



**YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
(LPPM)**

Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602, Fax. 031 - 8285601

Nomor : //571V/2023/Mhs-Skr/LPPM/UBHARA Surabaya, 14 April 2023
Lampiran :
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada
Yth KANWIL DJP JAWA
TIMUR I SURABAYA

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi guna menyelesaikan kuliah Program S1, dengan ini kami mohon bantuan / bimbingan Bapak / ibu untuk dapatnya memberikan ijin kepada mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini mengadakan penelitian pada instansi / kantor yang Bapak / Ibu pimpin dan memperoleh data yang berkaitan dengan judul skripsi.

Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Monica Putri
NIM : 1912311010
Semester : 8 (delapan)
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Akuntansi
Lokasi : Jl. Jagir Wonokromo No 100-104, Jagir, Kec. Wonokromo, Kota SBY, Jawa timur 60239
Judul : Penerapan *E-Filling* Dan *E-Form* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)

Demikian surat permohonan ijin penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimestinya.



Kepala LPPM

Drs. Heru Irianto. M.S.I



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR I

JALAN JAGIR WONOKROMO NOMOR 104, SURABAYA 60244
 TELEPON (031) 8482480; FAKSIMILE (031) 8481127; LAMAN www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200
 SUREL pengaduan@pajak.go.id; informasi@pajak.go.id

Nomor : S-28/WPJ.11/WPJ.115/2023 2 Mei 2023
 Sifat : Segera
 Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth. Monica Putri
 Babatan II B/07
 Surabaya

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan surat pengantar izin riset nomor 115/IV/2023/Mhs-Skr/LPPM/UBHARA tanggal **14 April 2023**, dengan informasi:

NIM : 1912311010
 Kategori riset : Gelar-S1
 Jurusan : Akuntansi
 Fakultas : Ekonomi
 Perguruan Tinggi : Universitas Bhayangkara Surabaya
 Judul Riset : Penerapan E-Filling Dan E-Form Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)

Izin yang diminta : ~~Data/Kuisisioner~~ Wawancara

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **2 Mei 2023 s/d 1 November 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor Wilayah Direktorat
 Jenderal Pajak Jawa Timur I
 Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan,
 dan Hubungan Masyarakat



Ditandatangani secara elektronik
 Budi Susanto





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR I

JALAN JAGIR WONOKROMO NOMOR 104, SURABAYA 60244
 TELEPON (031) 8482480; FAKSIMILE (031) 8481127; LAMAN www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200
 SUREL pengaduan@pajak.go.id; informasi@pajak.go.id

Nomor : S-30/WPJ.11/WPJ.115/2023
 Sifat : Biasa
 Hal : Persetujuan Izin Riset

4 Mei 2023

Yth. Monica Putri
 Babatan IIB no 7
 Surabaya

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan surat pengantar izin riset nomor 115/IV/2023/Mhs-Skr/LPPM/UBHARA tanggal **14 April 2023**, dengan informasi:

NIM : 1912311010
 Kategori riset : Gelar-S1
 Jurusan : Akuntansi
 Fakultas : Ekonomi
 Perguruan Tinggi : Universitas Bhayangkara Surabaya
 Judul Riset : Penerapan E-Filling Dan E-Form Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus KPP Pratama Karangpilang Surabaya)
 Izin yang diminta : (Data/Kuisisioner/Wawancara)

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **4 Mei 2023 s/d 3 November 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor Wilayah Direktorat
 Jenderal Pajak Jawa Timur I
 Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan,
 dan Hubungan Masyarakat



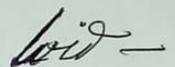
Ditandatangani secara elektronik
 Budi Susanto



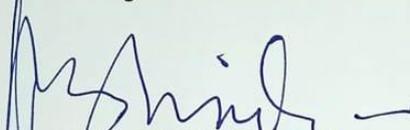
Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman <https://office.kemenkeu.go.id> atau unggah dokumen pada laman <https://te.kominfo.go.id/verifyPDF>

YAYASAN BRATA BHAKTI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

BERITA ACARA

Nama : Monica Putri
NIM/Progam Studi : 1912311010/Akuntansi
Acara : Ujian Skripsi
Hari/Tanggal : 27 Juni 2023
Jam :
Pembimbing : 1. Drs. Masyhad, M.Si., Ak.,CA
2. Dra. Ec.L. Tri Lestari, M.Si
Revisi dari : 1 Prof. Dr. Mahmudah Enny W, Dra. Ec., M.Si. Paraf 
2 Dr. Nova Retnowati, Dra., Ec., MM Paraf 
3 Dra. Ec.L. Tri Lestari, M.Si Paraf 

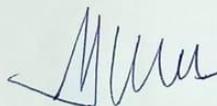
Mengetahui,
Pembimbing I


Drs. Masyhad, M.Si., Ak.,CA
NIDK. 8933450022

Ketua Progam Studi


Arief Rahman, SE., M.Si
NIDN. 0722107604

Pembimbing II


Dra. Ec.L. Tri Lestari, M.Si
NIDN. 0710086701

