

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA DENPASAR BARAT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

NAMA : NI NENGAH SHITA PRADNYAMITA DEWI

NIM : 2015613006

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA DENPASAR BARAT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

NAMA : NI NENGAH SHITA PRADNYAMITA DEWI

NIM : 2015613006

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Nengah Shita Pradnyamita Dewi

NIM : 2015613006

Program Studi : Diploma III Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir:

Judul : Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Denpasar Barat

Pembimbing : 1. Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM
2. Drs. I Nyoman Mandia, M.Si

Tanggal Uji : 16 Agustus 2023

Tugas akhir yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan plagiat atau saduran pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar ahli madya dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 31 Juli 2023



Ni Nengah Shita Pradnyamita Dewi

NIM 2015613006

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA DENPASAR BARAT**

Nama : Ni Nengah Shita Pradnyamita Dewi
NIM : 2015613006

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali

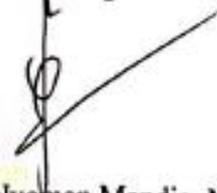
Disetujui Program Studi Diploma III Akuntansi:

Pembimbing I



Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM
NIP. 196410161989101001

Pembimbing II



Drs. I Nyoman Mandja, M.Si
NIP. 196107061990031004

Disahkan Oleh:

Jurusan Akuntansi



I Made Suciarta, SE., M.Si
NIP. 196112281990031001

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA DENPASAR BARAT**

Telah Dinji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 16 Bulan Agustus Tahun 2023

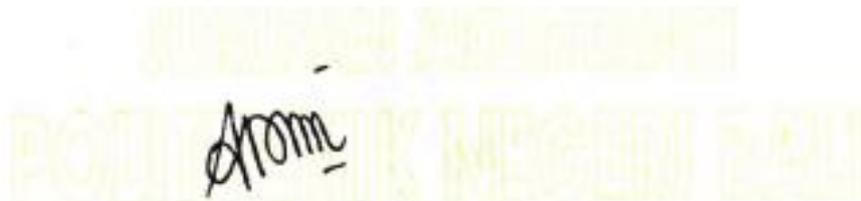
PANITIA PENGUJI

KETUA:



Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM
NIP. 196410161989101001

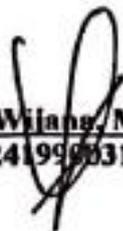
ANGGOTA:



-
Aromi

2. **I Gusti Ayu Astri Pramitari, S.E., M.Ak.**
NIP. 198903082015042005

3. **Drs. I Made Wijaya, MSc., ST.**
NIP. 196406241990031002



KATA PENGANTAR

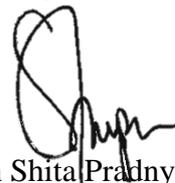
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Ahli Madya Akuntansi di Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang sangat besar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada para pihak:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas tempat selama penulis melaksanakan penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak I Made Sudana, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang memberikan pengarahan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Ni Made Wirasyanti Dwi Pratiwi, SE, M.Agb, Ak, selaku Ketua Program Studi Program Diploma III Akuntansi yang senantiasa memberikan pengarahan serta semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan semangat, bimbingan, serta dorongan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

5. Bapak Drs. I Nyoman Mandia, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan, saran, kritik, masukan, dan pemicu semangat penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Kepala Kantor serta staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menggali informasi serta pengambilan data untuk mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Gede Agung Mahaputra, Ibu Ni Wayan Srinadi, selaku orang tua penulis yang selalu siap dan sabar memberikan dukungan moral dan material serta selalu memberikan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman dekat tercinta yang dengan penuh pengorbanan telah memberikan dukungan dan perhatian yang sangat berharga bagi penulis, semangat dan motivasi yang menyadarkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak hal relevan yang belum diungkap secara utuh karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengalaman penulis. Namun demikian, tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Badung, 31 Juli 2023



Ni Nengah Shita Pradnyamita Dewi

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA DENPASAR BARAT

ABSTRAK

Ni Nengah Shita Pradnyamita Dewi

Penerimaan pajak sangatlah penting bagi negara, karena pendapatan negara terbesar masih dari sektor pajak. Untuk meningkatkan penerimaan pajak Direktorat Jendral Pajak melakukan inovasi dengan memperkenalkan *e-filing* untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi beserta kendala-kendala yang dihadapi oleh wajib pajak dalam penerapan *e-filing* di wilayah KPP Pratama Denpasar Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden dan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan berstatus aktif di KPP Pratama Denpasar Barat. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diperoleh melalui rumus slovin. Pengujian variabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak yang sejalan dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunannya dengan menggunakan *e-filing*. Meskipun begitu masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan *e-filing*.

Kata Kunci : *E-filing*, SPT Tahunan, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi

THE EFFECT OF E-FILING IMPLEMENTATION ON PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE AT KPP PRATAMA DENPASAR BARAT

ABSTRACT

Ni Nengah Shita Pradnyamita Dewi

Tax revenue is crucial for the country, as the largest portion of national income still comes from the tax sector. To enhance tax revenue, the Directorate General of Taxation has introduced an innovation by implementing e-filing to facilitate taxpayers in reporting their annual tax returns. This study aims to determine the effect of the e-filing system implementation on personal taxpayer compliance, along with the challenges faced by taxpayers in implementation e-filing in the area of KPP Pratama Denpasar Barat. The research method in this study is quantitative method, using primary data obtained from questionnaires distributed to respondents and measured on a Likert scale. The population in this study was personal taxpayers registered and actively engaged with the KPP Pratama Denpasar Barat. The sample for this research was determined using probability sampling technique, with a total of 100 individuals acquired through the Slovin formula. This research variable test uses simple linear regression analysis. The results of the study indicate that the implementation of e-filing have a positive and significant effect on personal taxpayer compliance at the KPP Pratama Denpasar Barat. This is evidenced by an increase in the level of taxpayer compliance, aligned with a rise in the number of taxpayers who report their annual tax returns through e-filing. Even so, there are still some obstacles in implementing e-filing.

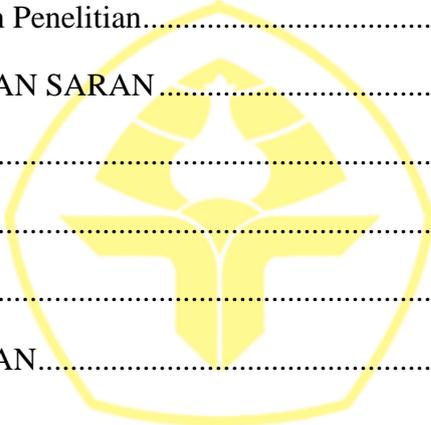
Keywords: *E-filing, Annual Tax Return, Taxpayer Compliance, Personal Taxpayer*

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
3.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
3.2 Kerangka Berfikir	35
3.3 Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODOLOGI.....	36
4.1 Lokasi dan Objek Penelitian	36
4.2 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	36
4.3 Metode Pengolahan dan Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
5.1 Data dan Hasil Pengolahan Data	48
5.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	58
5.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	63
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68
6.1 Simpulan.....	68
6.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	73



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Aktif dan Jumlah Penyampaian SPT Tahunan WP OP dengan e-filing di KPP Pratama Denpasar Barat Periode Tahun 2020-2022 ...	7
Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WP OP di KPP Pratama Denpasar Barat Periode Tahun 2020-2022	7
Tabel 2. 1 Pengenaan Tarif Pajak.....	18
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Tabel Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4. 2 Tabel Umur Responden.....	49
Tabel 4. 3 Tabel Pendidikan Terakhir Responden	50
Tabel 4. 4 Tabel Pekerjaan Responden	50
Tabel 4. 5 Tabel Penghasilan Setahun Responden.....	51
Tabel 4. 6 Tabel Pengalaman Responden Menggunakan E-filing.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Penerapan <i>e-filing</i>	52
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Pertanyaan 1 <i>E-filing</i> dapat membantu saya menyampaikan SPT tahunan dimanapun saya berada asal terhubung dengan internet.....	52
Tabel 4. 9 Hasil Jawaban Pertanyaan 2 <i>E-filing</i> memudahkan saya untuk melaporkan SPT tahunan.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Jawaban Pertanyaan 3 <i>E-filing</i> dapat membantu saya untuk melaporkan SPT tahunan secara cepat, aman dan kapan saja.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Jawaban Pertanyaan 4 <i>E-filing</i> dapat membantu saya untuk melaporkan SPT tahunan menjadi lebih efisien dari segi biaya, waktu dan tenaga.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Jawaban Pertanyaan 5 <i>E-filing</i> dapat membantu saya untuk menghitung pajak lebih cepat dan akurat karena menggunakan sistem komputer.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Jawaban Pertanyaan 6 <i>E-filing</i> membantu saya dalam mengisi data, sehingga selalu lengkap dan tervalidasi.	54

Tabel 4. 14 Hasil Jawaban Pertanyaan 7 <i>E-filing</i> lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan WP OP.....	54
Tabel 4. 16 Hasil Jawaban Pertanyaan 1 Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). 55	
Tabel 4. 17 Hasil Jawaban Pertanyaan 2 Saya tidak memiliki tunggakan pajak. 55	
Tabel 4. 18 Hasil Jawaban Pertanyaan 3 Saya tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.	55
Tabel 4. 19 Hasil Jawaban Pertanyaan 4 Saya mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.	55
Tabel 4. 20 Hasil Jawaban Pertanyaan 5 Saya telah melakukan perhitungan pajak dengan benar.	56
Tabel 4. 21 Hasil Jawaban Pertanyaan 6 Saya telah melakukan pembayaran pajak tepat waktu.	56
Tabel 4. 22 Hasil Jawaban Pertanyaan 7 Saya telah melakukan pelaporan pajak tepat waktu.	56
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 25 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4. 27 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4. 28 Hasil Analisis Regresi	60
Tabel 4. 29 Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

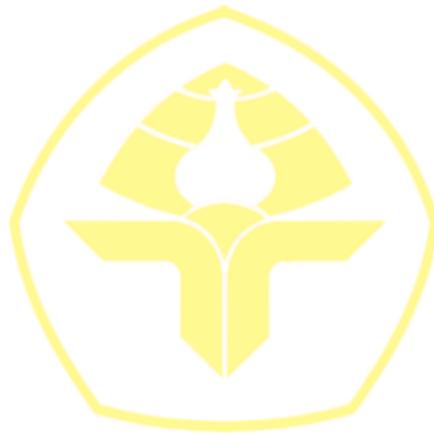
	Halaman
Gambar 1. 1 Pendapatan Negara yang bersumber dari Penerimaan Pajak	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	35



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus Slovin.....	42
Model Regresi.....	44
Rumus Koefisien Determinasi.....	47



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Output SPSS untuk Uji Statistik Deskriptif.....	74
Lampiran 2 Output SPSS untuk Uji Validitas.....	79
Lampiran 3 Output SPSS untuk Uji Reliabilitas.....	81
Lampiran 4 Output SPSS untuk Uji Normalitas	82
Lampiran 5 Output untuk Uji Heteroskedastisitas	83
Lampiran 6 Output SPSS untuk Uji Regresi Linear Sederhana.....	84
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 8 Tabulasi Jawaban Responden.....	95
Lampiran 9 Surat Persetujuan Izin Riset.....	99



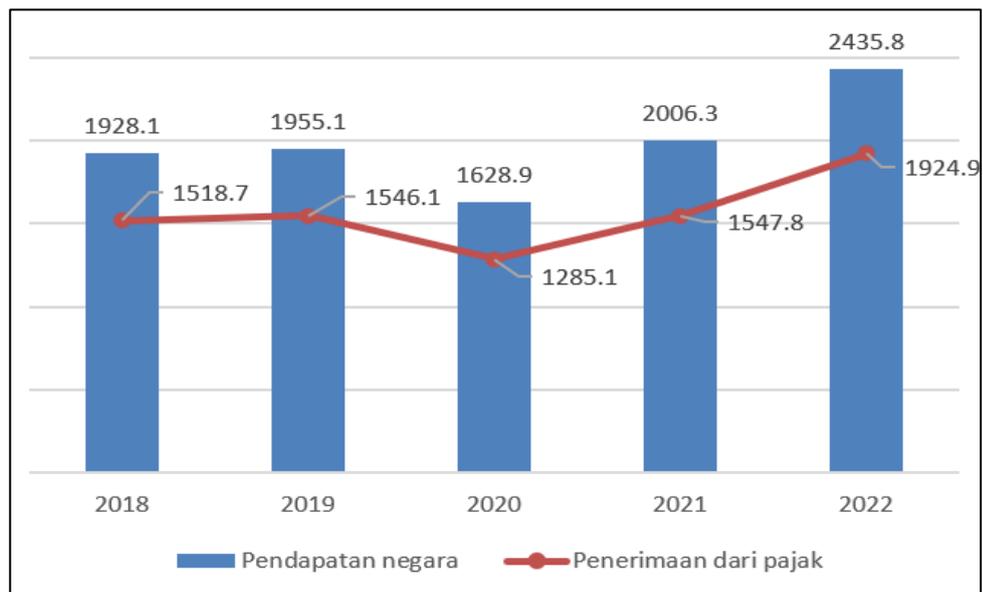
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia dalam rangka menuju negara maju terus meningkatkan pembangunan infrastruktur, infrastruktur menjadi penopang peradaban suatu bangsa. Pembangunan infrastruktur sangat penting terlebih bagi Indonesia, negara kepulauan dengan kekhasan kondisi geografis di dalamnya. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan konektivitas antar kawasan serta berupaya melakukan pemerataan dengan memprioritaskan pembangunan di daerah dan desa. Mengusung peningkatan produktivitas untuk transformasi ekonomi menuju visi Indonesia Maju 2045, pembangunan infrastruktur menjadi salah satu fokus kebijakan pemerintah di tahun 2023 (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2022b).

Pembangunan infrastruktur nasional adalah pembangunan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Dalam memenuhi pembangunan infrastruktur ini dibutuhkan dana yang sangat besar. Sumber pendapatan negara terdiri dari dua penerimaan yaitu penerimaan dari sektor pajak dan yang kedua penerimaan bukan dari pajak. Pendapatan dari sektor pajak merupakan pendapatan terbesar yang diterima oleh negara. Oleh karena itu pajak menjadi salah satu instrumen penting dalam perekonomian negara. Hal ini dapat dilihat dari data pendapatan negara yang bersumber dari penerimaan pajak selama 5 tahun terakhir.



Gambar 1. 1 Pendapatan Negara yang bersumber dari Penerimaan Pajak

Perkembangan kinerja penerimaan perpajakan dalam 5 tahun terakhir dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya dikarenakan oleh pandemi covid-19. Dapat dilihat pada diagram di atas diketahui bahwa pada tahun 2018-2019 penerimaan pajak mengalami peningkatan. Namun, pada tahun 2020 penerimaan pajak mengalami penurunan yang disebabkan oleh adanya pembatasan sosial dan pemberian insentif pada masa pandemi covid-19. Oleh karena itu, pemerintah melakukan reformasi perpajakan. Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang dilakukan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyempurnakan pelayanan pajak sebagai upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak pada masa pandemi (Andhika, 2020).

Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) salah satunya dengan mengoptimalkan penerapan *e-filing* untuk membantu pelaporan SPT tahunan bagi wajib pajak orang pribadi secara

online. *E-filing* pertama kali diluncurkan secara resmi pada bulan Mei 2004 melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. Pada Peraturan Direktur Jenderal (Perdirjen) Pajak Nomor 29/PJ/2014 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan. Pasal 1 angka 7 Perdirjen Pajak tersebut menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Elektronik yang dilakukan secara online yang *real time* melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Dalam sistem ini, negara menggunakan surat elektronik serta pembayaran dengan *billing* sebagai bagian dari sistem transaksinya. Awalnya pemerintah membuat situs khusus untuk mendukung *e-Filing* dan *e-Billing* yakni [sse.pajak](http://sse.pajak.go.id) dan [efiling.pajak](http://efiling.pajak.go.id). Akan tetapi, situs-situs ini memiliki sistem yang terpisah dari situs resmi DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Pada tahun 2014, DJP menyatukan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem. DJP juga membuat situs DJP Online (djponline.pajak.go.id) sebagai pusat pelayanan SPT elektronik (OnlinePajak, 2018).

Proses penggunaan *e-filing* dibedakan menjadi dua jenis yaitu *e-filing* Dial Up dan *e-filing* melalui ASP. *e-filing* Dial Up adalah cara penyampaian SPT yang langsung terhubung dengan server di Direktorat Jenderal Pajak dengan melalui modem dari PC Wajib Pajak yang menyampaikan SPT nya. Sedangkan *e-filing* melalui ASP penggunaannya melalui beberapa proses di antaranya harus mendaftar ke ASP terlebih dahulu, kemudian instal

aplikasi *E-SPT*, melakukan penyampaian SPT secara online lalu mencetak form induk SPT ke KPP (OnlinePajak, 2018).

Pada tahun-tahun sebelumnya, kantor pelayanan pajak (KPP) tidak begitu menekankan penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak. Wajib pajak masih memiliki kebebasan untuk datang ke kantor pajak guna melaporkan SPT tahunan. Namun, dengan merebaknya pandemi covid-19 di Indonesia, pemerintah mengambil langkah-langkah untuk mencegah penyebaran covid-19 dengan memberikan kebijakan membatasi aktivitas keluar rumah dan mengutamakan bekerja dari rumah (*work from home*). Adanya kebijakan ini berdampak pada sektor pelayanan publik, di mana beberapa bidang tidak lagi melayani masyarakat secara langsung. Dalam sektor pajak, DJP (Direktorat Jenderal Pajak) juga menghentikan pelaporan pajak secara langsung dan mengarahkan secara online dengan tujuan untuk menghindari kerumunan wajib pajak yang datang ke KPP Pratama untuk melaporkan pajaknya (Andhika, 2020).

Pada masa pandemi covid-19 layanan *e-filing* adalah layanan yang paling sering di akses terutama dalam hal pelaporan SPT Tahunan. Hal ini memberikan dampak positif sehingga capaian penerimaan pajak pada tahun 2021 mengalami peningkatan dan masih terus meningkat hingga tahun 2022. Dalam rancangan Anggaran Penerimaan Belanja Negara (APBN) tahun anggaran 2023 ditargetkan sebesar Rp2.463,0 triliun yang bersumber dari penerimaan sektor pajak sebesar Rp2.021,2 triliun jauh lebih besar dibandingkan penerimaan negara bukan dari sektor pajak sebesar 441,4 triliun.

Untuk mencapai target penerimaan pajak tersebut, selain melakukan modernisasi administrasi perpajakan pemerintah juga melakukan optimalisasi penerimaan perpajakan sejalan dengan pemulihan ekonomi pasca pandemi dan dukungan efektivitas implementasi kebijakan Undang-Undang HPP, serta penguatan pengawasan dan kepatuhan (Kementrian Keuangan Republik Indonesia, 2022a).

Untuk mewujudkan kemudahan dalam melakukan segala administrasi yang menyangkut perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kembali melakukan perubahan pada sistem administrasi perpajakan dengan secara resmi mengeluarkan Pengumuman Nomor PENG-5/PJ.09/2022 pada tanggal 15 Februari 2022. Hal yang dimaksud dalam pengumuman tersebut yaitu berkaitan dengan pengalihan saluran pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi *e-SPT* menjadi *e-Form* dan *e-Filing*. Demi meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan melalui *e-SPT*, sebagai gantinya DJP menyediakan aplikasi *e-Form* untuk jenis formulir SPT 1770 S, 1770, dan 1771. Aplikasi ini memungkinkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan secara daring (online) dengan mengunduh dan mengunggah kembali formulir SPT Tahunan yang sudah diisi dalam bentuk Portable Document Format (pdf). Aplikasi *e-SPT* untuk jenis formulir SPT 1770 S, 1770, dan 1771 resmi ditutup pada 28 Februari 2022 dan untuk pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2023 hanya dilakukan melalui *e-form* dan *e-filing*. Dengan adanya perubahan ini diharapkan semakin memudahkan wajib pajak dalam melakukan

administrasi perpajakan sehingga dapat semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Mazidah, 2022).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK/2000 menyebutkan kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Menurut Madriasmu (2019) kewajiban wajib pajak di antaranya, wajib mendaftarkan diri, wajib memberi data, wajib pemeriksaan, wajib menghitung dan membayar, serta wajib melaporkan pajak terutangnya sendiri. Di Indonesia sistem perpajakannya menganut *self assessment sistem* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan sistem pemungutan pajak ini yaitu banyaknya masyarakat yang dengan sengaja menghindari dan tidak mau memenuhi kewajiban perpajakannya yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Bali yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar wajib pajak maupun belum, pelayanan yang membantu wajib pajak terhadap kendala yang dialami wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Meskipun layanan *e-filing* ini memiliki berbagai keuntungan dan kemudahann bagi pemakainya namun dalam proses penerapan

e-system dengan menggunakan *efiling*, tentu saja banyak kendala yang dihadapi oleh wajib pajak. Kendala-kendala tersebut biasanya hadir dari berbagai faktor baik faktor eksternal maupun faktor internal. Penggunaan *e-filing* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-filing* wajib pajak dituntut untuk dapat memahami dalam mengoperasikan internet. Namun, masi banyak golongan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. penggunaan teknologi inilah yang kemudian menjadi kesulitan tersendiri oleh para wajib pajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Denpasar Barat menunjukkan bahwa wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan menggunakan *e-system* yaitu *e-filing* dan e-form dari tahun 2020 sampai 2021 mengalami peningkatan namun rasio kepatuhannya menurun, oleh karena itu pelaporan pajak di KPP Pratama Denpasar Barat belum mencapai angka yang seharusnya disebabkan oleh wajib pajak orang pribadi yang belum mematuhi kewajiban perpajakannya.

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Aktif dan Jumlah Penyampaian SPT Tahunan WP OP dengan *e-filing* di KPP Pratama Denpasar Barat Periode Tahun 2020-2022

Status WP	2020	2021	2022
WP OP Terdaftar Aktif	49.246	51.270	56.138
WPOP Lapor SPT	45.572	46.764	50.364
WP OP Pengguna <i>e-Filing</i>	36.442	37.273	40.251
WPOP Pengguna e-Form	9.130	9.491	10.113

Sumber : KPP Pratama Denpasar Barat

Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WP OP di KPP Pratama Denpasar Barat Periode Tahun 2020-2022

2020	2021	2022
93%	91%	90%

Sumber : KPP Pratama Denpasar Barat

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT tahunan meningkat dari tahun 2020 sejumlah 45.572 wajib pajak, tahun 2021 meningkat menjadi 46.764 wajib pajak, dan tahun 2022 kembali mengalami peningkatan menjadi 50.364 wajib pajak. Namun, rasio kepatuhannya menurun dari tahun 2020 sejumlah 93%, pada tahun 2021 menurun menjadi 91% dan pada tahun 2022 kembali menurun menjadi 90%. Penurunan rasio tersebut dapat dilihat dari adanya selisih antara jumlah wajib pajak yang terdaftar aktif dengan wajib pajak yang sudah melaporkan SPT tahunannya. Meskipun rasio kepatuhan pelaporan SPT tahunannya menurun namun penggunaan *e-filing* terus meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut menandakan wajib pajak sudah mulai terbiasa dengan pelaporan pajak melalui *e-filing* dan menjadi gaya hidup baru dalam menjalankan kewajiban perpajakan (Pamungkas, 2021)

Perubahan perilaku yang terjadi tentu ada penyebabnya. Sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku individu ditentukan oleh atribusi internal dan atribusi eksternal (Ersania & Merkusiwati, 2018). Kecocokan hubungan teori atribusi dengan penelitian ini terdapat pada penentuan sikap patuh atau tidak patuh wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya adalah pemahaman pada perpajakan dan motivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sedangkan faktor eksternal adalah penerapan *e-filing* yang dapat

memudahkan wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilakukan oleh Rivaldo et al. (2020) yang meneliti Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Kabupaten Minahasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KP2KP Kabupaten Minahasa. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Tasmilah (2021), Ersania & Merkusiwati (2018), (Putri & Harimurti (2017), dan Avianto et al. (2016) yang menunjukkan hasil yang serupa. Namun hasil yang berbeda dalam penelitian Setiawan (2021) yang menyatakan penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ASN. Hasil penelitian berbeda juga terdapat dalam penelitian Suherman et al. (2015) yang menyatakan penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya. Hal ini dapat disebabkan karena masih ada wajib pajak orang pribadi yang belum sadar akan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan fenomena dan temuan dari permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA DENPASAR BARAT”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh penerapan *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan WP OP pada KPP Pratama Denpasar Barat?
2. Apakah terdapat kendala pada pelaporan SPT tahunan WP OP dengan menggunakan *e-filing* pada KPP Pratama Denpasar Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penyampaian pelaporan SPT tahunan WP OP dengan menggunakan *e-filing* pada KPP Pratama Denpasar Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan pada bidang perpajakan.
2. Penelitian ini bisa menjadi bahan kajian bagi penelitian lainnya yang akan mengadakan penelitian sejenis.

2.1.1 Manfaat praktis

1. Bagi mahasiswa

Sebagai media untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dunia kerja khususnya dalam bidang perpajakan serta untuk menambah pengalaman dalam menangani suatu permasalahan ekonomi ataupun industri khususnya dalam bidang perpajakan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi kampus penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi kalangan akademik yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan dalam bidang perpajakan yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *e-filing* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat. Semakin banyak wajib pajak orang pribadi yang menerapkan *e-filing* dalam melaporkan SPT tahunannya, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan cenderung mengalami peningkatan.
2. Kendala-kendala yang dialami wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunannya menggunakan *e-filing* sebagian besar terjadi karena masalah koneksi yang terbatas dan sarana yang kurang memadai seperti telepon dari wajib pajak yang tidak dapat terhubung ke jaringan internet, kendala lainnya yaitu kurangnya pemahaman wajib pajak dalam mengoperasikan *e-filing* seperti pengisian dan perhitungan dengan sistem komputer dan wajib pajak beranggapan bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan tahunan menggunakan *e-filing* sulit dilakukan secara pribadi jadi wajib pajak tetap harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT tahunannya.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Denpasar Barat

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat agar lebih ditingkatkan dalam pemberian sosialisasi mengenai *e-filing* kepada wajib pajak, dengan cara memberikan pemahaman tentang tata cara pengoprasian *e-filing* ataupun memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak agar mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunannya menggunakan *e-filing*.

2. Bagi Wajib Pajak

Disarankan kepada wajib pajak agar lebih aktif lagi dalam menggali informasi mengenai perpajakan dikarenakan saat ini sudah banyak kemudahan yang dapat diperoleh dalam melakukan prosedur perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi salah satunya yaitu pelaporan SPT tahunan dengan *e-filing* sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan SPT tahunannya. Apabila wajib pajak melaporkan SPT tahunannya secara pribadi disarankan untuk menggunakan koneksi internet yang stabil untuk memudahkan dalam pelaporan serta mengantisipasi kegagalan dalam pelaporan SPT tahunan dengan *e-filing* dikarenakan koneksi internet yang terputus.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini tidak terlepas dari suatu keterbatasan, sehingga diharapkan mampu menjadi masukan untuk penelitian berikutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan agar menggunakan variabel yang belum digunakan pada penelitian ini dan menggunakan lokasi penelitian yang berbeda agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan lebih baik.



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, J. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1x).
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik, (2004).
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 29/Pj/2014 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, (2014).
- Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1882. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i03.p09>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 26* (H. Apriya (ed.); 10th ed.). Universitas Diponegoro.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022a). *Informasi APBN 2023 Peningkatan Produktivitas untuk Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan (Information on the 2023 State Budget to Increase Productivity for Inclusive and Sustainable Economic Transformation)*. Media.Kemenkeu.Go.Id. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/6439fa59-b28e-412d-adf5-e02fdd9e7f68/Informasi-APBN-TA-2023.pdf?ext=.pdf>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022b). *Pembangunan Infrastruktur Jadi Salah Satu Fokus APBN 2023*. Kemenkeu.Go.Id. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Fokus-APBN-2023>
- Madriasmu. (2019). *Perpajakan* (A. Dian (ed.); 2019th ed.). ANDI Yogyakarta.
- Mazidah, A. (2022). *DJP Umumkan Akan Tutup Aplikasi e-SPT Tahunan PPh OP dan Badan*. Ortax.Org. <https://ortax.org/djp-umumkan-akan-tutup-aplikasi-e-spt-tahunan-pph-op-dan-badan>
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, (2000). <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2000/544~kmk.04~2000kep.htm>
- OnlinePajak. (2018). *Apa yang Dimaksud dengan e-Filing?* <https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/apa-yang-dimaksud-dengan-e-filing>

- pajak.go.id. (2020). *Pengisian SPT Tahunan E-filing*. Pajak.go.id. [https://pajak.go.id/sites/default/files/2020-02/Pengisian SPT Tahunan e-Filing.pdf](https://pajak.go.id/sites/default/files/2020-02/Pengisian_SPT_Tahunan_e-Filing.pdf)
- Pamungkas, G. P. (2021). *Lapor SPT Tahunan dengan e-Filing Jadi Gaya Hidup Baru*. Pajak.Go.Id. <https://pajak.go.id/id/artikel/lapor-spt-tahunan-dengan-e-filing-jadi-gaya-hidup-baru>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 1 (2007).
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, 1 (2021).
- Putri, B. R., & Harimurti, F. (2017). Pengaruh Penerapan E-Filling Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 13(1).
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)* (Revisi). Rekayasa Sains.
- Rivaldo, C., Manaroinsong, J., & Bacilius, A. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kp2kp Kabupaten Minahasa. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.53682/jaim.v1i3.513>
- Setiawan, H. (2021). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pada ASN Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gowa)*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (A. Nuryanto (ed.); 3rd ed.). Alfabeta.
- Suherman, M., Almunawwaroh, M., & Marlina, R. (2015). Pengaruh Penerapan E-filingn terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 99–115.
- Tasmilah, I. (2021). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Spt Tahunan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt. Yamaha Music Mfg Indonesia)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/4272>