

STUDI LITERATUR KESESUAIAN PENGGUNAAN E-FILING DENGAN VISI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Rini Alawiyah, Safuan, Musa Alkadhim Alhabshy

Universitas Jayabaya, Jakarta Indonesia

Email: rinialawiyah@gmail.com, safuan@pascajayabaya.ac.id,
musa.dosen@pascajayabaya.ac.id

Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak adalah institusi terbesar dalam pengumpulan penerimaan negara. Tanggung jawab yang besar tersebut perlu didukung oleh sebuah sistem teknologi informasi yang solid yang dapat dengan mudah dimengerti oleh mayoritas pembayar pajak. E-Filing adalah solusi sistem teknologi informasi tersebut. Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien. Apakah E-Filing telah memenuhi kriteria tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi literatur dari berbagai macam jurnal. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan E-Filing mempunyai efek positif dan signifikan sebesar 2,3% terhadap kepuasan pelanggan penyampaian SPT Tahunan.. Sistem E-Filing cukup efektif untuk meningkatkan penerimaan perpajakan. penerapan E-Filing sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Persepsi masyarakat terhadap efektifitas penggunaan E-Filing sangat efektif, lebih mudah hemat waktu hemat biaya dan sangat praktis. Kelayakan sistem, pemahaman sistem dan pengetahuan perpajakan serta sosialisasi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas sistem E-Filing. Untuk meningkatkan efektifitas E-Filing terhadap penerimaan pajak maka penggunaan E-Filing perlu ditingkatkan. E-Filing perlu disosialisasikan apa saja manfaatnya untuk Wajib Pajak, kemudian sistemnya dibuat lebih mudah dan sederhana untuk meningkatkan penggunaan pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain itu semakin tinggi tingkat kelayakan sistem E-Filing, pemahaman akan E-Filing dan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas kepada wajib pajak dalam melakukan pelaporan maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas pada sistem E-Filing. E-Filing sejalan dengan visi Direktorat Jenderal Pajak sebagai organisasi yang efektif dan efisien

Kata Kunci: kemudahan penggunaan *e-filing*; kepuasan pelanggan; spt tahunan; efektivitas; efisiensi.

Abstract

The Directorate General of Taxes is the largest institution in collecting state revenues. This great responsibility needs to be supported by a solid information technology system that can be easily understood by the majority of taxpayers. E-Filing is an information technology system solution. The vision of the Directorate

General of Taxes is to become a government institution that implements an effective, efficient modern tax administration system. Whether the E-Filing has met these criteria. This research uses a qualitative approach by studying literature from various journals. Research shows that the ease of use of E-Filing has a positive and significant effect of 2.3 percent on customer satisfaction in submitting Annual Tax Returns.. The E-Filing system is quite effective in increasing tax revenue. the implementation of E-Filing has been quite successful in increasing taxpayer compliance. The public's perception of the effectiveness of using E-Filing is very effective, easier, time-saving, cost-effective and very practical. Feasibility of the system, understanding of the system and knowledge of taxation and socialization of taxation simultaneously affect the effectiveness of the E-Filing system. To increase the effectiveness of E-Filing on tax revenues, the use of E-Filing needs to be increased. E Filing needs to be socialized what are the benefits for Taxpayers, then the system is made easier and simpler to increase the use of Individual Taxpayers. In addition, the higher the level of feasibility of the E-Filing system, understanding of E-Filing and socialization of taxation carried out by officers to taxpayers in reporting, the higher the level of effectiveness of the E-Filing system. E-Filing is in line with the vision of the Directorate General of Taxes as an effective and efficient organization.

Keywords: *ease of use of E-Filing; customer satisfaction; annual spt; effectiveness; efficiency.*

Pendahuluan

Direktorat jenderal Pajak adalah institusi yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan yang tugas utamanya adalah mengumpulkan penerimaan negara. Penerimaan tersebut digunakan untuk membiayai anggaran operasional serta beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Lebih dari 80 % beban APBN ditopang oleh penerimaan pajak.

Tabel 1
Postur APBN

Uraian	APBN	
	2020 (dalam triliun)	2021 (dalam triliun)
1	2	3
Pendapatan Negara	1.699,9	1.776,4
1. Penerimaan Perpajakan	1.404,5	1.444,5
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	294,1	298,2
Belanja Negara	2.739,2	2.747,5
Surplus (Defisit)	(1.039.2)	(971.2)

Sumber : Kemenkeu.go.id Tahun 2021

Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Dari visi tersebut diketahui bahwa Direktorat Jenderal Pajak ingin menyelenggarakan sistem

administrasi perpajakan secara modern, efektif, dan efisien. Keinginan untuk menjadi institusi yang modern, efektif dan efisien tersebut hendaknya terlihat dalam proses penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT).

Cara Direktorat Jenderal Pajak dalam mengumpulkan penerimaan pajak salah satunya adalah melalui pengumpulan Surat Pemberitahuan (SPT). Sebelumnya SPT disampaikan secara manual baik melalui loket pelayanan, drop box maupun pengiriman melalui pos. Sekarang SPT dapat disampaikan secara online melalui *E-Filing*.

E-Filing merupakan sebuah aplikasi melalui internet untuk melaporkan SPT secara elektronik. Berdasarkan PER-02/PJ/2019 *E-Filing* adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak.

Surat Pemberitahuan telah diatur untuk dikumpulkan secara elektronik melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 mengenai Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Disebutkan dalam pasal 2 ayat (1) PER-01/PJ/2017 Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke KPP atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Pasal 2 SPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan dalam bentuk SPT Elektronik. Wajib Pajak yang Wajib menyampaikan SPT secara elektronik:

- a. diwajibkan menyampaikan SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dalam bentuk dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan;
- b. diwajibkan menyampaikan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dalam bentuk dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan;
- c. sudah pernah menyampaikan SPT Tahunan Elektronik;
- d. terdaftar di KPP Madya, KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, dan KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar;
- e. menggunakan jasa konsultan pajak dalam pemenuhan kewajiban pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan; dan/atau
- f. laporan keuangannya diaudit oleh akuntan publik.

Sejak terbitnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tersebut pelaporan Direktur Jenderal Pajak mulai beralih ke E-Filing.

Tabel 2
Pelaporan SPT Tahunan 2019

Uraian	Tahun Pajak 2019
Saluran:	
E-FILING S	4.790.000
SS	3.000.000
E-FILING	513.541
Manual	328.422
E-SPT	112.306
Total	8.911.067

Sumber : Kemenkeu.go.id Tahun 2021

Pada Tabel 2 diketahui bahwa jumlah pelaporan E-Filing dan manual pada tahun 2019 sudah lebih banyak melalui E-Filing. Sesuai dengan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, maka perlu untuk diketahui apakah sistem E-Filing yang berjalan selama ini sudah berjalan sesuai dengan visi Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut (Sufiana & Beni, 2020) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Menurut (Sedarmayanti & Siswanto, 2014) efisiensi adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses. Semakin hemat atau sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan E-Filing yang sudah berjalan selama ini apakah sudah efektif dan efisien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur. (Sekaran & Bougie, 2017), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk mengumpulkan dan menganalisa data dalam bentuk angka yang umumnya diperoleh melalui pertanyaan terstruktur. Menurut (Sugiyono, 2017), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci dalam pengumpulan data.

Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Pratiwi, 2019). Kemudian menurut (Muhammad Azhar, Muhammad, & Nazir, 1998) studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

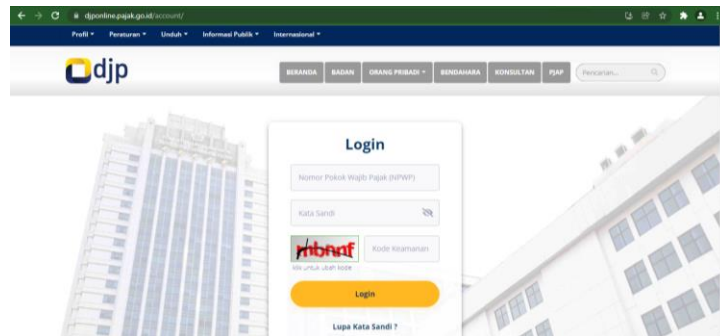
Langkah yang dilakukan penulis adalah penulis mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan dengan topik E-Filing. Penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai data sekunder. Data sekunder yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Penelitian Terdahulu

Penulis	Identitas Jurnal	Judul
(Akhmadi, 2017)	(Indonesian Tax Review), 1(1), 44–51.	Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak di Indonesia: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua
(Utomo, Titisari, & Wijayanti, 2020)	Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi, 6 (1) Mei 2020	Pengaruh kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak di Surakarta.
(Teza & Junep, 2018)	Economica Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat Vol.7 No.1 (53-59)	Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Efektifitas dan Kepatuhan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing
(Oktaviani, 2020)	Skripsi thesis, Universitas Negeri Padang.	<i>Tinjauan Efektivitas Penggunaan E-Filing Atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Padang Dua.</i>
(Rusli, 2019)	Vol 12 No 1 Jurnal Akuntansi Bisnis	Pengaruh Efektivitas Penerapan dan Modernisasi Sistem Perpajakan Indonesia terhadap Efektivitas Pemrosesan Data Perpajakan.
(Maulina, 2018)	Jurnal Public Policy Vol.4, No.1, April 2018	Analisis McDonaldisasi Bentuk Pelayanan Publik Pada Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Online
(Chrisandita & Sukartha, 2021)	Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia , [S.l.], v. 6, n. 7, p. 3215-3228, july 2021. ISSN 2548-1398..	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penggunaan E-Filing.
(Utomo, Titisari, & Wijayanti, 2019)	Jurnal Widya Ganecwara, 28(2).	Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019
(Ginting, D. B., & Marlina, 2017)	Media Informatika Vol.16 No.1 , 21-31.	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitaslayanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasanpengguna Fasilitas E-Filing.
(Munazaim, A.F., Utomo, S.W., & Wihartanti, 2019)	Jurnal Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi. Vo. 7 No. 2	Pengaruh Kelayakan Sistem,Pemahaman Iptek, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019.

Hasil dan Pembahasan

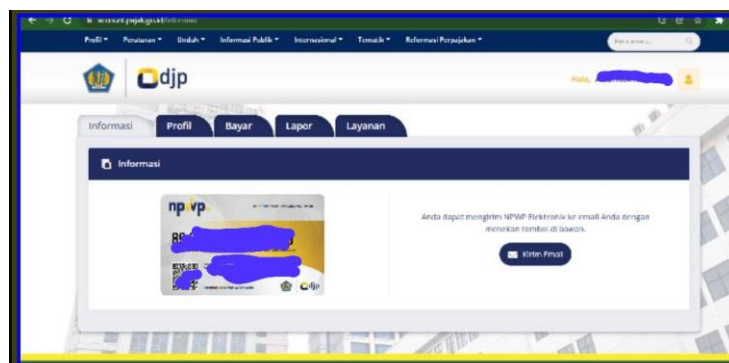
Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-01/PJ/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Elektronik, SPT Elektronik adalah SPT yang disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik. Sedangkan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-02/PJ/2019, SPT E-Filing adalah SPT dalam bentuk dokumen elektronik yang disampaikan Wajib Pajak melalui E-Filing. Alamat E-Filing adalah djponline.pajak.go.id dengan tampilan menu awal sebagai berikut:



Gambar 1
Tampilan Login

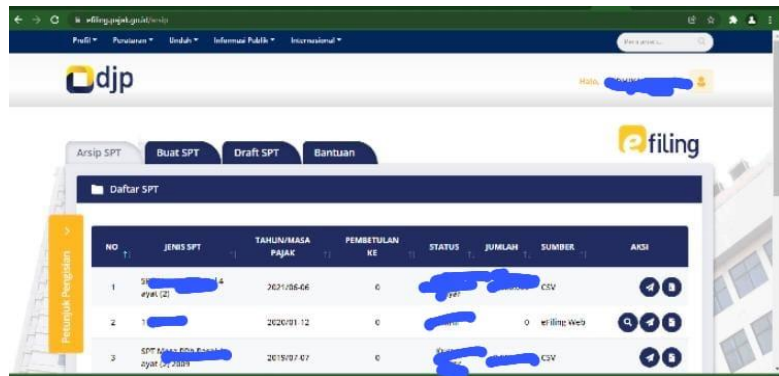
Setelah login, E-Filing terdiri dari menu:

1. Informasi
2. Profil
3. Bayar
4. Laporan
5. Layanan



Gambar 2
Tampilan Menu

Menu tersebut cukup sederhana dan mudah dimengerti. Apabila ingin lapor SPT, klik pilihan menu "Lapor" lalu akan diarahkan ke layar tampilan SPT yang pernah dilaporkan (Arsip SPT).



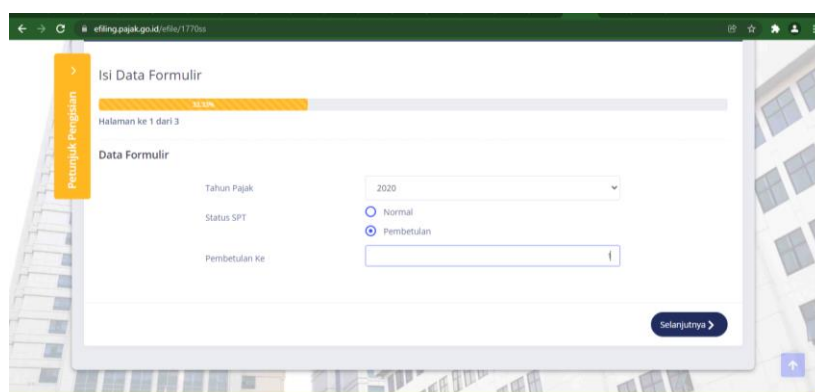
Gambar 3
Arsip SPT

Klik 'Buat SPT' kemudian akan disajikan dengan sejumlah pertanyaan sederhana yang akan menentukan jenis SPT yang akan anda buat.



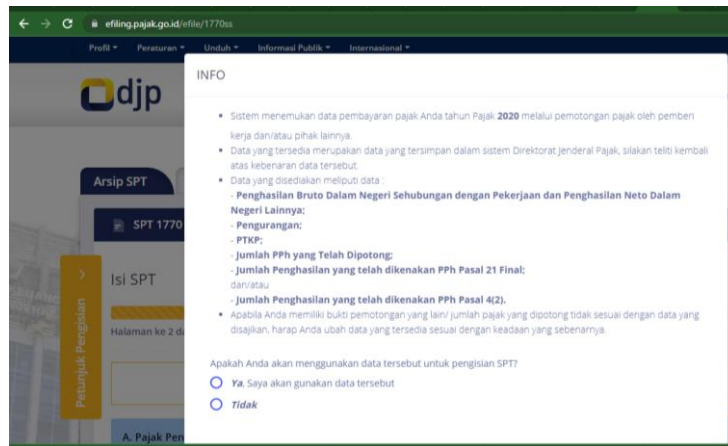
Gambar 4
Daftar Pertanyaan

Selanjutnya akan masuk kepada menu pengisian SPT. Contohnya SPT 1770 SS Orang Pribadi.



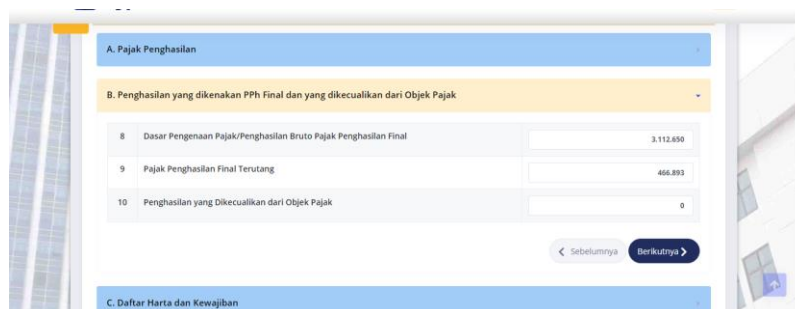
Gambar 5
Pengisian Tahun Pajak dan Status SPT

Anda akan diminta mengisi tahun pajak dan jenis SPT Tahunan. Normal untuk pertama kali dan pembetulan untuk merevisi laporan normal yang pernah dilaporkan.



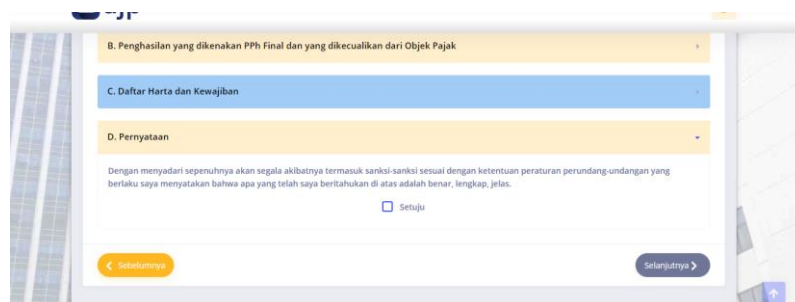
Gambar 6
Ketersediaan Bukti Potong Pajak

Direktorat Jenderal Pajak telah mengumpulkan data bukti potong pajak karyawan yang telah dilaporkan oleh pemberi kerja. Data tersebut dapat dipilih untuk digunakan sehingga sangat memudahkan dalam pengisian SPT Tahunan.



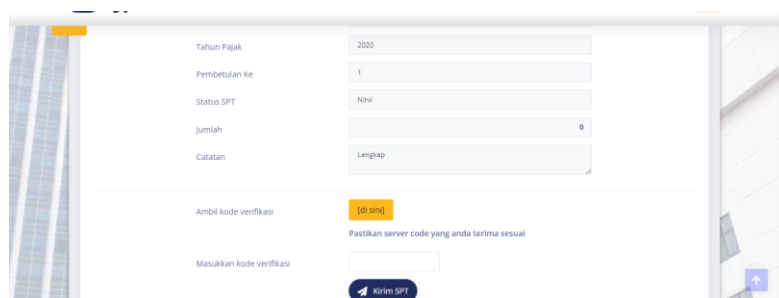
Gambar 7
Daftar pertanyaan

Pengisian SPT terdiri dari 12 daftar pertanyaan yang harus diisi sesuai kondisi.



Gambar 8
Pernyataan Persetujuan

Pada tahap akhir akan diberikan pernyataan persetujuan yang harus diisi. Kemudian akan diberikan kode verifikasi kedalam email.

The image shows a web interface for generating a verification code. It includes a form with the following fields: 'Tahun Pajak' (Tax Year) set to 2020, 'Pembetulan Ke' (Correction To) set to 1, 'Status SPT' (SPT Status) set to Nihil, 'Jumlah' (Amount) set to 0, and 'Catatan' (Remarks) set to Lengkap. Below the form, there is a section for 'Ambil kode verifikasi' (Get verification code) with a yellow 'Dit SMD' button and a note 'Pastikan server code yang anda terima sesuai' (Ensure the server code you receive is correct). At the bottom, there is a 'Masukkan kode verifikasi' (Enter verification code) field and a blue 'Kirim SPT' (Send SPT) button.

Gambar 9
Kode Verifikasi

Setelah mengisi kode verifikasi maka telah selesai Laporan SPT Tahunan yang tanda terimanya dikirim ke email Wajib Pajak. Tahapan-tahapan tersebut cukup sederhana bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ginting, D. B., & Marlina, 2017), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna E-Filing. Kualitas sistem E-Filing yang baik dapat mempermudah dan mempercepat pelaporan SPT, hal tersebut membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan SPT secara efisien dan efektif. Semakin tinggi kualitas sistem E-Filing maka dapat meningkatkan kepuasan penggunanya, dalam hal ini Wajib Pajak.

Menurut (Kotler & Keller, 2006), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen dalam hal ini adalah pelanggan setia layanan Direktorat Jenderal Pajak yaitu Wajib Pajak terdaftar.

Menggunakan penelitian yang dilakukan oleh (Hartadi, 2018), telah dibagikan 130 kuesioner kepada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Bojonegara. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut yaitu tingkat kemudahan penggunaan E-Filing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelapor SPT Tahunan, hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,233 yang artinya penggunaan E-Filing memengaruhi kepuasan Pelapor SPT Tahunan sebesar 23,3%.

Menurut penelitian (Teza & Junep, 2018) menyatakan bahwa penerapan E-Filing sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Persepsi masyarakat terhadap efektifitas penggunaan E-Filing sangat efektif, lebih mudah hemat waktu hemat biaya dan sangat praktis. Menurut (Rahman, 2010) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam hal ini kepatuhan yang dimaksud adalah kepatuhan pelaporan SPT, bukan kepatuhan pendaftaran NPWP, PKP, dll.

Berdasarkan hasil penelitian (Oktaviani, 2020) terhadap Wajib Pajak KPP Pratama Padang Dua diketahui bahwa Penggunaan E-Filing Atas Penerimaan Pajak

Pada KPP Pratama Padang Dua tahun 2016 – 2019 bervariasi. Efektifitas Penggunaan E-Filing Atas Penerimaan Pajak yang paling tertinggi ada pada tahun 2017 yaitu sebesar 93% dan yang terendah ada pada tahun 2016 yaitu sebesar 53%. Dapat dikatakan bahwa efektifitas Penggunaan E-Filing atas Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Padang Dua kurang efektif. Hal itu terjadi, karena masih banyak Wajib Pajak yang menggunakan sistem manual. Untuk meningkatkan efektifitas E-Filing terhadap penerimaan pajak maka penggunaan E-Filing perlu ditingkatkan.

Penelitian (Rusli, 2019) menyatakan bahwa Efektivitas penerapan sistem E-Filing yang dijalankan oleh pihak DJP yang dinilai oleh Wajib Pajak yang bekerja di Yayasan Bunda Mulia di dalam menjalankan kewajiban perpajakannya berpengaruh positif secara signifikan terhadap efektifitas pemrosesan data perpajakan. Efektifitas pemrosesan data perpajakan dipengaruhi oleh efektifitas penerapan sistem E-Filing sebesar 24,0%, sisanya 76,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dan diteliti pada penelitian tersebut.

Berdasarkan penelitian Akhmadi Tahun 2017 pada KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua menyatakan bahwa Peningkatan dan penurunan jumlah SPT Tahunan orang pribadi yang dilaporkan tidak mempengaruhi partisipasi wajib pajak untuk menggunakan sistem E-Filing. Sejauh ini, sistem E-Filing cukup efektif untuk meningkatkan penerimaan perpajakan.

Hasil penelitian (Chrisandita & Sukartha, 2021) menyimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatannya, persepsi kemudahan, dan persepsi efisien mempunyai pengaruh positif pada penggunaan E-Filing, artinya semakin Wajib Pajak Orang Pribadi mempersepsikan E-Filing dapat meningkatkan manfaat, peningkatan kemudahan, dan peningkatan efisiensi maka penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat.

(Maulina, 2018) menyatakan bahwa efisiensi E-Filing DJP tercermin dari 3 hal:

1. Yang dapat dikaji berkaitan dengan efisiensi sistem pelayanan pajak adalah melalui prosesnya. Pelayanan pajak yang telah memfasilitasi sistem E-Filing DJP Online sangat memudahkan proses pengisian dan pengiriman. E Filing dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Bukti Potong pajak juga sudah terintegrasi kedalam sistem pengisian DJP Online.
2. Kedua, penerapan efisiensi adalah menyangkut produk yang dihasilkan, yaitu dengan cara menyederhanakan produk. Upaya penyederhanaan produk ini dapat dilihat bagaimana lembaga pelayanan publik memegang prinsip penciptaan produk yang sedikit bahan mentah, sederhana dalam pembuatan dan penyajiannya tetapi bisa cepat dinikmati pelanggannya. E Filing dalam pengisian SPT secara elektronik telah menggantikan SPT manual dimana diperlukan banyak kertas dalam prosesnya. Dapat dikatakan bahwa E –Filing mengurangi penggunaan kertas secara besar-besaran.
3. Ketiga, yang berikutnya proses efisiensi pelayanan terletak pada kegiatan-kegiatan teknis pelayanan dengan cara meminta pihak Wajib Pajak melakukan sesuatu yang sebelumnya dikerjakan oleh petugas. Dengan E-Filing maka mengurangi beban DJP mendokumentasikan secara elektronik berkas-berkas manual. SPT bisa langsung tersimpan tanpa perlu di scan terlebih dahulu.

(Utomo et al., 2019) hasil penelitian mereka mengindikasikan bahwa:

1. Pemerintah Indonesia sedang berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengedepankan efektifitas, efisiensi dan transparansi melalui E-Government. E-Filing merupakan salah satu produk sistem E-Government yang dibuat oleh Direktorat Djendral Pajak guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelaporan SPT.
2. Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna E-Filing.
3. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Filing, E-Filing diperuntukkan untuk pelaporan SPT sehingga dalam situs / website E-Filing tidak memuat informasi yang up to date mengenai peraturan dan kebijakan perpajakan. Namun menurut penulis, perlu juga diberikan panduan singkat ataupun peraturan terbaru yang lebih terkini pada website E-Filing DJP Online untuk menghemat waktu penggunaanya bila ada kebingungan dalam penggunaan.

(Munazaim, A.F., Utomo, S.W., & Wihartanti, 2019) menyatakan bahwa pemahaman IPTEK tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem E-Filing di KPP Pratama Madiun, sedangkan kelayakan sistem dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap efektivitas sistem E-Filing di KPP Pratama Madiun. Kelayakan sistem, pemahaman sistem dan pengetahuan perpajakan serta sosialisasi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas sistem E-Filing. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kelayakan sistem E-Filing, pemahaman akan E-Filing dan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas kepada wajib pajak dalam melakukan pelaporan maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas pada sistem E-Filing.

Kesimpulan

Sejak tahun 2017, SPT Wajib disampaikan secara elektronik. SPT Elektronik adalah SPT yang disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik. Sedangkan SPT E-Filing adalah SPT dalam bentuk dokumen elektronik yang disampaikan Wajib Pajak melalui website E-Filing.

Variabel kemudahan E-Filing mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 23,3% terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro. Sehubungan dengan besarnya signifikansi kemudahan E-Filing dengan tingkat kepuasan pelanggan, agar sebaiknya Direktorat Jenderal Pajak lebih memperhatikan kemudahan layanan E-Filing. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa yang lebih sederhana, yang dapat lebih dimengerti atau dipahami oleh Wajib Pajak awam, server yang lebih lancar di hari-hari padat pelaporan, tampilan yang lebih sederhana, dan tentunya akses kemudahan layanan pelanggan (*customer service*).

Sejauh ini, sistem E-Filing cukup efektif untuk meningkatkan penerimaan perpajakan. Untuk meningkatkan efektifitas E-Filing terhadap penerimaan pajak maka penggunaan E-Filing perlu ditingkatkan. E Filing perlu disosialisasikan apa saja manfaatnya untuk Wajib Pajak, kemudian sistemnya dibuat lebih mudah dan sederhana

untuk meningkatkan penggunaan pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain itu semakin tinggi tingkat kelayakan sistem E-Filing, pemahaman akan E-Filing dan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas kepada wajib pajak dalam melakukan pelaporan maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas pada sistem E-Filing. E-Filing sejalan dengan visi Direktorat Jenderal Pajak sebagai organisasi yang efektif dan efisien

BIBLIOGRAFI

- Akhmadi, M. Heru. (2017). Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak di Indonesia: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 1(1), 44–51. [Google Scholar](#)
- Chrisandita, Gede Mahaputra, & Sukartha, I. Made. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penggunaan E-Filing. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(7), 3215–3228. [Google Scholar](#)
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitaslayanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasanpengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 21–31. [Google Scholar](#)
- Hartadi, Eric Sanjaya. (2018). *Pengaruh Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Tingkat Kepuasan Para Pelapor Spt Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi Di Kabupaten Bojonegoro*. Universitas Airlangga. [Google Scholar](#)
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2006). *Marketing management 12e*. New Jersey, 143. [Google Scholar](#)
- Maulina, Putri. (2018). Analisis Mcdonaldisasi Bentuk Pelayanan Publik Pada Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak (Djp) Online. *Jurnal Public Policy*, 4(1), 1–13. [Google Scholar](#)
- Muhammad Azhar, Khan, Muhammad, Aslam, & Nazir, Azhar. (1998). *Potassium chloride regulation in the rat oestrus: effect of difluoromethylornithine [DFMO]*. [Google Scholar](#)
- Munazaim, A.F., Utomo, S.W., & Wihartanti, A. V. (2019). Pengaruh Kelayakan Sistem, Pemahaman Iptek, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019. *Jurnal Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 7(2). [Google Scholar](#)
- Oktaviani, Siska. (2020). *Tinjauan Efektivitas Penggunaan E-Filing Atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Padang Dua*. Universitas Negeri Padang. [Google Scholar](#)
- Pratiwi, Intan Gumilang. (2019). Studi Literatur: Metode Non Farmakologis Mengurangi Nyeri Persalinan Dengan Menggunakan Efflurage Massage. *Jurnal Kesehatan*, 12(1), 141–145. [Google Scholar](#)
- Rahman, Abdul. (2010). Perencanaan pajak, perlukah? kajian praktis menuju administrasi perpajakan yang efisien. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 7(2), 1. [Google Scholar](#)

Rusli, Yohanes Mardinata. (2019). Pengaruh Efektivitas Penerapan E-Filing dan Modernisasi Sistem Perpajakan Indonesia terhadap Efektivitas Pemrosesan Data Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 12(1). [Google Scholar](#)

Sedarmayanti, Sedarmayanti, & Siswanto, Eko Nur. (2014). Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Sosial Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 11(3), 501–510. [Google Scholar](#)

Sekaran, Uma, & Bougie, Roger. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6 Buku 1*. [Google Scholar](#)

Sufiana, Hildegardis Yosefa, & Beni, Sabinus. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Pada Credit Union Bonaventura Tempat Pelayanan Ledo. *Business, Economics and Entrepreneurship*, 2(1), 10–14. [Google Scholar](#)

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. [Google Scholar](#)

Teza, Serli Diovani, & Junep, Annisa Risecha. (2018). Analisis Implementasi E-Filing Dalam Pembayaran Pajak Online Bagi Masyarakat Di Kota. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SNISTEK)*, (1), 157–162. [Google Scholar](#)

Utomo, Gunawan Setyo, Titisari, Kartika Hendra, & Wijayanti, Anita. (2019). Pengaruh Kualitas E-Government terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019. *Jurnal Widya Ganecwara*, 28(2). [Google Scholar](#)

Utomo, Gunawan Setyo, Titisari, Kartika Hendra, & Wijayanti, Anita. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Rini Alawiyah, Safuan, Musa Alkadhim Alhabshy (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

