

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-FILING DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA MANADO

Rosalini Thavinia Ponto¹, Herman Karamoy², Wulan Kindangen³

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Manado, 95115, Indonesia

E-mail : rosalinithavinia.p@gmail.com

ABSTRACT

Tax reporting is a manifestation of state obligations and the participation of Taxpayers to directly and jointly carry out tax obligations to finance the State and national development. This study aims to obtain evidence regarding the effectiveness of the use of e-filing in reporting the Annual Tax Return of Individual Taxpayers, as well as to find out the ease, security and confidentiality of reporting using e-filing. The analytical method used in this research is descriptive quantitative analysis method, based on the validity and reliability test data to obtain information by collecting data, then compiled, and the conclusion is drawn from the data collected through the interview process and questionnaires on the object of research with theory. and previous research, and the type of research used is quantitative. The results of this study indicate that many taxpayers find it easy to report SPT with e-filing and the security and confidentiality of e-filing is very guaranteed, and the implementation of e-filing in Manado City has been going well, this can be seen from the Annual SPT report. starting from 2016-2020 with the results of calculations using the effectiveness ratio formula, namely from 100%, 73.7% of individual taxpayers have reported their SPT using e-filing from 2016-2020, which continues to increase so that it is considered effective.

Keywords : Effectiveness, Electronic Filing, Tax Return

1. PENDAHULUAN

Pajak menjadi sumber pendapatan suatu negara yang semakin hari semakin penting khususnya Negara Indonesia karena pajak merupakan salah satu sumber dari pendapatan Negara yang terbesar, dan sangat berperan penting dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia . Karena itu, hasil pungutan pajak di negar kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang diharapkan kontribusinya semakin tahun semakin meningkat. Pengertian Pajak sendiri menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 yang telah diubah menjadi Nomor 28 Tahun 2007, 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. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari suatu sumber daya alam mempunyai umur relatif terbatas yang suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui lagi. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, apalagi seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, maka akan semakin besar pula penerimaan negara dari sektor pajak.

Pada Era Globalisasi saat ini teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar untuk perkembangan informasi di dunia. Pada zaman dahulu untuk mendapatkan informasi yang terjadi hari ini harus memerlukan waktu yang cukup lama, sedangkan untuk saat ini informasi dapat

menyebarkan dengan sangat cepat hanya memerlukan waktu beberapa detik saja untuk mendapatkannya. Saat ini juga informasi menjadi kebutuhan manusia dan salah satu kunci terpenting kehidupan manusia. Pengaruh dari perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga sampai ke aspek-aspek lain di dunia pemerintahan salah satunya yaitu aspek Perpajakan. Lembaga perpajakan sudah mulai menggunakan teknologi ini dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan dan informasi kepada Wajib Pajak.

Dalam proses pemungutan pajak, Indonesia menganut *Self Assesment System*, yang artinya wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaporkan besar pajak terutangya sendiri. Sehingga wajib pajak harus melaporkan secara teratur seluruh jumlah pajak yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan survei pendahuluan, saat ini Direktorat Jendral Pajak telah mengeluarkan suatu sistem untuk melakukan suatu perubahan yaitu dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat mempermudah Wajib Pajak dalam hal melaporkan pajak secara *online* dengan menerapkan *electronic filing system* atau yang kita kenal dengan sebutan *E-Filing*. Harapan dari Direktorat Jendral Pajak dengan adanya sistem *e-filing* ini Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya untuk Pelaporan SPT Tahunan tanpa harus berlama-lama mengantri di kantor pelayanan pajak, dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian, dan penyampaian SPT secara benar dan tepat waktu, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan mereka masing-masing, Khususnya untuk 1770s atau SPT Tahunan WP Orang Pribadi.

Namun, dalam praktiknya tidak semua wilayah di Indonesia efektif dalam penerapannya *e-filing* karena hal tersebut bukan merupakan hal yang mudah untuk diterapkan sehingga kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Pajak mereka belum merata diseluruh Wilayah Indonesia. Terdapat kendala baik dalam pengetahuan Wajib Pajak karena masih kurangnya sosialisasi masih banyak Wajib Pajak yang kurang mengerti penggunaan *e-filing* sehingga timbul kesulitan untuk meyakinkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan mereka dengan *e-filing* secara efektif dan efisien.

Karena belum semua wilayah di Indonesia yang efektif dalam penerapan *e-filing*, sehingga menyebabkan kepatuhan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT mereka belum efisien padahal pajak sangat penting karena menjadi salah satu sumber pendapatan suatu Negara jadi penulis tertarik untuk mengetahui apakah di Kota Manado sebagai tempat tinggal penulis pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang Pribadi dengan *e-filing* tersebut sudah efektif dalam penerapannya ataukah belum.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pajak. Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa (Mardiasmo 2016:3). Pajak adalah iuran pada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo (2017)).

Wajib Pajak. 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 (Thomas Sumarsan 2017:9). Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat objektif, yaitu untuk Wajib Pajak dalam Negeri memperoleh atau menerima penghasilan yang melebihi PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), dan jika Wajib Pajak Luar Negeri, menerima penghasilan dari sumber-sumber yang ada di Indonesia yang tidak ada batas minimumnya (PTKP) (Siti Kurnia Rahayu 2017:273).

E-Filing. *E-filing* adalah Aplikasi *e-filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (Siti Kurnia Rahayu 2017:160). *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *ontime* dan *realtime* melalui *website* DJP atau laman penyediaan layanan SPT Elektronik (Chairul Anwar Pohan 2017:89).

Syarat Menggunakan E-Filing. Berdasarkan peraturan dari Direktorat Jendral Pajak untuk dapat menggunakan fasilitas *e-filing* para wajib pajak atau wp harus memenuhi syarat yang telah ditetapkan sebagai berikut yaitu : 1) Sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) 2) Kartu Identitas Diri 3) Nomor telepon yang aktif agar dapat menerima SMS 4) Alamat Email 5) Dokumen yang digunakan untuk mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) 6) Memiliki PC yang memadai dan terkoneksi ke Internet. Adapun syarat wp yang atau wp yang dapat menikmati layanan *e-filing* atau pengiriman data/penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik adalah sebagai berikut : 1) E-FIN yang diperoleh dari KTP 2) Memiliki aplikasi Surat Pemberitahuan (SPT) dan *submission* data ke ASP Laporanpajak.com 3) Sertifikat digital (*Digital Certificate*) yang didapatkan setelah melakukan registrasi *e-filing*.

Jenis E-Filing. Berdasarkan situs Direktorat Jendral Pajak, yang beralamatkan di <http://www.pajak.go.id> untuk saat ini, *e-filing* melayani pelayanan dua jenis Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu : *E-filing* melalui *website* www.pajak.go.id bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna formulir Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh form 1770 S dan 1770 SS dan *E-filing* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh bagi Wajib Pajak Badan. Dengan kedua layanan fasilitas *e-filing* maka pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) kini dapat dilakukan 24 jam dalam sehari, 7 hari seminggu, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, sepanjang anda terhubung dengan internet, dengan mengakses situs Direktorat Jendral Pajak (DJP) tanpa dipungut biaya.

Tata Cara E-Filing. Sebelum melakukan penyampaian dan atau perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-filing* melalui ASP berdasarkan peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 , Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk memperoleh e-FIN terlebih dahulu dengan langkah-langkah sebagai berikut : 1) Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk memperoleh e-FIN ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau secara online melalui *website* Direktorat Jendral Pajak 2) Jika pendaftaran dilakukan melalui Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar maka Wajib Pajak akan diminta mengisi formulir, Nama dan NPWP sesuai dengan *Master File* Wajib Pajak, menunjukkan asli kartu identitas diri, surat kuasa dan fotokopi identitas Wajib Pajak bila dikuasakan yang kemudian e-FIN akan dikirim langsung ke Wajib Pajak atau kuasanya selama 1 hari kerja 3) Jika pendaftaran dilakukan secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak, maka Wajib Pajak diminta melakukan pengisian formulir secara online yang kemudian e-FIN dikirim ke alamat Wajib Pajak sesuai yang tercantum pada *Master File* Wajib Pajak yang dikirimkan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir selama 3 hari kerja sejak proses pengiriman 4) Setelah Wajib Pajak mendapatkan e-FIN, Wajib Pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak terbitnya e-FIN dengan cara : 1) Buka menu *e-filing* disitus www.pajak.com 2) Masukkan NPWP dan e-FIN, isikan data email,

nomor handphone, dan password 3) Lakukan konfirmasi balasan pada email atau handphone 4) Jika dalam waktu 30 (tiga puluh) hari wajib pajak tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak e-filing maka wajib pajak dapat mengajukan kembali permohonan e-FON secara online melalui website Direktorat Jendral Pajak atau secara langsung pergi ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat 5) Menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing* melalui www.pajak.go.id. Dengan cara sebagai berikut :
a) *Login* aplikasi *e-filing* menggunakan *email* sebagai *username* dan *password* b) Mengisi e-SPT dengan benar, lengkap dan jelas c) Meminta kode verifikasi untuk penyampaian SPT
d) Menandatangani e-SPT dengan mengisi kode verifikasi e) Mengirim e-SPT secara *e-filing* melalui www.pajak.go.id f) Menerima verifikasi melalui email atau SMS g) Menerima bukti penerimaan elektronik.

Surat Pemberitahuan. Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo 2016:35). SPT Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak yang digunakan oleh wajib pajak untuk melapor perhitungan dan/atau pembayaran pajak (Siti Kurnia Rahayu 2017: 273). Berdasarkan prinsip *self-assessment system* yang dianut di Indonesia, Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak yang terutang sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan bentuk pertanggung jawaban atas kewajiban perpajakan.

Jenis SPT. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT), menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia dibedakan menjadi 2 (dua) jenis SPT yaitu : SPT Masa adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu masa pajak dan SPT Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu tahun pajak.

Batas Penyampaian SPT. Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) pada pasal 3 ayat 3 UU KUP diatur sebagai berikut : SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak, SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak, SPT Tahunan PPh WP Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir TahunPajak.

Penelitian Terdahulu. Melda Novita (2017), tentang Analisis Penerapan Sistem E- Filing dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sumatera Selatan mendapatkan hasil penerapan sistem e-filing dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan sudah berjalan dengan cukup baik. Dea Lugita (2020), tentang Analisis Efektivitas Sistem E-Filing Pada Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi mendapatkan hasil pendekatan tujuan dan sistem penggunaan e-filing belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Heni Indah Setiyowati (2019), tentang Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2016-2018 (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) mendapatkan hasil pemanfaatan sistem e-filing di KPP Pratama Malang Utara berkembang secara signifikan dan terus meningkat dalam 3 tahun terakhir. Presentasinya 78,00% pada 2017, 100% pada 2018, dan 105,47% pada 2019. Desi Tri Ramawati (2019), tentang Analisis Efektivitas Sistem E-Filing Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Perpajakan mendapatkan hasil efektivitas sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Novien Rialdy & Rury Alfika Septiara (2019), tentang Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan mendapatkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah WPOP yang menyampaikan SPT dari Kec. Medan Belawan yang menggunakan e-filing masih sangat sedikit sehingga menunjukkan efektivitas penggunaan e-filing atas penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan belum mencapai jumlah yang diharapkan. Tabroni (2017), tentang Efektivitas Penggunaan E-Filing SPT

Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayan Pajak Pratama Surabaya Rungkut mendapatkan hasil penelitian adalah penerapan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut dikategorikan sangat efektif dan efisien, dibuktikan dari tingkat efektivitas mencapai 113,92% yang berdasarkan perhitungan beberapa aspek rasio target sebesar 53,62%. rasio realisasi sebesar 61,08%, dan hasil kuisioner yang menyatakan lebih dari 50% WP setuju *e-filing* dapat mempermudah dalam pelaporan SPT Tahunan. Andry Maulana Hidayat (2020), tentang Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Filing dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pandeglang) mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Wajib Pajak) dan variable kualitas *e-filing* memengaruhi kepuasan pengguna (pembayar pajak). Deny Hardiansyah (2016), tentang Efektivitas Penggunaan Media E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Formal Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Wonocolo mendapatkan hasil yang menunjukkan berdasarkan pendekatan tujuan maupun system penggunaan *e-filing* belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan pajak penghasilan WPOP di KPP Pratama Surabaya Wonocolo secara keseluruhan. Vebby Antika Sary (2014), tentang Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Pribadi Dalam Pelaporan PPh Pasal 21 Pada Kantor Perum Bulog Palembang Penggunaan *e-filing* di kantor bulog Palembang mendapatkan hasil sudah efektif karna membantu wajib pajak mengerti kewajibannya. Mirza Ayu Sugiharti (2015), tentang Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan wajib pajak mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa efektivitas dan kelayakan *e-filing* sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan tujuan penelitian maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini didasarkan data primer dan sekunder untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara dan kuisioner. Persepsi dinilai secara dalam dengan berlandaskan paradigma interpretif dan berdasarkan sudut pandang subjektif tentang keadaan sosial yang ada, serta implementasi program pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak orang pribadi secara *e-filing* yang ada di Kota Manado.

Dalam penelitian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Teori yang dihasilkan merupakan hasil akhir dari segala kesimpulan yang diambil berdasarkan data-data dan pernyataan-pernyataan yang diperoleh selama masa penelitian, untuk mendapatkan informasi dengan cara peneliti mengumpulkan data, kemudiandisusun, dan ditarik kesimpulannya.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Dalam upaya memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Pajak selalu mengoptimalkan pelayanan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satu caranya dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*.
2. Dasar/aturan yang digunakan dalam penerapan konsep *e-filing* sesuai dengan PMK 9

2018 tentang SPT, PER-02/PJ/2019, SE-03/PJ/2019, salah satu peraturan dalam mengatur perpajakan yang digunakan kementerian keuangan yaitu Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

3. Latar belakang adanya layanan *e-filing* adalah terkait proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang panjang dan memakan waktu yang lama serta kesadaran wajib pajak atas kewajiban pembayaran pajaknya masih sangat kecil, juga pentingnya inovasi berbasis teknologi untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih baik, *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar mengalami peningkatan dari tahun ke tahun beriringan juga dengan tingkat pelaporan WPOP yang menggunakan *e-filing*.

Tabel 1. Jumlah WPOP yang terdaftar dari tahun 2016-2020

Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	WPOP E-Filing
2016	32.202	23.253
2017	45.224	31.985
2018	51.405	36.103
2019	51.922	40.427
2020	59.331	43.742

Berdasarkan tabel pada tahun 2016-2020 diterapkannya *e-filing* tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Manado meningkat pesat dan pada tahun 2020 dari total keseluruhan 59.331 WPOP yang terdaftar, sebanyak 43.742 WPOP melakukan pelaporan SPT mereka menggunakan *e-filing*, hal tersebut dikarenakan kemudahan yang diberikan dalam pelaporan SPT dengan *e-filing* sehingga membuat tingkat kesadaran wajib pajak mulai tumbuh dan menyadari akan pentingnya pajak bagi perekonomian Negara. Direktorat Jendral Pajak semakin bertegas dan memberikan tekanan yang keras agar wajib pajak lebih patuh dalam melaporkan kewajibannya. Peningkatan WPOP yang melaporkan SPT Tahunan dengan *e-filing* semakin meningkat dilihat juga melalui *website* DJP.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan uraian data-data diatas, peneliti akan membahas dan menghitung tingkat efektivitas penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado menggunakan rumus rasio efektivitas, sehingga berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus rasio efektivitas peneliti akan menentukan penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi efektif atau tidak efektif sesuai kriteria dari rumus tersebut. Jumlah SPT WPOP yang menggunakan *e-filing* : 43742, Jumlah Keseluruhan SPT WPOP terdaftar : 59331. Perhitungan efektivitas penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi :

$$\text{Tahun 2016 - 2020} = \frac{43742}{59331} \times 100\% = 73,7\%$$

Ket : Tahun 2016-2020, Jumlah SPT Tahunan WP Orang Pribadi 59.331, Jumlah WP Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan dengan E-Filing 43.742. Jumlah Presentase adalah 73,7 menunjukkan tingkat efektivitas = (Efektif).

Perhitungan efektivitas diatas ditinjau dari segi nominalnya, jumlah keseluruhan nominal WP Orang Pribadi yang melaporkan SPT dengan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Manado tercatat sebesar Rp. 59.331,- Jumlah keseluruhan SPT dan Rp. 43.742,- WP yang melaporkan SPT dengan *e-filing*, berdasarkan perhitungan rumus diketahui tingkat efektivitasnya sebesar 73,7% dan berdasarkan rasio 70%-100% termasuk dalam kategori efektif, sesuai juga dengan penjelasan apabila jumlah Pelapor SPT WPOP E-Filing dengan keseluruhan total jumlah SPT Terdaftar lebih dari 50%, maka efektivitas. Jadi sistem *e-filing* di Kota Manado **tergolong efektif**. Berdasarkan hasil perhitungan pada tahun 2020 sebesar 73.7% penggunaan *e-filing* di Kota Manado sudah berjalan dengan baik karena wajib pajak dapat merasakan adanya kemudahan dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan alasan menghemat biaya dan waktu dan banyak pula wajib pajak yang merasakan lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing* yang membuat tingkat kepatuhan yang lebih tinggi atas kewajiban penyampaian SPT Tahunannya dibandingkan wajib pajak yang menggunakan manual. *E-filing* dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat membantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan. Dengan meningkatkan angka pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi maka dapat menggambarkan peran dari *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan. Untuk mempertahankan hal tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado akan terus memberikan pelayanan kepada wajib pajak baik melalui layanan secara online maupun secara tatap muka agar dapat terus mempertahankan serta meningkatkan pencapaian yang telah diperoleh dalam efektivitas penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pada akhir skripsi ini, penulis akan memaparkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan saran yang didasarkan pada temuan hasil penelitian. Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa : 1) Penerapan *e-filing* di Kota Manado sudah berjalan dengan baik, hal ini bisa dilihat dari laporan SPT Tahunan mulai tahun 2016-2020 setiap tahunnya mengalami peningkatan sehingga **tergolong efektif**, hal itu dibuktikan dengan hasil perhitungan menggunakan rumus rasio efektivitas yakni dari 100% , sebesar 73,7% WP Orang Pribadi sudah melaporkan SPT mereka menggunakan *e-filing* dari tahun 2016-2020 terus meningkat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kriteria masuk dalam kriteria efektif yakni sebesar 70-90%. 2) Penerapan *E-filing* sudah terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Manado. Penerapan *e-filing* sangat bermanfaat bagi wajib pajak , wajib pajak yang merasakan lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing*, Menurut peneliti wajib pajak yang menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunannya memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi atas kewajiban penyampaian SPT Tahunannya, dibandingkan wajib pajak yang menggunakan manual walau awalnya khawatir tentang pemahaman wajib pajak akan internet tapi dengan sosialisasi yang tepat dan kemudahan yang diberikan semuanya terasa lebih mudah oleh wajib pajak. *E-filing* dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat membantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk

kepatuhan. Hal ini berarti semakin tinggi penerapan sistem *e-filing* maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian dengan hasil penelitian yang didapat penulis ingin memberikan saran, walaupun tergolong efektif dalam pelaporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi tahun demi tahunnya, tidak ada salahnya untuk berikan fokus lebih pada WP yang belum mau menggunakan *e-filing* dengan lebih meyakinkan agar mereka tertarik dan mau menggunakan *e-filing* yang diharapkan dapat terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan kemudahan yang diberikan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Setyawan, S & Lutfirahman. 2014. Buku Ajar Perpajakan Indonesia: Pajak Penghasilan. Alfiando, R. dkk. 2014. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing". Jurnal EMBA. Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 13401349.
- Endang Winarsih, Asyarif Khalid, Forene Yenjeni. 2020. Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi 2 (1), 12-20.
- Mulyati Akib, Lia Amdayani. 2016. Analisis Penerapan Sistem E-Filing dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Kendari). Jurnal Akuntansi dan Keuangan 1 (1).
- Novien Rialdy, Rury Alfika Septiara. 2019. Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan. Skripsi. Medan.
- Melda Novita. 2017. Analisis Penerapan Sistem E-Filing dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Skripsi thesis. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Novi Setyorini. 2013. Analisa Penerapan sistem E-Filing terhadap efektivitas Pelaporan SPT Masa dan Tahunan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pondok Gede. Skripsi. Universitas Bhayangkara Jakarta. Jakarta Selatan.
- Nurhidayah, S. 2015, "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi, KPP Pratama Klaten. Agustini Sih, W. 2016. "Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.
- Djamaran, S. 2010. "Analisis Efektivitas dan Efisiensi E-Filing Pada Direktorat Dirjen Pajak", Jurnal Penelitian, Pengembangan Ilmu Manajemen dan Akuntansi STIE Putra Perdana Indonesia, Volume 3.
- Purwono, Herry. 2010. Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama. Resmi, Siti 2013. Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 6, Jakarta: Salemba Empat.
- Gusma Dwi Avianto, Sri Mangesti Rahayu, Bayu Khaniska. 2016. Analisis Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Jurnal Mahasiswa Perpajakan. <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/261>
- Mirza Ayu Sugiharti. 2015. Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/196>