

BAB III

TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK MEKANISME PELAPORAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI DENGAN *E-FILING* DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG TENGAH SATU

3.1 Pengertian Pajak

Dalam pembahasan mengenai Pengertian Pajak dapat diketahui pengertian pajak sebagai berikut:

3.1.1 Pajak

Berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pengertian 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.

Dan menurut Rochmat Soemitro (Erly, 2088:5-6) bahwa : “pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sector partikel ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (*tagen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak:

1. Pajak dipungut oleh Negara (pemerintah pusat maupun pemerintah daerah), berdasarkan kekuatan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Sifatnya dapat dipaksakan. Hal ini berarti pelanggaran atas aturan perpajakan akan berakibat adanya sanksi.
3. Dalam pembayaran pajak-pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra pretasi individu oleh pemerintah atau tidak ada hubungan langsung antara jumlah secara umum merupakan kontra pretasi dari Negara.
4. Penyelenggaraan pemerintah secara umum merupakan kontra pretasi dari Negara.
5. Diperuntukan bagi pengeluaran rutin pemerintah jika masih *surplus* digunakan untuk “*public investment*”.

6. Pajak dipungut disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.
7. Pajak dapat pula mempunyai tujuan yang tidak *budgetair* yaitu mengatur.

3.1.2 Pengelompokan Pajak

Menurut Alpha (2015) Pajak dapat dikelompokan dalam tiga kelompok yaitu:

1. Menurut Golongan
 - a. Pajak Langsung

Pajak Langsung adalah pajak yang pengenaannya langsung kepada wajib pajak yang menerima penghasilan, tidak dapat dilimpahkan kepada wajib pajak lain. Contoh pajak langsung adalah Pajak Penghasilan (PPh).
 - b. Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPn).
2. Menurut Sifatnya
 - a. Pajak Subjektif

Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dengan artian memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya adalah PPh. PPh adalah Pajak subjektif yang karena pengenaan PPh memperhatikan keadaan dari wajib pajak yang menerima penghasilan.
 - b. Pajak Objektif

Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan dan Wajib Pajak. Contohnya adalah PPn dan PBB. PBB dikenakan dari tanah dan bangunannya, bukan dari keadaan pemiliknya.
3. Menurut Lembaga Pemungutnya
 - a. Pajak Pusat (Pajak Negara)

Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara. Contohnya PPh, PPn, PPnBM, Bea Materai, PBB, dan BPHTB.
 - b. Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang dalam pelaksanaan sehari-hari dilakukan oleh Dinas Pendapatan Keuangan Daerah (DPKAD). Hasil dari pemungutan pajak daerah dikumpulkan dan

dimasukan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Daerah (APBD).

Pengelompokan pajak dapat juga dibedakan menjadi 2, yaitu pajak final dan pajak tidak final.

1. Pajak Final

Pajak Final adalah pajak yang dikenakan dengan tarif dan dasar pengenaan pajak tertentu atas dasar penghasilan yang diterima atau di peroleh selama tahun berjalan.

2. Pajak tidak final

Merupakan pajak penghasilan yang tidak langsung dikenakan saat menerima objek atau sumber penghasilan tertentu, pajak penghasilannya diakumulasikan selama 1 tahun pajak dan dihitung secara berlapis.

3.1.3 Asas Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak harus mengutamakan asas pemungutan yang berlaku. Asas pemungutan pajak dijadikan landasan utama dalam pemungutan pajak agar pemungutan pajak sesuai dengan tujuan dan sesuai dengan perlakuan pajaknya. Menurut Adam Smith tahun 2012, asas pemungutan pajak antara lain:

1. Asas *Equality*

Pemungutan pajak harus yang dilakukan oleh Negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan Wajib Pajak. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap Wajib Pajak.

2. Asas *Certainly*

penerapan pajak itu tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, Wajib Pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu pembayaran.

3. Asas *Convenience of Payment*

Pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi Wajib Pajak. Kapan Wajib Pajak itu harus membayar sebaiknya sesuai dengan saat saat yang tidak menyulitkan Wajib Pajak. Sebagai contoh: pada saat Wajib Pajak memperoleh penghasilan. Sistem pemungutan ini disebut *pay as you earn*.

4. Asas *Efficiency*

Biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak, (Diana Sari, 2015:44).

3.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Jeanie Laowe (2015), ada tiga pemungutan pajak, yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *With Holding Assessment System*.

1. *Official Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah:
 - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus,
 - b. Wajib pajak bersifat pasif,
 - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh fiskus.
2. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah:
 - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak yang terutang,
 - b. Wajib Pajak bersifat aktif dengan melaporkan dan membayar sendiri pajak terutang yang seharusnya dibayar,
 - c. Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak setiap saat kecuali oleh kasus-kasus tertentu saja seperti Wajib Pajak terlambat melaporkan atau membayar pajak terutang atau terdapat pajak yang seharusnya dibayar tetapi tidak dibayar.
3. *With Holding Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak) untuk besarnya pajak terutang. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah

wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga selain fiskus dan Wajib Pajak.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia sesuai dengan asas pemungutan pajak menganut sistem pemungutan pajak *Self Assesment System*.

3.1.5 Hambatan Pemungutan Pajak

Adanya hambatan dalam pemungutan pajak, yaitu perlawanan pasif, dan perlawanan aktif:

1. Perlawanan pasif yaitu masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, hal ini disebabkan oleh:
 - a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat,
 - b. Sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat,
 - c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilakukan dengan baik,
2. Perlawanan aktif, yakni semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Ada dua bentuk perlawanan aktif, yaitu *Tax Avoidance*, dan *Tax Evasion*
 - a. *Tax Avoidance* adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh seseorang untuk menghindari pajak namun dengan cara-cara yang legal. Meski legal, tax avoidance menunjukkan perilaku ketidakpatuhan, sehingga tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang.
 - b. *Tax Evasion* adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh seseorang untuk menghindari pajak dengan cara yang ilegal atau dengan melanggar peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

3.2 Surat Pemberitahuan (SPT)

Dalam pembahasan mengenai Surat Pemberitahuan (SPT) dapat diketahui pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai berikut:

3.2.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2000 Angka 10 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sura yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban menurut ketentuan peraturan Perundang-Undangan Perpajakan.

Terdapat dua jenis Surat Pemberitahuan (SPT), yaitu:

a. Surat Pemberitahuan Masa

Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak. Surat ini oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan peerhitungan atau pembayaran pajak yang terhutang dalam suatu masa pajak pada suatu saat.

b. Surat Pemberitahuan Tahunan

Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. Surat ini oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terhutang dalam satu tahun pajak.

3.2.2. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

a. Bagi Wajib Pajak PPh

Sebagai sarana Wajib Pajak untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan utnuk melaporkan tentang:

- Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak
- Melaporkan penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak
- Melaporkan harta dan kewajiban
- Melaporkan pembayaran dari pemotongan atau pemungut terhadap wajin pajak pribadi atau badan dari suatu masa pajak.

b. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- Melaporkan pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran
- Melaporkan 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

c. Bagi Pemotong/Pemungut Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

3.2.3 Ketentuan Pengisian SPT

SPT wajib diisi secara benar, lengkap, jelas, dan harus ditandatangani. Dalam hal SPT diisi dan ditandatangani oleh orang lain bukan Wajib Pajak, harus dilampiri surat kuasa khusus. Untuk Wajib Pajak Badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus/direksi.

a. penyampaian SPT oleh Wajib Pajak dapat dilakukan:

- Secara langsung ke KPP atau KP2KP atau tempat lain yang ditentukan (Drop Box, Pojok Pajak, Mobil Pajak Keliling)
- Melalui pos dengan pengiriman surat, atau
- Dengan cara lain yaitu melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-Filing* melalui penyedia jasa aplikasi atau ASP (*Application Service Provider*)

Bukti pengiriman SPT yang untuk disampaikan:

- Secara langsung adalah tanda oengiriman surat;
- E-Filing melalui ASP adalah bukti penerimaan elektronik
- Pos dengan bukti penerimaan surat adalah bukti pengiriman surat

- Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir adalah dengan tanda penerimaan surat

b. Batas waktu penyampaian

- untuk SPT Masa

SPT Masa paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak, kecuali untuk SPT Masa PPh Pasal 22, PPN dan PPnBM yang dipungut oleh Bendahara paling lama 14 hari setelah Masa Pajak berakhir, dan SPT Masa PPN, paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak. Untuk Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa, paling lama 20 hari setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir.

- Untuk SPT Tahunan

SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak, sedangkan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

3.2.4 Penyampaian SPT Melalui Elektronik (*E-Filing*)

Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui perusahaan ASP yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Wajib Pajak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan secara menyampaikan induk Surat Pemberitahuan yang memuat tanda tangan basah dan Surat Setoran Pajak (bila ada) serta bukti penerimaan secara elektronik ke kantor.

Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar melalui Kantor Pos secara tercatat atau disampaikan langsung, paling lama 14 (empat belas) hari sejak tanggal penyampaian.

3.2.5. Surat Pemberitahuan Secara Elektronik

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari seminggu. Surat Pemberitahuan yang

disampaikan secara elektronik pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

3.2.6. Sanksi Tidak atau Terlambat Menyampaikan SPT

SPT yang tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenai sanksi administrasi berupa denda :

1. SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Rp. 100.000,-
2. SPT Tahunan PPh Badan Rp. 1.000.000,-
3. SPT Masa PPN Rp. 500.000,-
4. SPT Masa Lainnya Rp. 100.000,-

Pengenaan sanksi administrasi berupa denda tersebut tidak dilakukan terhadap:

- Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah meninggal dunia;
- Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;
- Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai Warga Negara Asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia;

3.3 Sistem *E-Filing*

3.3.1. Pengertian *E-Filing*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 *e-Filing* adalah salah satu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi atau *Application service provider* (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *real time* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang di isi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

e-Filing berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 ini bertujuan untuk:

1. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek – praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-Filing* ini yaitu Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik (*e-Filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
2. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Dirjen Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak.
3. *E-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib Pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Dirjen Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

3.3.2 Layanan E-Filing

e-Filing melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di djponline.pajak.go.id adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara mudah, lebih cepat, dan lebih murah.

Untuk saat ini dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya Karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pejabat/pengajar dan sebagainya yang penghasilannya lebih dari > Rp. 60.000.000.

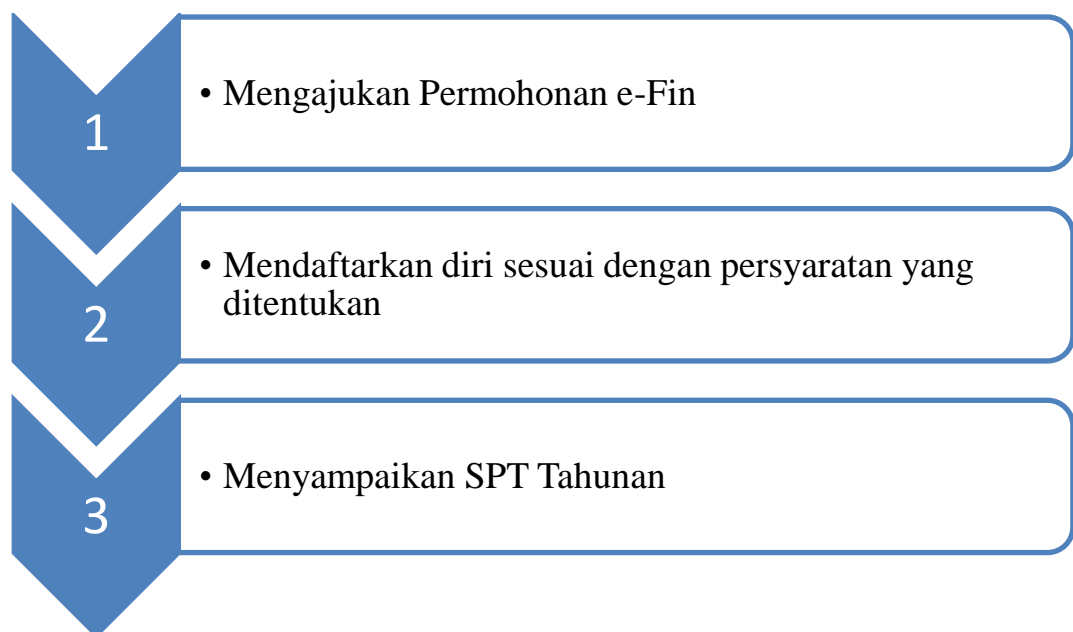
2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Formulit ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari < Rp. 60.000.000 Setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja), Suci Utami (2016).

3.3.3 Tata Cara Penggunaan E-Filing

Berikut ini tata cara penggunaan *e-Filing* berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 meliputi:

1. WP yang akan menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Dirjen Pajak (djponline.pajak.go.id) harus memiliki *e-fin*. *E-fin* merupakan nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.

Gambar 3.1 Tahapan Pembuatan E-Fin



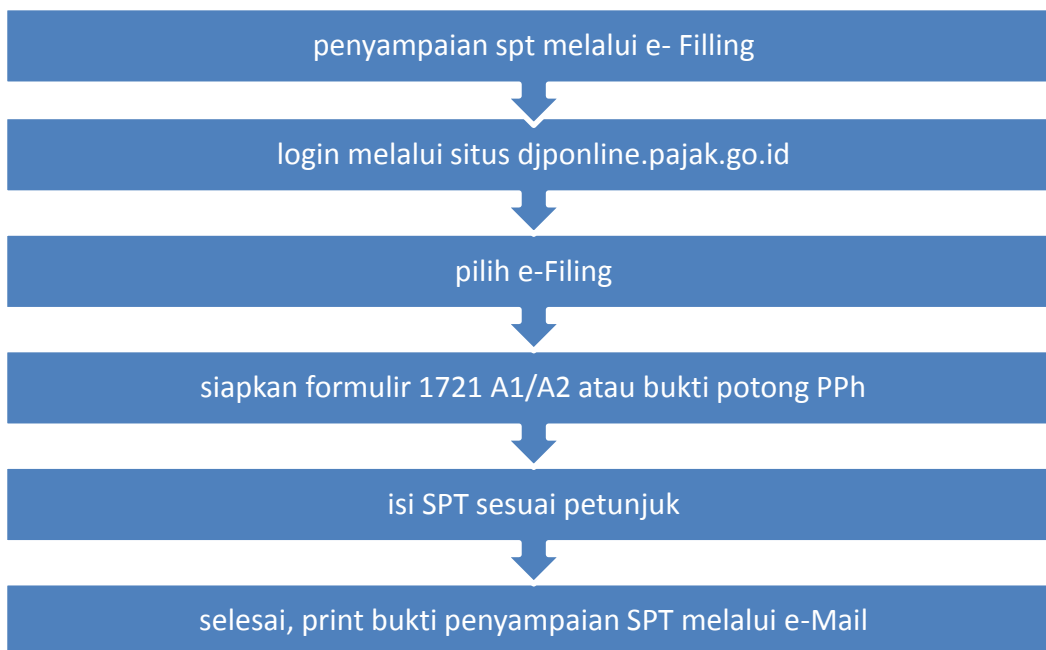
Sumber : www.pajakbro.com

2. WP yang sudah mendapatkan *e-fin*, harus mendaftarkan diri paling lama 30 hari kalender sejak di terbitkan *e-fin* untuk terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* melalui *website* Dirjen Pajak djponline.pajak.go.id. Pendaftaran dilakukan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak djponline.pajak.go.id dengan

mencantumkan nomor telepon (HP), *email*, dan nomor KTP. *E-fin* yang sudah diperoleh tetapi WP yang sudah mendapatkan *e-fin* tersebut tidak mendaftarkan diri sebagai WP *e-Filing* sampai batas waktu yang ditentukan maka *e-fin* tersebut tidak dapat dipergunakan lagi, sehingga WP harus mendaftarkan diri lagi untuk memperoleh *e-fin* yang baru.

3. WP yang telah terdaftar sebagai WP *e-Filing* melalui *website djponline.pajak.go.id* dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara mengisi melalui formulir 1721 A1 dan A2 dengan benar, lengkap dan jelas. WP yang telah mengisi 1721 kemudian meminta kode verifikasi melalui *website djponline.pajak.go.id*. kode verifikasi tersebut berlaku sebagai tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital. Hasil pengisian aplikasi *e-Filing* dianggap lengkap apabila seluruh elemen data digitalnya telah diisi.
4. Bagi Wajib Pajak yang telah mengisi SPT tersebut diberikan tanda terima melalui alamat *email*.

Gambar 3.2 tahap penyampaian SPT melalui e-Filing



Sumber: www.pajak.go.id

3.3.4. Kelebihan Sistem *E-Filing*

e-Filing adalah proses mengisi dan mengirim SPT Tahunan 1770 S dan 1770 SS melalui *djponline.pajak.go.id*. Bagi Wajib Pajak (WP) dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara umum kelebihan SPT Pajak *e-filing* di antaranya lebih aman, akurat, mudah, dan murah. Rincian kelebihan SPT *e-Filing* menurut Ika (2015) sebagai berikut:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24 jam/7 hari). Aman yang dimaksud adalah aman dari kebocoran informasi isi SPT. SPT *e-filing* lebih aman daripada SPT dalam bentuk dokumen kertas (*hard copy*). Informasi isi SPT *e-filing* hanya diketahui oleh pemilik SPT yang menginput di laman pajak dan pihak yang mengetahui *password* untuk membuka profil WP di Sistem Informasi (SI) DJP yang dapat diketahui riwayat aksesnya pula. Sedangkan SPT dalam bentuk *hard copy*, rawan kebocoran sejak dokumen dicetak pada komputer WP, dikirim ke DJP, diterima, diteliti, diinput pada SIDJP, hingga dikirim ke ruang pemberkasan yang melibatkan banyak orang. Peluang kebocoran terjadi di beberapa tahap, sejak dari WP hingga disimpan DJP yang lebih sulit pelacakannya. Meskipun kerahasiaan informasi WP wajib dijaga dan dijamin oleh undang-undang, namun peluang kebocoran akibat lalai dan ketidaksengajaan mungkin saja terjadi.
2. Murah, biaya pengiriman SPT *e-filing* murah, tidak dipungut biaya asalkan dikirim langsung ke server DJP. Sedangkan pengiriman SPT melalui laman pihak ketiga penyedia jasa aplikasi *Application Service Provider (ASP)* akan dikenakan biaya
3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer. Isi SPT *e-filing* lebih akurat. Karena berbeda dengan SPT *hard copy* yang diteliti kelengkapannya oleh manusia, SPT *e-filing* kelengkapan dan pengisian diverifikasi oleh aplikasi sehingga terhindar dari kesalahan. Peluang perhitungan SPT *unbalance* dapat dihindari.
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard. Pengisiannya melalui laman sangat mudah, dengan fungsi otomatis penjumlahan. Setelah diisi lengkap pengiriman dapat dilakukan *online* ke server DJP kapan pun, tanpa melibatkan banyak pihak sehingga kerahasiaan lebih terjamin. Sedangkan SPT *hard copy* pengiriman langsung maupun melalui jasa pengiriman melibatkan banyak orang dan tahapan yang lebih panjang. Penyampaian SPT ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) hanya dapat dilayani pada jam kerja dan perlu banyak waktu untuk menunggu giliran antrian.
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (Fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP lembar ke-3 Ph 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* (AR).

3.3.5 Efisiensi Penggunaan *e-Filing* di KPP Semarang Tengah Satu

Dalam peraturan Direktorat jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 menyebutkan bahwa Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat.

Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *data base* Dirjen Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak. Penerapan *e-Filing* diharapkan mampu membuat kepraktisan bagi Wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Penerapan sistem *e-Filing* ini diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak sehingga kemudahan pelaporan menjadi salah satu indikator dalam menilai efisiensi *e-Filing*.

a. Kualitas Sistem

Dalam penelitian Gita (2010:38), kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem *e-Filing* tersebut, indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variable laten yang tidak

dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. *Easy of use* (kemudahan penggunaan)

suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memnuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan yang dipersiapkan adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksud adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami dan sudah dikenal.

2. *Responsible Time* (kecepatan akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time ini juga dapat dilihat dari kecepatan DJP dalam mengkonformasi atas data yang telah dikirimkan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT).

3. *Reability* (keandalan sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, kaitannya dengan sistem *e-Filing*.

b. Kualitas Informasi

kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi,

konsistensi dan data *entry*. Kualitas informasi juga berarti menentukan kesuksesan desain dari suatu *website*. Hal ini berarti bahwa jika desain dari sebuah *website* mudah dipahami oleh pengguna maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses.

c. Keamanan

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Ratih, 2009). Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi, dalam sistem *e-Filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi wajib pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai data surat pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu. Hal ini tertuang dalam peraturan Dirjen pajak PER-41/PJ/2015, Irmawati Madewing (2015).

3.4 Faktor-faktor Penghambat Dalam Optimalisasi Sistem *E-Filing*

Dalam pembahasan tentang Faktor-faktor Penghambat Dalam Optimalisasi Sistem *E-Filing* dapat diketahui ada beberapa faktor sebagai berikut:

Menurut R.Ramayanti (2015 : 56) faktor-faktor penghambat dalam optimalisasi sistem *e-Filing* ialah sebagai berikut:

1. Faktor perbedaan individu

Wajib Pajak yang berusia lanjut atau orang tua cenderung enggan melakukan *e-Filing*, mereka lebih suka melaporkan SPT secara manual atau datang langsung ke Kantor Pajak, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka tentang IT.

2. Faktor perasaan ketidakadilan

e-filing merupakan sistem yang dibuat untuk mendukung terselenggaranya *good governance*, Sesuai dengan tujuan modernisasi perpajakan. Sistem *e-Filing* dirancang untuk mengurangi bahkan menghilangkan interaksi langsung antara Wajib Pajak dengan aparat pajak sehingga potensi terjadinya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) dapat dicegah.

3. Faktor persepsi resiko rendah.

Persepsi kegunaan (*percieve usefulness*) adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dalam tugas secara menyeluruh. Dalam konteks *e-Filing*, persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana Wajib Pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-Filing* dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Jika Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* dapat menguntungkan dirinya, maka secara langsung ia akan menggunakan sistem *e-Filing*. Tetapi jika Wajib Pajak menginterpretasikan sistem *e-Filing* dengan sebaliknya, maka ia tidak akan melaporkan pajaknya dengan manual. *E-Filing* merupakan program baru dari Direktorat Jenderal Pajak, untuk mengenalkan *e-Filing* aparat Kantor Pelayanan Pajak Pratama telah melakukan sosialisasi ke berbagai instansi dan juga melalui sarana lain seperti pemasangan spanduk, penyebaran brosur serta menghimbau melalui SMS *broadcast*. Materi yang disampaikan tidak hanya terkait dengan *e-Filing* tetapi materi yang disampaikan pada saat sosialisasi juga mengenai kewajiban perpajakan, kepatuhan dan peraturan terbaru yang terkait dengan perpajakan. Dengan sosialisasi tersebut Wajib Pajak akan mengerti tentang kewajiban perpajakannya.

4. Faktor pengambilan resiko

Peraturan dan sanksi yang tegas untuk penghindar pajak sangat diperlukan untuk menghilangkan faktor tersebut, untuk menghadapi hal tersebut otoritas perpajakan telah mempunyai berbagai peraturan yang mengatur tentang sanksi atas Wajib Pajak yang melakukan penghindaran pajak. Selain itu di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu kiranya telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi *e-Filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

3.5 Upaya Dalam Optimalisasi Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Sari Nurhidayah (2015 : 51) *Tax compliance* merupakan kepatuhan Wajib Pajak terhadap penyampaian pajak secara tepat waktu, tetapi ada beberapa permasalahan yang disebutkan diatas yang menghambat dan harus diselesaikan sehingga dalam mengoptimalkan kinerja *e-Filing* kedepan lebih efisien. Dari pengamatan penulis sendiri upaya yang harus dilakukan KPP Pratama adalah:

1. Membuat sistem penyampaian pajak yang lebih jelas, mudah dan waktu yang singkat.

Hambatan dari orang tua atau pensiunan yang ingin menyampaikan Pajaknya adalah sistem *e-Filing* yang sangat sulit dilakukan oleh orang lanjut usia, apabila pendekatan kepada orang tua berhasil, dan menjadikan orang lanjut usia mudah dalam menyampaikan dengan sistem *e-Filing* maka dalam mendekati Wajib Pajak yang masih muda menjadi mudah.

2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPP Pratama Semarang Tengah Satu.

Masyarakat saat ini hanya mengetahui bahwa mayoritas dari pemerintah melakukan Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) sehingga Wajib Pajak enggan melaporkan pajaknya, apabila pemikiran seperti ini dihilangkan, sehingga citra pemerintah menjadi bagus dan dipercaya maka siapa saja rela melaporkan berapapun pajaknya di KPP Pratama Semarang Tengah Satu, mungkin upaya yang dilakukan dengan memberikan himbauan tegas bagi pemerintah/pegawai di KPP Pratama Semarang Tengah Satu yang melakukan KKN.

3. Memberantas habis Wajib Pajak yang melakukan *tax evasion* di KPP Pratama Semarang Tengah Satu.

Sesuai dengan prinsip ekonomi yang melihat keuntungan apabila melakukan *tax evasion*, apabila fiskus yang mengaudit lemah maka *tax evasion* sangat mudah

dilakukan, dan sebaliknya, apabila fiskus lebih tegas dan sigap maka Wajib Pajak akan patuh.

4. Memberikan sosialisasi ke masyarakat umum mengenai *e-Filing*

Sosialisasi tidak hanya menghimbau untuk melaporkan pajaknya tetapi dengan mengajarkan dan memberikan praktik kepada Wajib Pajak sehingga dalam pelaksanaannya Wajib Pajak lebih mengerti dalam penggunaan *internet* dalam melaporkan SPTnya.

Gambar 3.3 Alur Tata Cara Mekanisme Pelaporan e-Filing



Sumber : PDI KPP Semarang Tengah Satu